



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบล
นาท่ามใต้

ประจำปีงบประมาณ
2563

คำนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างมาก ประชาชนมีความต้องการการบริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจึงต้องสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ รวมทั้งรูปแบบการดำรงชีวิตในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ส่งผลให้การบริการต้องตอบสนองได้อย่างทันเวลาและมีประสิทธิภาพ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งรัฐมอบให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นการบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นั้น ควรต้องมีการประเมินผลความสำเร็จในการดำเนินงาน การติดตามและประเมินผลจะสามารถนำข้อมูลมาพัฒนาประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องได้ทุกปี จึงเป็นที่มาของรายงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ประจำปีงบประมาณ 2563

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้จัดทำรายงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ถูกต้องตามระเบียบวิธีวิจัยทุกประการ ทั้งในส่วนของการออกแบบเครื่องมือ การตรวจสอบเครื่องมือ การหากลุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปและอภิปรายผล สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งถือเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนการทำงานที่สำคัญอย่างยิ่งของทุก ๆ องค์กร ทั้งนี้มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้ดำเนินการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ดี และที่สำคัญคือ ประชาชนผู้รับบริการที่ได้เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผลงานวิจัยมีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป ทางมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง จึงขอขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
กันยายน 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรีง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ จำนวน 300 คน และศึกษาระดับความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากร จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 3 งาน ประกอบด้วย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ ส่วนข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าคุณค่าใช้จ่ายในการขอแบบแปลนสูงมาก

ผลการวิจัยความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากร พบว่าระดับความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ ด้านการบริหารของผู้บริหาร การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจของข้าราชการและบุคลากร

สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้

อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2563

ตาราง 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.40	0.23	88.00	มากที่สุด
รายได้หรือภาษี	4.38	0.25	87.60	มากที่สุด
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.36	0.25	87.20	มากที่สุด
รวม	4.38	0.24	87.60	มากที่สุด

ตาราง 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	4.29	0.39	85.80	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.17	0.44	83.40	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.32	93.20	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	0.37	87.80	มากที่สุด

(ดร.สฤกษ์ดี ธัญกิจจานุกิจ)

ผู้อำนวยการ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

หัวหน้าโครงการวิจัย

สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้
อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2563

ตาราง 3 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากร

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
การบริหารของผู้บริหาร	4.26	0.59	85.20	มากที่สุด
การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล	4.18	0.55	83.60	มาก
การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.18	0.48	83.60	มาก
แรงจูงใจของข้าราชการและบุคลากร	4.10	0.47	82.00	มาก
รวม	4.16	0.46	83.20	มาก

สารบัญ

หน้า

คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สรุปผลการประเมิน.....	ค
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ.....	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ	4
แนวคิดการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	21
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย	33
กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
การทดสอบเครื่องมือ	35
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
การวิเคราะห์ข้อมูล	35

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิจัย	38
ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ.....	39
ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล.....	45
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	52
ส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากร.....	82
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	90
อภิปรายผล	98
ข้อเสนอแนะ	102
บรรณานุกรม	103
ภาคผนวก ก ภาพการลงพื้นที่.....	108
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	110
รายนามคณะผู้วิจัย	116
ช่องทางดาวน์โหลดเอกสารงานวิจัยในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์.....	117

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	35
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ	39
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ	40
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ	41
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ	42
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่รอรับบริการสูงสุด	44
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	45
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	47
ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ	52
ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ	53
ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	55
ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้และภาษี	59
ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	63
ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจในแต่ละงานบริการจำแนกตามประเด็น	67
ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ	68
ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	73
ตารางที่ 4.16 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	81
ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	82
ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากร	86

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป	5
ภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์ CO-PRODUCTION	6
ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	23
ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ	39
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ	40
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ	41
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ	43
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการ	44
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	46
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	48
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	49
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	49
ภาพที่ 4.10 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	50
ภาพที่ 4.11 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	50
ภาพที่ 4.12 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	51
ภาพที่ 4.13 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ	53
ภาพที่ 4.14 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ	54
ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	58
ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านรายได้และภาษี	62
ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม	66
ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละงานบริการจำแนกตามประเด็น	67
ภาพที่ 4.19 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามประเภทผู้ให้บริการ	70
ภาพที่ 4.20 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ	71
ภาพที่ 4.21 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามวันที่รับบริการ	71
ภาพที่ 4.22 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเวลาที่รับบริการ	72

สารบัญภาพ (ต่อ)

หน้า

ภาพที่ 4.23 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาที่รับบริการ.....	72
ภาพที่ 4.24 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ.....	76
ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุ.....	77
ภาพที่ 4.26 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ.....	77
ภาพที่ 4.27 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา.....	78
ภาพที่ 4.28 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ.....	79
ภาพที่ 4.29 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้.....	80
ภาพที่ 4.30 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ.....	81
ภาพที่ 4.31 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	83
ภาพที่ 4.32 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	83
ภาพที่ 4.33 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	84
ภาพที่ 4.34 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่ง.....	84
ภาพที่ 4.35 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	85
ภาพที่ 4.36 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากร.....	89

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะเป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน โดยเฉพาะในพื้นที่ชุมชนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่เป็นองค์กรของการบริหารในรูปแบบหนึ่ง มีส่วนสำคัญยิ่งที่ทำให้ประชาชนได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ พุทธศักราช 2560 ที่ต้องกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นมากขึ้น ซึ่งในส่วนของ การดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่าง ๆ ในท้องถิ่นของตนเอง โดยผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นคนในท้องถิ่นที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นการกระจายอำนาจของรัฐลงมาสู่ระดับท้องถิ่นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจให้รัฐดูแลตนเองมากขึ้น ตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้บัญญัติในการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวดที่ 14 ว่าด้วย การปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่และอำนาจในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างสูง การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 สาระสำคัญที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ในรัฐธรรมนูญนั้น กล่าวถึง การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีบทบาทที่ชัดเจนและกว้างขวางขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งบทบาทในมาตรา 76 ที่กำหนดว่า “รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน” (สถาบันพระปกเกล้า, 2560)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐ จึงมีความจำเป็นต้องปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และ พ.ศ. 2562 (ฉบับที่ 2) ตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ตามมาตรา 52 ของพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวพระราชกฤษฎีกา โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 โดยในปี 2547 กระทรวงมหาดไทยให้การดูแลและช่วยเหลือองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงเป็นที่มาของ “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติ และในปี พ.ศ. 2548 กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกา หมวด 3 หมวด 4 หมวด 6 และหมวด 8 รวม 6 หมวด สำหรับหมวดที่ 2 กระทรวงมหาดไทยไม่ได้สั่งการให้ดำเนินการ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถกระทำได้ตามอำนาจหน้าที่ในส่วนที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย ซึ่งหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0892.4/ว 435 ลงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2548 การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และส่งเสริม สนับสนุน การเสริมสร้างธรรมาภิบาลให้ประสบผลสำเร็จ จึงมีความจำเป็นต้องให้คนในองค์กรทั้งผู้บริหาร ซึ่งเป็นข้าราชการการเมือง สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติเป็นผู้แทนจากประชาชน และข้าราชการหรือพนักงาน ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง ให้ได้รับความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของธรรมาภิบาล โดยทั้ง 3 ฝ่ายต้องมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเสริมสร้างให้ทุกคนนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้น มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง จึงสนใจที่จะดำเนินการวิจัยในเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาการบริการแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการและมีแนวทางในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่น ภูมิภาค และประเทศชาติสืบต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยครอบคลุมประเด็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเมินระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านในภาพรวมของผู้ใช้บริการ และแยกตามประเภทของงานบริการ
2. ประชากร ได้แก่ ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย
 - 2.1 ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเคยมารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- 2.2 เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)
- 2.3 หน่วยงานภาครัฐที่มาขอรับบริการ
- 2.4 หน่วยงานเอกชนที่มาขอรับบริการ
3. ประชากร ได้แก่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้
4. กลุ่มตัวอย่าง ในการสำรวจครั้งนี้จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้แผนการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 90 ความผิดพลาดไม่เกิน 10 โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง $n = 1 / [(4e^2 / Z^2) + (1 / N)]$ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2558) ได้ขนาดตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่
 - 4.1 ประชาชนที่เคยมารับบริการ และ/หรือ
 - 4.2 หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน และ/หรือ
 - 4.3 เจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการใช้แผนภูมิแสดง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลการวิจัยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องและเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการให้บริการแก่ประชาชน
3. เพื่อนำผลวิจัยมายกระดับการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและรักษาความต่อเนื่องของการให้บริการต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ประจำปีงบประมาณ 2563 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ดังนี้

1. แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดการร่วมกันผลิต (Co-production) (อรุณี สันฐิตวิณิษฐ์, 2557)

แนวคิด Co-production ก่อตัวขึ้นที่สหรัฐอเมริกาในปลาย ค.ศ. 1960 เพื่อจัดการกับการขาดงบประมาณของท้องถิ่น และการคาดหวังบริการสาธารณะที่มีคุณภาพมากขึ้นของพลเมือง ส่งผลให้อาสาสมัครพลเมืองหรือองค์การชุมชน (voluntary and community organizations) เข้ามามีบทบาทในการจัดบริการภาครัฐให้มีประสิทธิผลมากขึ้น (Pestoff, Osborne and Brandsen, 2006; Needham, 2007) หลังจากนั้นแนวคิดดังกล่าวถูกขยายและพัฒนาเรื่อยมาในสหราชอาณาจักร โดยรัฐบาลพรรคแรงงาน (Labour government) ได้นำแนวคิด co-production มาเป็นแนวทางในการปฏิรูประบบราชการ (Public service reform) ตั้งแต่ ค.ศ. 1997 เป็นต้นมา (Needham, 2007)

Tony (2007) นิยาม Co-production ในมุมมองของการกำหนดนโยบายและการจัดบริการสาธารณะว่า Co-production คือ การจัดบริการต่าง ๆ ที่มีความสม่ำเสมอ เป็นความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างผู้ให้บริการที่มีความเป็นวิชาชีพ และผู้รับบริการหรือสมาชิกอื่น ๆ ในชุมชน ที่เป็นผู้ให้ทรัพยากรที่สำคัญในการบริการนั้น

Jeffrey and Robert (1983) ได้ให้ความหมายของ Co-production ตามกรอบของนโยบายสาธารณะว่า หมายถึงการผสมอย่างเข้มข้นของกิจกรรมที่ตัวแทนภาครัฐและพลเมืองร่วมกันจัดบริการสาธารณะขึ้น ซึ่งการมีส่วนเกี่ยวข้องดังกล่าวประกอบด้วยการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งเป็นกระบวนการจัดบริการสาธารณะแบบปกติบนฐานของวิชาชีพ และการผลิตของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคบริการสาธารณะนั้นด้วยความสมัครใจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายคุณภาพหรือปริมาณของการบริการภาครัฐนั้น

Alford (1998 อ้างใน Needham, 2007) นิยาม Co-production ว่าเป็นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องของพลเมือง ผู้ใช้บริการ ผู้บริโภค อาสาสมัคร และหรือหน่วยงานระดับชุมชน ในการผลิตบริการสาธารณะ และได้ประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นด้วย

จากนิยาม Co-production ข้างต้น สรุปลักษณะสำคัญของ Co-production ได้ว่า Co-production เป็นกิจกรรมที่พลเมืองในฐานะผู้รับบริการสาธารณะ มีความสมัครใจเข้าไปมีส่วนในการจัดทำร่วมกับได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระยะยาว โดยหวังให้บริการสาธารณะนั้นมีประสิทธิผลมากขึ้นกว่าการจัดบริการโดยภาครัฐเพียงลำพัง

ทั้งนี้ Co-production ต้องอยู่บนฐานของความสัมพันธ์ที่เท่ากัน (mutual relation) ระหว่างผู้จัดบริการหรือเจ้าหน้าที่รัฐ และผู้ให้บริการหรือชุมชน และทั้งสองฝ่ายจะต้องไว้วางใจซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งการร่วมรับความเสี่ยงจากการจัดบริการร่วมกันด้วย (Bovaird, 2007) ซึ่งลักษณะความสัมพันธ์ดังกล่าวช่วยสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างเสมอภาค (Equal participation) ตามระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของ Co-production เนื่องจากการมาร่วมกันผลิตบริการสาธารณะของพลเมืองและตัวแทนภาครัฐนั้นจะต้องมีการแบ่งปัน (Sharing) อำนาจ ทรัพยากร และความรับผิดชอบร่วมกัน และการผลิตบริการสาธารณะจะมีประสิทธิผลสูงสุดเมื่อทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้ (Boyle and Harris, 2009) ซึ่งแตกต่างจากประสิทธิผลของการบริหารจัดการแบบเครือข่าย (Network Management) ที่ยิ่งตัวแสดงหรือผู้ที่มีส่วนร่วม ในการจัดทำนโยบายยิ่งมีน้อยเท่าไรจะยิ่งส่งผลดี เพราะสามารถบริหารจัดการได้ง่าย (Adam and Kriesi, 2007)

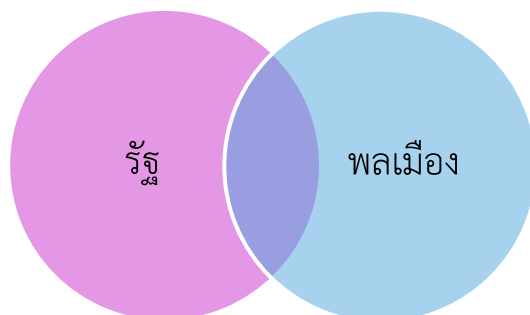
ในระบบการจัดบริการสาธารณะแบบทั่วไปนั้นความสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชนมีลักษณะเป็นสองฝ่ายชัดเจน คือ รัฐในฐานะผู้จัดบริการสาธารณะหรือผู้ผลิตและประชาชนในฐานะผู้รับบริการสาธารณะหรือผู้บริโภค (Brudney and England, 1983) ซึ่งการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะจะเกิดขึ้นเมื่อประชาชนส่งผลย้อนกลับ (feedback) ไปยังรัฐหรือตัวแทนของรัฐหลังจากได้รับบริการสาธารณะนั้นแล้ว



ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป

ขณะที่ระบบการจัดบริการสาธารณะแบบ Co-production นั้น เป็นระบบที่รัฐและประชาชนร่วมกันผลิตหรือจัดบริการสาธารณะ ทำให้ผลย้อนกลับ (feedback) เกี่ยวกับการจัดบริการนั้นเกิดขึ้นภายในกระบวนการจัดบริการสาธารณะ (internal feedback) ส่งผลให้เกิดการปรับปรุง

การจัดบริการระหว่างกระบวนการได้ ทำให้บริการสาธารณะที่ออกมาในฐานะผลผลิตของระบบ มีประสิทธิภาพมากกว่าระบบทั่วไป (Brudney and England, 1983; Whitaker, 1980; Bovaird, 2007) กล่าวคือ Co-production ช่วยจัดการกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะที่ไม่ประสบผลสำเร็จได้ (Needham, 2007)



ภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์ Co-production

จากความสัมพันธ์ข้างต้น ย่อมแสดงให้เห็นว่าในการ Co-production นั้น ตัวแทนรัฐอย่างข้าราชการ โดยเฉพาะข้าราชการระดับท้องถิ่นจะต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติและทักษะในการจัดบริการสาธารณะ โดยจะต้องปรับบทบาทมาเป็นผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ให้ความช่วยเหลือ และต้องไม่มองว่าผู้รับบริการที่มาร่วมการจัดบริการสาธารณะเป็นผู้ป่วย หรือลูกค้า หรือผู้รับอีกต่อไป (Boyle and Harris, 2009) ซึ่งจะทำให้วิชารัฐประศาสนศาสตร์ และรัฐศาสตร์จะต้องหันมาให้ความสนใจกับข้าราชการระดับล่าง (low-paid frontline officials) และรูปแบบการจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (local public services) มากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ (Needham, 2007; Brudney and England, 1983)

นอกจากจะปรับบทบาทภาครัฐแล้ว Co-production ยังปรับวิถีคิดและบทบาทของพลเมืองด้วย เพราะการร่วมกันผลิตนั้นจะช่วยให้เกิดทางเลือกในการจัดบริการสาธารณะที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งพลเมืองในฐานะผู้ร่วมผลิตจะร่วมคิดและรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะนั้นให้ประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาการจัดบริการสาธารณะในระยะยาว รวมถึงการมองในเชิงป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งด้านการพัฒนาความเป็นพลเมืองที่รับผิดชอบ และพัฒนาการจัดบริการสาธารณะด้วย (Boyle and Harris; Needham, 2007)

2. แนวคิดการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อรรถัย กักผล, 2552) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557)

การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดการบริการท้องถิ่นสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้าย คือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น, 2550)

วัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน ซึ่งรวมถึงการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน

หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม/กำกับดูแลให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และวิสาหกิจมหาชน)

2. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554)

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ภาครัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ภาครัฐมิได้มุ่งหมายจะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในการปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้อกรส่วนรวมของประชาชนด้วย

4. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้

5. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ มีเพียงบริการสาธารณะทางปกครองที่จัดตั้งโดยผลของกฎหมายเท่านั้น ที่จัดทำขึ้นโดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการ

6. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะไม่เป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใด จำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้ โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่

7. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น ผู้ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ

กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทรรศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วย การให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้อง การเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

สอดคล้องกับสุภักษา พันเลิศพาณิชย์ (2555) ได้กล่าวถึง หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจและหน้าที่ ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้ในการประกอบการพิจารณา เพื่อการถ่ายโอนภารกิจและหน้าที่ ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ดังนี้

1) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest) โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่น แต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่า มีภารกิจบางประเภทหรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแลรับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวมและเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ (1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร (2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ (3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคงหรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ (4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออกหรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

2) หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability) หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ ก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือเทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมากมากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3) ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) หลักความสามารถของท้องถิ่น เป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าการจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตาม ไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทยานั้น ต้องนึกถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้น ถ้าบอกว่า ท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการ ก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ด้วยเหตุนี้ ความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไป เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบเพื่อรองรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ไปด้วย

4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัดขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการสาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานราชการแล้วนั้น ต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่า จะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะเป็ท้องถิ่นรูปแบบเดียวกันหรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอนหรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณา ถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลางหรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้น หลักประกันด้านคุณภาพ การจัดบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของราชการ หรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังคงมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่า ท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร เมื่อแผนปฏิบัติการการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลบังคับใช้จะเห็นว่ามีควมจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบทบาทและภารกิจของตน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ จะต้องดำเนินการกิจเพิ่มขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากมีภารกิจจำนวนหนึ่งซึ่งราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาค

ได้ถ่ายโอนหรือมอบหมายให้ดำเนินการ ถ้าพิจารณาจากกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 พบว่าการกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ มักจะกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ในลักษณะที่กว้าง

การบริการ (Service)

ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน จากการศึกษาของโกเมฆ มีรัตน์คำ (2558) ได้สรุปความหมายไว้ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

Max Weber (1997) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ทฤษฎี และแนวการศึกษา” ว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณี วัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือการให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (Sineirate Studio – Without Hatred or Passion) ซึ่ง Penchansky Thomas (1981) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ ดังนี้ 1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการต้องการของการรับบริการ 2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง 3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ 5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

สอดคล้องกับแนวคิดของ Katz Elihu & Danet Brenda (1973) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ 1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก 2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการ

อย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ 3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้องในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้นต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไป โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) การบริการเชิงธุรกิจ (Business Service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้น ๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษี หรือการวางแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น 2) การบริการสาธารณะ (Public Service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรีการจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

พรณี ชูติวัฒนธาดา (2555) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง “กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวกหรือความสบาย อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค” การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ถ้านำคำว่า “SERVICE” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำเราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ

E = Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

C = Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้ สอดคล้องกับวดีน อิงค์พัฒนากุล (2559) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรงและทางอ้อมในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่

ดังกล่าวนี้สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการและการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไปคุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุนและขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดีต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะเวลา งบประมาณ

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริง เพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษาและเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5. ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพต่อไปได้

6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรม การประพฤติตน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ อีกทั้ง นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2553) ได้ให้ความหมายว่า บริการเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ สามารถแยกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ “ตำรวจทางปกครอง” (Police Administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลาง ให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไร รัฐบาลจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ 1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย 2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ 3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา 4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับ

ประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำหลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่นหรือองค์กรมหาชนอิสระที่ทำหน้าที่กำกับดูแล จะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

มีชัย แพงมาพรม (2550) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายรวมถึง กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ ดังนี้

การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ คือ S = Smiling + Sympathy

การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจโดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา คือ E = Earl response

การแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า คือ R = Respectful

ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ คือ V = Voluntariness manner

การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร คือ I = Image Enhancing

กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน คือ C = Courtes

ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง คือ E = Enthusiasm

วิญญาดา แก้วสีขาว (2550) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการต้องมีลักษณะ ดังนี้

1.1 สร้างความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการจากหน่วยงานรัฐ

1.2 คุณภาพการให้บริการด้านระยะเวลา สามารถให้บริการที่รวดเร็ว

1.3 ความเชื่อถือได้ในการบริการมีความถูกต้อง

1.4 ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ต้องมีความประหยัดและคุ้มค่าในการให้บริการ

ประชาชน

1.5 ลักษณะงานการให้บริการ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก คล่องตัว เสมอภาค เป็นรูปธรรม โปร่งใส

1.6 ปริมาณงานให้บริการประชาชน มีความเพียงพอตามที่ประชาชนต้องการ

1.7 เอกสารที่ใช้ในการบริการประชาชนมีแบบฟอร์มน้อยที่สุด และขอเอกสาร

หลักฐานจากประชาชนน้อยที่สุด

1.8 การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐในรูปแบบเบ็ดเสร็จ (One stop Service) สามารถบริการด้วยความรวดเร็ว เบ็ดเสร็จที่เจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวหรือให้บริการประชาชน จุดบริการเพียงจุดเดียวโดยใช้ระบบเครือข่าย หรือให้บริการประชาชนหลาย ๆ เรื่องหรือหลาย ๆ รูปแบบ ศูนย์บริการที่เดียวในบริเวณเดียวกันได้ครบทุกเรื่อง แสดงถึงการมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

2. ผลงานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐต้องมีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนไว้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

2.1 มีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนเป็นลายลักษณ์อักษร มีความชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการประชาชน มีวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการ และระยะเวลาการให้บริการอย่างไร ประชาชนจะนำเอกสารหลักฐานอะไรมาบ้างในการติดต่อขอรับบริการของหน่วยงานรัฐ

2.2 สำหรับมาตรฐานการบริการประชาชนจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นที่สุด ใช้เวลาน้อยที่สุด เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากที่สุด

2.3 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องถือปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค

2.4 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องประกาศและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป โดยจะต้องมีวิธีการให้ประชาชนทราบมาก่อนที่จะนำมาใช้บริการของหน่วยงานของรัฐ

แคทรียา เดชบุรัมย์ (2550) กล่าวว่า การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ ให้เกียรติลูกค้า มีความสุภาพอ่อนโยน จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับมอบบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม ยึดหลักความเสมอภาค ความยุติธรรม และรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

หลักการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ

กรมการปกครอง (2536, อ้างถึงใน เดือนลอย สังฆมโนเวศ, 2550) ได้กำหนดหลักการให้บริการประชาชน ไว้ดังนี้

1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อกับ ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้นไม่ได้เกี่ยวกับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

- 1.2 รักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานดังนี้
 - 1.2.1 ปฏิบัติงานจนกระทั่งเวลากลับ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา
 - 1.2.2 การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
 - 1.2.3 ไม่ผิคนัด
 - 1.2.4 ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ
 - 1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่
 - 1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ
 - 1.5 มารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน
 - 1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน
2. การปฏิบัติงาน
- การจัดงานในสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้
- 2.1 งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้าออกเพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า-ออก ควรจะกว้างขวางพอ
 - 2.2 ควรมีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้นบังประตูหรือหน้าต่าง
 - 2.3 การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา
 - 2.4 การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวกและควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง
 - 2.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม
 - 2.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ
 - 2.7 ห้องน้ำสะอาด
3. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้
- 3.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
 - 3.2 ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น
 - 3.3 ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

4. วิธีการปฏิบัติงาน

4.1 ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการ จะบกพร่อง ขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้น จึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

4.1.1 ความรู้ความสามารถในงาน ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ

4.1.2 ความรู้ความเข้าใจในระบบงาน และโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน เมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงาน นอกจากความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, อ้างถึงใน เตือนลอย สังฆมโนเวศ, 2550) ได้เสนอหลักการ ให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package-Service ดังนี้

1. ยึดการสนองความต้องการที่จำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้ คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่า ตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎหมายระเบียบ เช่น เครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความคิดเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจทำได้ 3 ลักษณะคือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบ วิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการเหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น อนึ่งการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงานการติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ คือ การบริหารที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน

2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับ แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ร้องขอก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใดหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจ ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้อง ขอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้ว ก็ควรที่จะมีการพูดจาไกล่เกลี่ยคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้นการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึก รับผิดชอบในเชิงศีลธรรมจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการ

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นเป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการ ให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการ

และเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ได้ หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกล ทุกกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการ การให้บริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาเล็งการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ

ความหมายและนิยามของคุณภาพในการให้บริการ

Namin (2017) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่า เป็นการวัดช่องว่างระหว่างสิ่งที่รับรู้กับสิ่งที่คาดหวัง

ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าเป็นการนำเสนอการให้บริการที่แตกต่างจากผู้แข่งขัน และตรงกับความต้องการของผู้บริโภค คุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งจะทำให้มีผลกำไรที่มากขึ้น

รัตพล มนต์เสรีวงศ์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2558) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าคุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมารับบริการ โดยมีมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

Zeithaml, Berry & Parasuraman (1990 อ้างในรัตพล มนต์เสรีวงศ์, 2556) ได้สร้างเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service Quality) มีการ

วิเคราะห์ค่าทางสถิติ จนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการโดยมีจำนวน 5 ด้านหลัก ดังนี้

1. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ

2. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

3. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

4. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

5. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

กล่าวโดยสรุป คุณภาพในการให้บริการนั้นคือ การวัดช่องว่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับรู้กับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งคุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันที่มากขึ้น โดยคุณภาพในการให้บริการนั้นประกอบด้วยมิติที่หลากหลายซึ่งมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) เป็นต้น

4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าได้รับในการบริการกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

1.7 ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะคติ การศึกษา เป็นต้น

1.9 คำชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะคติในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2 ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

2.3 การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการและชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

2.4 ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

2.5 ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

2.6 การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2544)

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิบัติการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่อการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ จะเห็นว่าความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2550)

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการ ที่รับบริการ หรือผู้ที่มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความ ต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนด ทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของ ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความ พร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะ ของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อน ของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำ เทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึง ผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคน มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเท ในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และ ประเมินผล ผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึง ผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

ปัจจัยที่สำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกระบวนการบริการ

ธีรกิต นวรัตน์ ณ อยุธยา (2557) กล่าวว่า ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการ บริการ นักการตลาดบริการควรจะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ระดับของการมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการบริการกระบวนการบริการจะแตกต่างกันตามระดับการมีส่วนร่วมของลูกค้าที่แตกต่างกัน เช่น กระบวนการบริการในกรณีที่ลูกค้าต้อง บริการตนเองจะแตกต่างจากกรณีที่มีพนักงานให้บริการลูกค้า เป็นต้น

2. สถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการสถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการ มีความสำคัญต่อการออกแบบกระบวนการบริการให้ลูกค้าในสถานที่เฉพาะของกิจการบริการต่าง ๆ เช่น โรงภาพยนตร์หรือร้านซักรีด เป็นต้น จะแตกต่างจากในกรณีที่กระบวนการบริการลูกค้าของสถานที่ลูกค้าเอง เช่น กรณีของการบริการกำจัดปลวก เป็นต้น

3. ประเภทของการบริการ บุคคลหรือใช้เครื่องมือเป็นหลักในการบริการ การออกแบบกระบวนการจะต้องพิจารณาว่าบริการนั้นใช้บุคคลเป็นหลัก เช่น บริการที่ปรึกษาด้านการจัดการธุรกิจ เป็นต้น หรือว่าใช้เครื่องมือเป็นหลัก เช่น บริการจากเครื่องฝากถอนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น

4. ระดับของการติดต่อกันระหว่างพนักงานและลูกค้ามากหรือน้อยนั้น มีผลกระทบต่อรูปแบบของกระบวนการ กล่าวคือ ในกรณีที่มีระดับของการติดต่อกันน้อย เช่น การจองตั๋วภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น จะมีกระบวนการที่แตกต่างกับกรณีที่มีระดับของการติดต่อกันมาก เช่น การเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล เป็นต้น

5. ระดับของความเป็นมาตรฐานในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมของกระบวนการควรพิจารณาว่าการนำเสนอบริการนั้นมีรูปแบบเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมดทุกครั้ง เพื่อการควบคุมคุณภาพและลดต้นทุนในการดำเนินการ หรือว่าอาจมีการนำเสนอบริการในลักษณะที่แตกต่างจากมาตรฐานได้ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

6. ระดับความซับซ้อนของบริการจะเกี่ยวข้องกับจำนวนของลำดับขั้นตอนหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทำให้บริการ กระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนมาก เช่น บริการรับจัดงานแต่งงาน ซึ่งแตกต่างจากกระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนน้อย เช่น บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น

ด้านสภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพของการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดลอมทางกายภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดลอมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใดบริการนำจะมีคุณภาพตามด้วยและอยากที่จะเข้าไปใช้บริการ

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2557) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งแวดลอมที่เกี่ยวกับการให้บริการ สถานที่ที่ลูกค้าและกิจการมีปฏิสัมพันธ์กันและองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกหรือสื่อสารบริการนั้น

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้และใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพของบริการ ประกอบด้วย อาคาร

สำหรับบริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่งป้าย ประชาสัมพันธ์

หน้าที่ของลักษณะทางกายภาพของการบริการ

ชุตีรัตน์ เจริญสุข (2546) กล่าวว่า ธุรกิจบริการมีการใช้หลักฐานทางวัตถุหรือลักษณะทางกายภาพของการบริการเป็นส่วนหนึ่งของส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยมีบทบาทหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. เป็นสื่อที่ใช้เรียกร้องความสนใจ จูงใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและทำให้บริษัทแตกต่างจากคู่แข่ง เช่น การออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายใน เป็นต้น
2. เป็นสื่อในการสร้างข่าวสาร เพื่อติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับลักษณะเด่นและระดับคุณภาพของการบริการ เช่น สัญลักษณ์ของบริษัท การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและก้าวหน้าของบริษัท เป็นต้น
3. เป็นสื่อที่ก่อให้เกิดผลในทางที่ดีขึ้น กระตุ้นให้ลูกค้ามีความต้องการอยากใช้บริการของบริษัทเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น ลูกค้าจะสัมผัสถึงระดับคุณภาพของการบริการก่อนการซื้อได้ยาก ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าที่มีตัวตน ฉะนั้นการสร้างลักษณะทางกายภาพของการบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น

ดังนั้น ลักษณะทางกายภาพของการบริการ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใด บริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วยและอยากที่จะเข้าไปใช้บริการ

5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบิร์ก

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบิร์ก (กมลพร กัลยาณมิตร, 2559) มีปัจจัยหรือองค์ประกอบ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) และองค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors)

1. องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง และเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นประสบผลสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับงานและรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่น ๆ ที่มาขอคำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกในรูปการยกย่อง ชมเชย การให้กำลังใจ การแสดงความยินดี การแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

1.3 ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานนี้น่าสนใจต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) การได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ ๆ และมีอำนาจอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมดูงาน

2. องค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงานหรือหย่อนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย

2.1 เงินเดือน หมายถึง สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงิน รวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง ความน่าจะเป็นที่บุคคลจะได้รับ ความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

2.6 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2.7 ชีวิตส่วนตัว หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การไม่ถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลครอบครัว

2.8 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน

2.9 การปกครองบังคับบัญชา หรือการนิเทศงาน หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศงานในการดำเนินงานและการบริหารงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ (เอ็ดมุนด์ บั๊วสรวง, 2551)

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรงขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรมที่จะประสบสัมฤทธิ์ผลตามมาตรฐานความเป็นเลิศ (Standard of Excellence) ที่ตนตั้งไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะไม่ทำงานเพราะหวังรางวัล แต่ทำเพื่อจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของแมคคลีแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory) ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จ มีได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงาน หมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุด แบบทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์กรใดที่มีพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว

คุณลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความความสำเร็จ จากการวิจัยของ McClelland พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2. ความต้องการความผูกพัน เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูงจะแสวงหาวิถีทางเพื่อให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักต้องการจะทำงานในลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. งานที่เปิดโอกาสให้เขารับผิดชอบเฉพาะส่วนของเขา และเขามีอิสระที่จะตัดสินใจและแก้ปัญหาด้วยตนเอง

2. ต้องการงานที่มีระดับยากง่ายพอดี ไม่ง่ายหรือยากจนเกินไปกว่าความสามารถของเขา

3. ต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่อง ซึ่งสร้างผลงานได้และทำให้เขามีความก้าวหน้าในงานเพื่อจะพิสูจน์ตนเองถึงความสามารถของเขาได้ นอกจากงานในลักษณะดังกล่าวแล้ว แมคคลีแลนด์ได้พบว่า ปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ คือ สิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับงานที่เขาทำด้วย

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2562) ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการบริหารกิจการและบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 300 คน ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 หรือร้อยละ 99.80 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 หรือร้อยละ 99.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่างานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 หรือร้อยละ 99.80 งานด้านการบริหารกิจการ และบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 และงานด้านรายได้ หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 ตามลำดับ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2561) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่าประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.00 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการงานบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.60 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ และกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.40 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ความคุ้มค่าของภารกิจ และคุณภาพของการบริการ ตามลำดับเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบแต่ละโครงการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการงานบริการ และคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในโครงการปรับปรุงถนน โดยการปรับปรุงคุณภาพวัสดุชั้นพื้นทางด้วยปูนซีเมนต์โดยใช้เครื่องจักร Recycling แล้วทำผิวจราจรแอสฟัลติกคอนกรีต ถนนสาย ชม. ถ.1-0082

บ้านต้นตัน หมู่ที่ 3 ตำบลแม่ก้า-บ้านใหม่สามหลัง หมู่ที่ 8 ตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัด เชียงใหม่ งานบริการของโรงเรียนบ้านแม่อนขี้เหล็กสังกัดสำนักงานการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม งาน บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมภาษีประเภทน้ำมันขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ และงาน บริการตัดกิ่งไม้ เนื่องจากมีกิ่งไม้หักโค่นและบางจุดกิ่งไม้ปิดบังทางเดินจราจร ตามลำดับ

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ศึกษาาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยศึกษาข้อมูลจาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัด นครศรีธรรมราช จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมาก ที่สุด รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และ รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี่ยงชีผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลเมืองแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการเบี่ยงชีผู้สูงอายุและคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม โดยภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.3) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.3) 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.1) 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.1) 4) ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.6)

ภักดี โพธิ์สิงห์ และคณะ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ผลการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมา คือ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะและงาน ด้านโยธา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านกฎหมาย และ 2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ที่มาติดต่อราชการว่าปัญหาเรื่องนี้ ควรติดต่อที่ไหน อย่างไร กับใคร เวลาใด 2) ด้านช่องทางการ

ให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชั่วโมง ไว้คอยรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและสามารถแก้ปัญหาได้ทันทีทั้งที่ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการเพิ่มเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอกับประชาชน ผู้มาใช้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มเติม ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้ น่าดู น่าอยู่น่ามาใช้บริการ และเทศบาลควรเพิ่มสถานที่พัก/นั่งรอ เมื่อไปติดต่องาน

คุณวิวัฒน์ แก้วอินทร์ (2560) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบ่อซืน อำเภอปากชม จังหวัดเลย ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบ่อซืน อำเภอปากชม จังหวัดเลย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ 2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจตามลักษณะงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ (1) ดำเนินการ ต่อเนื่องและมีการติดตามผล (2) ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ในข้อมูลพื้นฐานการศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์ (3) มีนโยบายทางการศึกษาอย่างชัดเจน ตรวจสอบได้ (4) เจ้าหน้าที่สุภาพ แต่งกายเรียบร้อย มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ (1) ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายงาน (2) ควรจัดเจ้าหน้าที่บริการ 24 ชั่วโมง (3) ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการด้วยความเต็มใจเสมือนเป็นญาติพี่น้อง และ (4) ควรเพิ่มเติมเกี่ยวกับการขยายเขตพื้นที่การเกษตรให้ดีกว่าที่เป็นอยู่อย่างทั่วถึง

จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกอำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ทางด้านการส่งเสริมอาชีพและรายได้ และด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการสาธารณสุขในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม และสวัสดิการสังคม ด้านงานการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ผลการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุทั้ง 4 กลุ่ม พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนกลุ่มอายุมากกว่า 69 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยมากกว่ากลุ่มอายุ 36-50 ปี และประชาชนกลุ่มอายุ 18-35 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรมมากกว่ากลุ่มอายุ 36-50 ปี

พรพิมล สุขตาม (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการให้บริการของบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน และจำนวนครั้งในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ธนกฤต สุทธินนท์โชติ (2559) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 รองลงมาด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 และด้านความน่าเชื่อถือและด้านการเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 โดยทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

นภาพร สุนาสวน (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของสินค้าหรือบริการต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครปฐม กล่าวคือ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เนื่องจากลูกค้าได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความคาดหวัง ทำให้เกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการ รวมถึงลูกค้าจะยังคงเลือกใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ทพร้อมทั้งบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ประจำปีงบประมาณ 2563 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ประกอบด้วย ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง ซึ่งพักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้) และหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มารับบริการซึ่งมีสถานที่ตั้งอยู่ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ จำนวนทั้งสิ้น 5,614 คน และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ จำนวน 40 คน

กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง การสำรวจครั้งนี้จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้แผนการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ขนาดตัวอย่าง คำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 90 ความผิดพลาดไม่เกิน 10 โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง

$$n = \frac{1}{\left(\frac{4e^2}{Z^2}\right) + \left(\frac{1}{N}\right)}$$

โดยกำหนดให้

- n = จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่จะได้จากการคำนวณ
- e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยสามารถที่จะยอมรับได้ในการสรุปผล
ในที่นี้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 10 ดังนั้นค่า $e = 0.10$
- Z = ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ Z โดยอาศัยค่าพื้นที่ $\alpha/2$
ซึ่งได้จากค่าระดับความเชื่อมั่น $(1 - \alpha)$ ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่าความเชื่อมั่น = 90 จะได้ค่า $Z = 1.65$
- N = จำนวนประชากร

โดยคำนวณจากจำนวนประชากรที่ใช้บริการแยกตามงานบริการทั้ง 4 งาน ซึ่งมีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 5,614 คน ประกอบด้วย

1. ประชาชน และ/หรือ
2. หัวหน้าหน่วยงานราชการ/เอกชน และ/หรือ
3. เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามใต้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์แบบเลือกตอบ (Check List) และแบบปลายเปิด (Open End) คือ

1. แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามใต้ ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลามาใช้บริการสูงสุด และเวลารอรับบริการสูงสุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามใต้ โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) การประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งประเด็นสำคัญที่ ประกาศ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เรื่องมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่นลูกจ้าง และพนักงานจ้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2558 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

2. แบบสอบถามความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามใต้ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และระยะเวลาในการทำงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากร โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) การประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งประเด็นสำคัญ ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อการบริหารของผู้บริหาร 2) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล 3) ความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ 4) แรงจูงใจของข้าราชการและบุคลากร

การทดสอบเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามและได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริงและหาข้อบกพร่องนำมาแก้ไขปรับปรุงแล้วจึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม และนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป โดยในส่วนของแบบสอบถามของความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.910

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้บุคลากรที่ผ่านการอบรมและมีประสบการณ์ ในการเก็บข้อมูลซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบเองได้ และในกรณีที่ไม่สามารถตอบ แบบสอบถามเองได้จะทำการสัมภาษณ์โดยจัดเก็บข้อมูล ณ จุดบริการของหน่วยบริการจากที่พัก อาศัยและจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อให้ได้กลุ่ม ตัวอย่างที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

สรุปจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

งานบริการด้าน	แผนการเก็บ	เก็บจริง
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	100	99
รายได้หรือภาษี	100	100
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	101
รวม	300	300

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้ดำเนินการวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การอธิบายลักษณะทั่ว ๆ ไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในรูปของค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

เครื่องมือทางสถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ มาตรฐานวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบคำถามแบบให้คะแนนตามน้ำหนักของความคิดเห็นที่ตรงกับประสบการณ์จริงของผู้ตอบ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมาย ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับส่วนที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าความพึงพอใจคิดเทียบคะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อคำนวณค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าที่คำนวณได้นั้นมาเทียบเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยถืออัตราการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การคำนวณร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน คำนวณโดยใช้สูตร

ร้อยละของระดับความพึงพอใจ = $\bar{X}/5 \times 100$

โดยกำหนดให้ \bar{X} = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากร

สำหรับส่วนที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าความพึงพอใจคิดเทียบคะแนนดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อกำหนดค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าที่คำนวณได้นั้นมาเทียบเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยถืออัตราการ
แปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การคำนวณร้อยละของระดับความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากร คำนวณโดยใช้สูตร

$$\text{ร้อยละของระดับความพึงพอใจ} = \bar{X}/5 \times 100$$

โดยกำหนดให้ \bar{X} = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของบุคลากรขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลนาท่ามใต้

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ประจำปีงบประมาณ 2563 ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงเป็นตาราง แผนภูมิ และคำอธิบาย แบ่งได้เป็น 4 ส่วนตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลามาใช้บริการ และเวลารอรับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ จำนวน 4 งาน คือ 1) งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านรายได้และภาษี และ 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากร

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

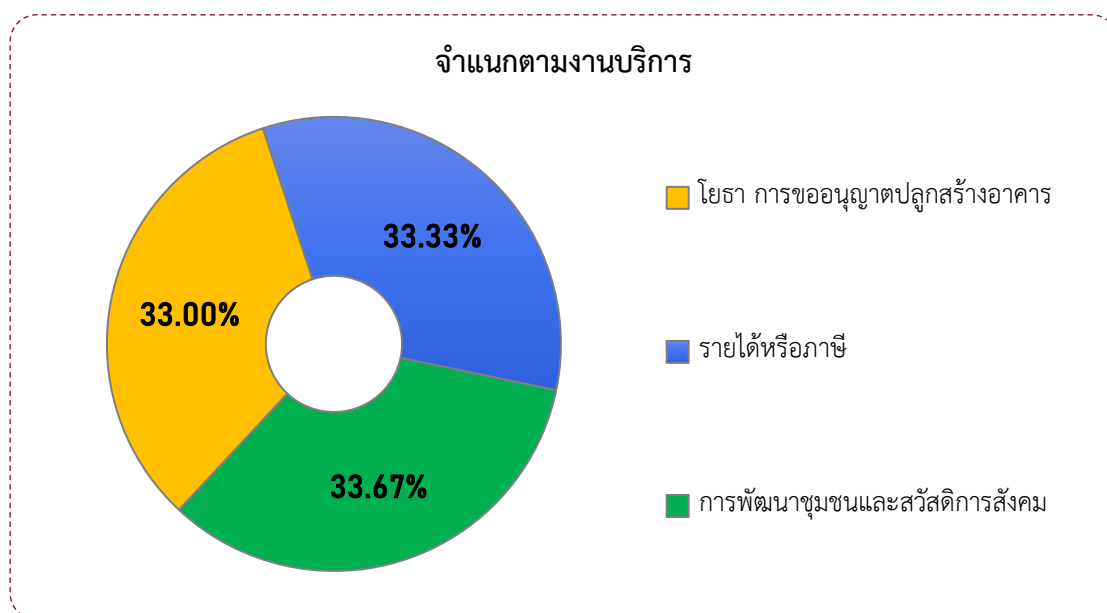
\bar{x} หมายถึง ค่าเฉลี่ย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	จำนวน	ร้อยละ
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	99	33.00
รายได้หรือภาษี	100	33.33
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	101	33.67
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีจำนวนมากที่สุด โดยมีผู้ใช้บริการจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 33.67 รองลงมา คือ ด้านรายได้หรือภาษี มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีจำนวน 99 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 33.00 แสดงดังแผนภูมิ

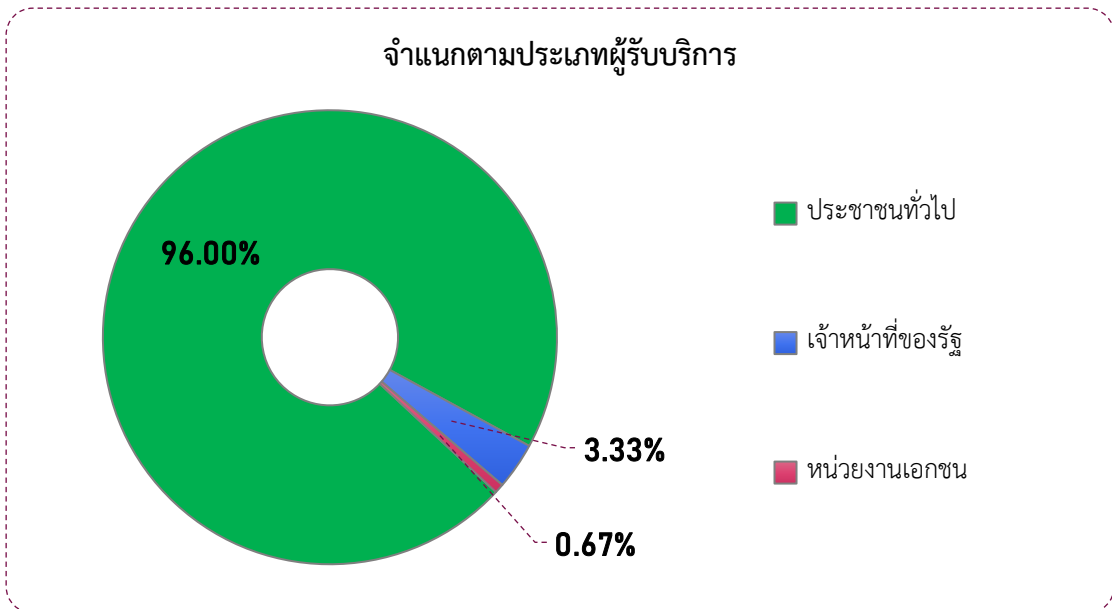


ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ประชาชนทั่วไป	288	96.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	10	3.33
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	2	0.67
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป มีจำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67 และหน่วยงานเอกชน มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67 แสดงดังแผนภูมิ

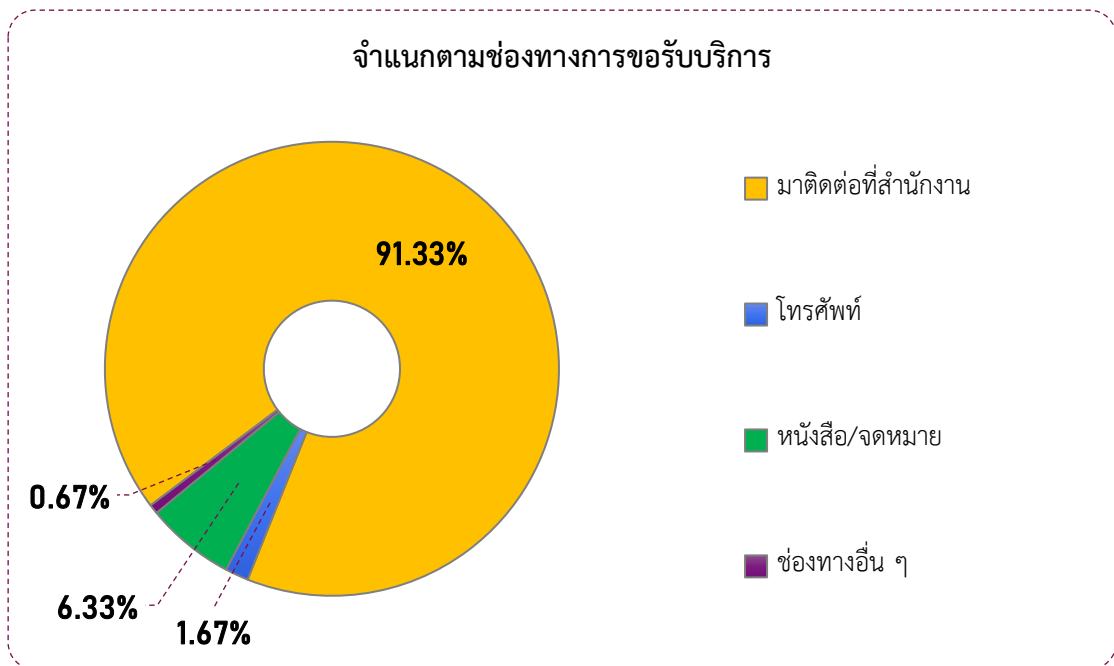


ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

ช่องทางการขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
มาติดต่อที่สำนักงาน	274	91.33
โทรศัพท์	5	1.67
หนังสือ/จดหมาย	19	6.33
ช่องทางอื่น ๆ	2	0.67
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่มาขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงาน มีจำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 91.33 รองลงมา คือ ช่องทางหนังสือ/จดหมาย มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.33 ช่องทางโทรศัพท์ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67 และช่องทางอื่น ๆ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67 แสดงดังแผนภูมิ



ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

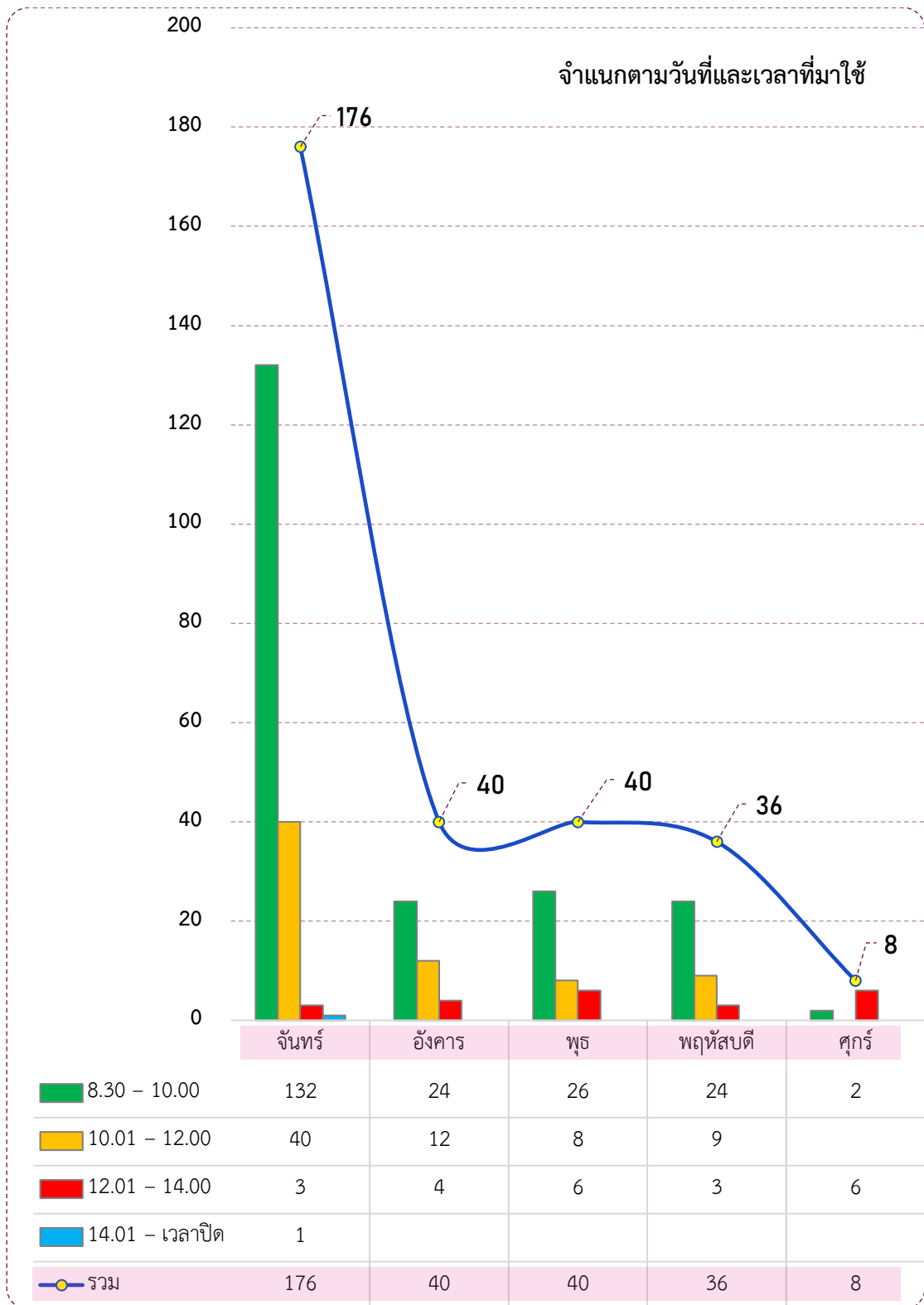
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ

วัน	เวลา								รวม	
	8.30-10.00 น.		10.01-12.00 น.		12.01-14.00 น.		14.01-เวลาปิด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์	132	44.00	40	13.33	3	1.00	1	0.33	176	58.67
อังคาร	24	8.00	12	4.00	4	1.33	-	-	40	13.33
พุธ	26	8.67	8	2.67	6	2.00	-	-	40	13.33
พฤหัสบดี	24	8.00	9	3.00	3	1.00	-	-	36	12.00
ศุกร์	2	0.67	-	-	6	2.00	-	-	8	2.67
รวม	208	69.33	69	23.00	22	7.33	1	0.33	300	100.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมารับบริการในวันจันทร์มากที่สุด มีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 58.67 รองลงมา คือ วันอังคารและวันพุธ มีจำนวน 40 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 13.33 ของแต่ละวัน วันพฤหัสบดี มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และวันศุกร์ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67

สำหรับช่วงเวลาที่ผู้มาขอรับบริการมากที่สุด คือ ตั้งแต่เวลา 8.30 – 10.00 น. มีจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 69.33 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 และ ช่วงเวลา 14.01 – เวลาปิด มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33

หากมองภาพรวม 3 อันดับแรกของช่วงวันเวลาที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการมากที่สุด คือ วันจันทร์ เวลา 8.30 – 10.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 132 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 ของผู้รับบริการทั้งหมด รองลงมา คือ วันอังคาร เวลา 10.01 – 12.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 และวันพุธ เวลา 8.30 – 10.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.67 แสดงดังแผนภูมิ

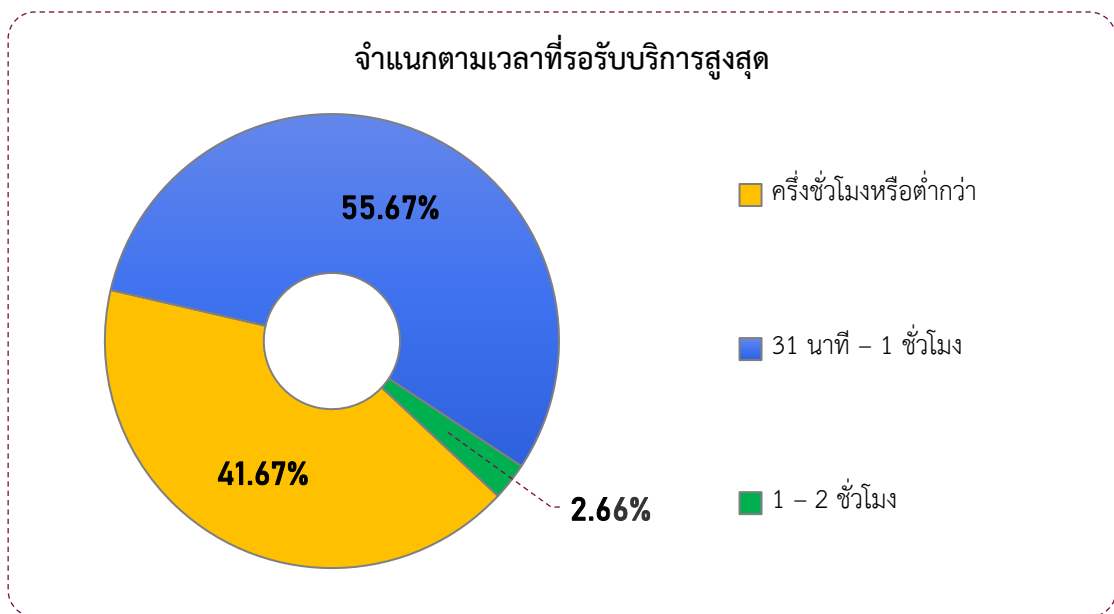


ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่รอรับบริการสูงสุด

เวลารอรับบริการสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า	125	41.67
31 นาที – 1 ชั่วโมง	167	55.67
1 – 2 ชั่วโมง	8	2.66
2 – 3 ชั่วโมง	-	-
3 – 4 ชั่วโมง	-	-
มากกว่า 4 ชั่วโมง	-	-
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่จะใช้เวลารอรับบริการ 31 นาที – 1 ชั่วโมง มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 55.67 รองลงมา คือ ใช้เวลารอรับบริการ ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 ใช้เวลารอรับบริการ 1 – 2 ชั่วโมง มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 แสดงดังแผนภูมิ



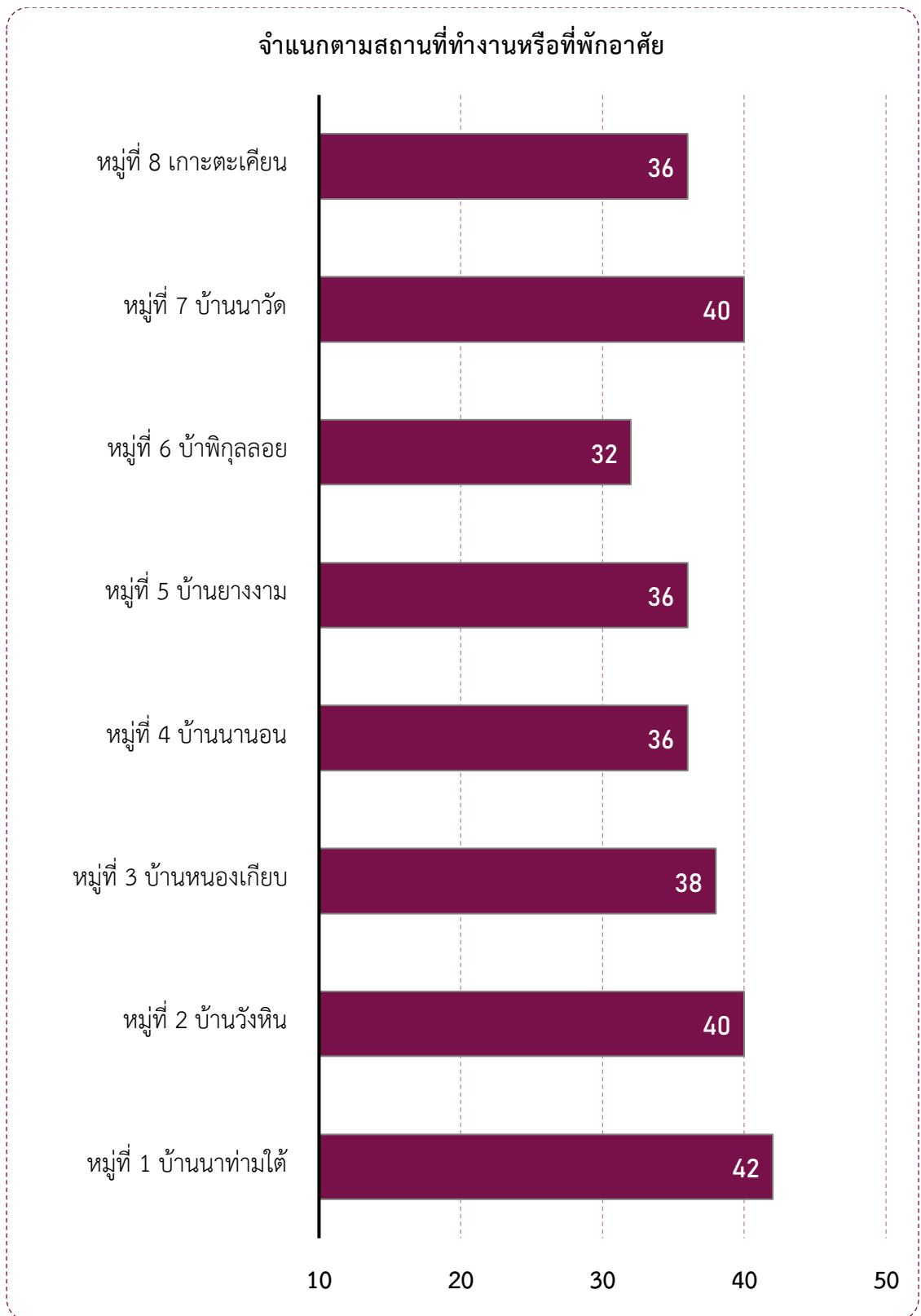
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

สถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านนาท่ามใต้	42	14.00
หมู่ที่ 2 บ้านวังหิน	40	13.33
หมู่ที่ 3 บ้านหนองเกียบ	38	12.67
หมู่ที่ 4 บ้านนานอน	36	12.00
หมู่ที่ 5 บ้านยางงาม	36	12.00
หมู่ที่ 6 บ้านพิกุลลอย	32	10.67
หมู่ที่ 7 บ้านนาวัด	40	13.33
หมู่ที่ 8 เกาะตะเคียน	36	12.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการพักอาศัยหรือทำงานอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ประกอบด้วย หมู่ที่ 1 บ้านนาท่ามใต้ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 หมู่ที่ 2 บ้านวังหิน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 หมู่ที่ 3 บ้านหนองเกียบ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.67 หมู่ที่ 4 บ้านนานอน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 หมู่ที่ 5 บ้านยางงาม จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 หมู่ที่ 6 บ้านพิกุลลอย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 หมู่ที่ 7 บ้านนาวัด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 หมู่ที่ 8 บ้านเกาะตะเคียน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00



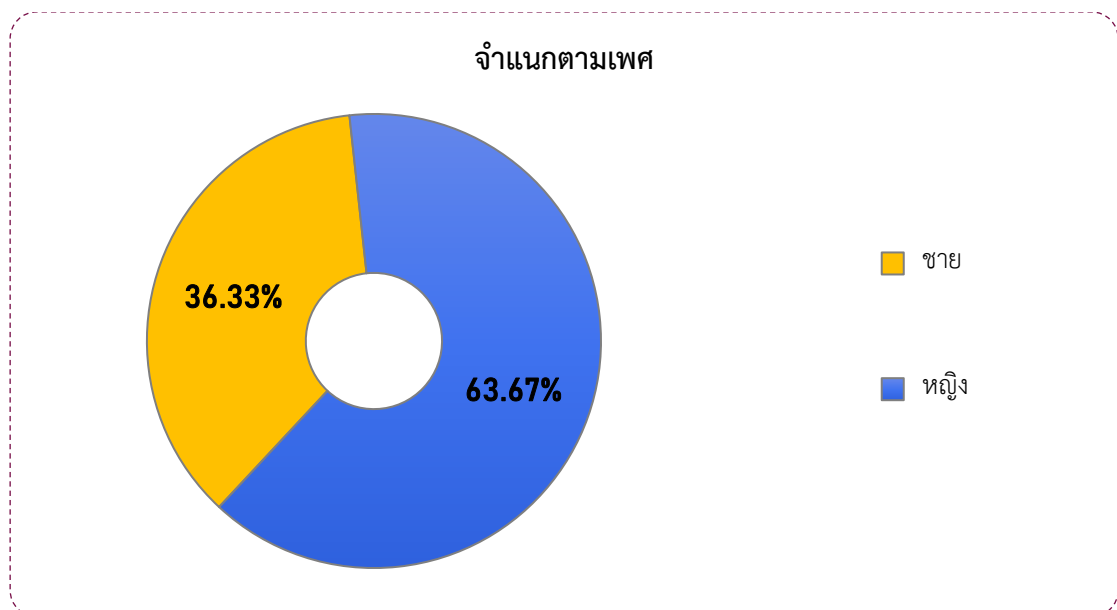
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 300)	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	109	36.33
หญิง	191	63.67
อายุ		
วัยรุ่น (13 – 17 ปี)	1	0.33
วัยหนุ่มสาว (18 – 35 ปี)	18	6.00
วัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี)	101	33.67
วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี)	131	43.67
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	49	16.33
สถานภาพสมรส		
โสด	21	7.00
สมรส	261	87.00
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	18	6.00
ระดับการศึกษา		
ไม่รู้หนังสือ	4	1.33
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	90	30.00
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	71	23.67
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	75	25.00
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	39	13.00
ปริญญาตรี	21	7.00
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	10	3.33
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	92	30.66
พนักงานเอกชน	6	2.00
รับจ้างทั่วไป	30	10.00
เกษตรกร	144	48.00
ว่างงาน	2	0.67
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	5	1.67
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11	3.67
อื่น ๆ	-	-

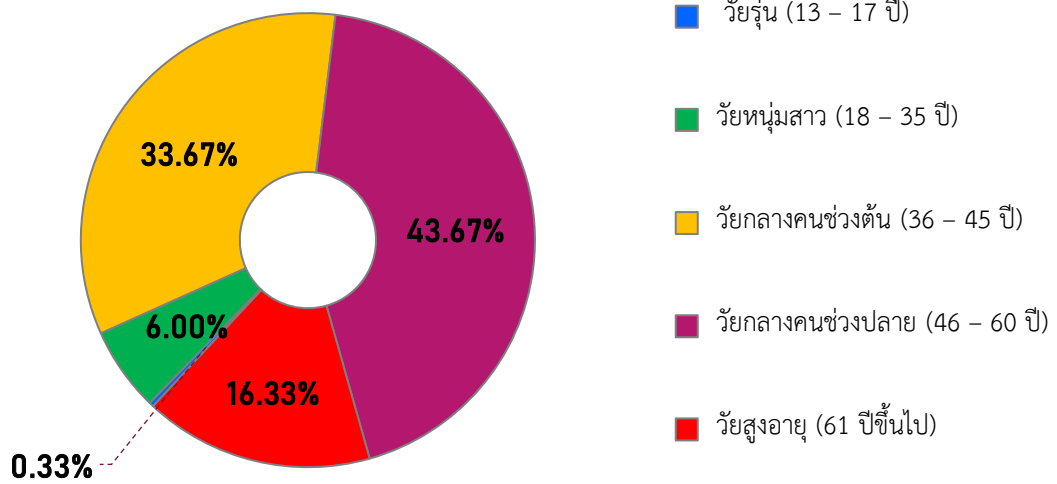
ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 300)	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	11	3.67
ไม่เกิน 5,000 บาท	41	13.67
5,001 – 10,000 บาท	156	52.00
10,001 – 15,000 บาท	59	19.67
15,001 – 20,000 บาท	22	7.32
20,001 – 25,000 บาท	11	3.67
25,001 – 30,000 บาท	-	-
มากกว่า 30,000 บาท	-	-

จากตารางที่ 4.7 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท แสดงดังแผนภูมิ



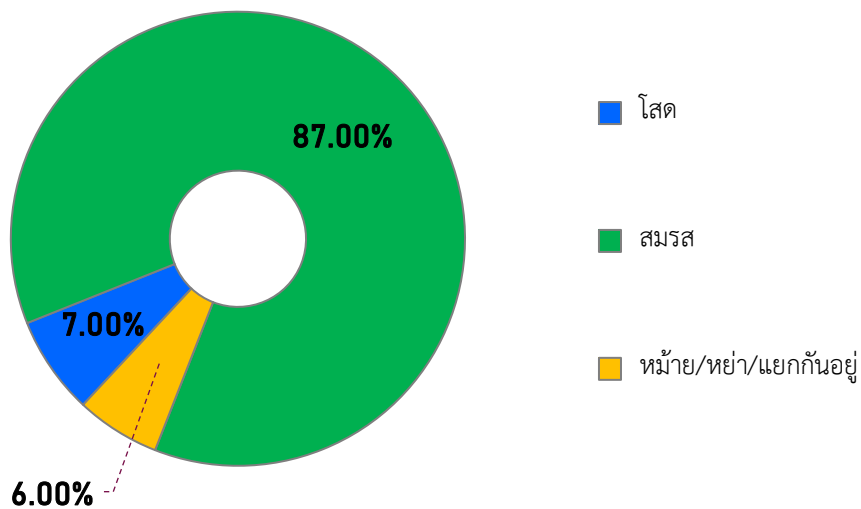
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

จำแนกตามอายุ

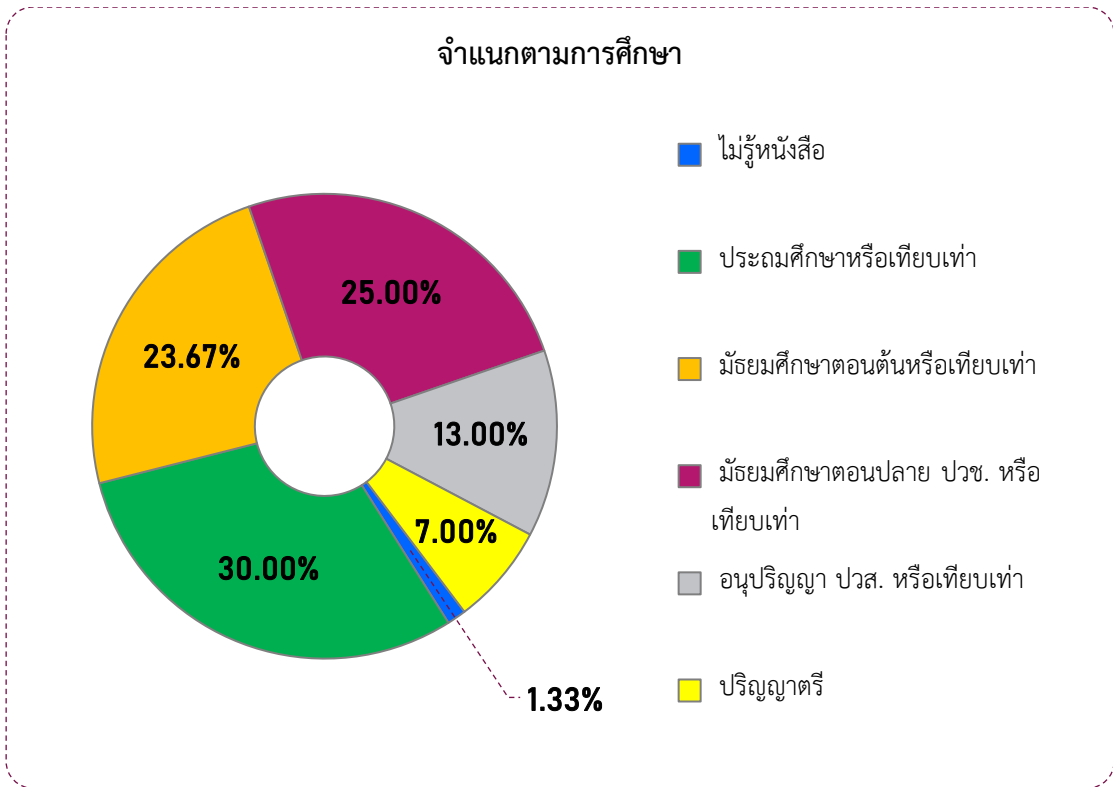


ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

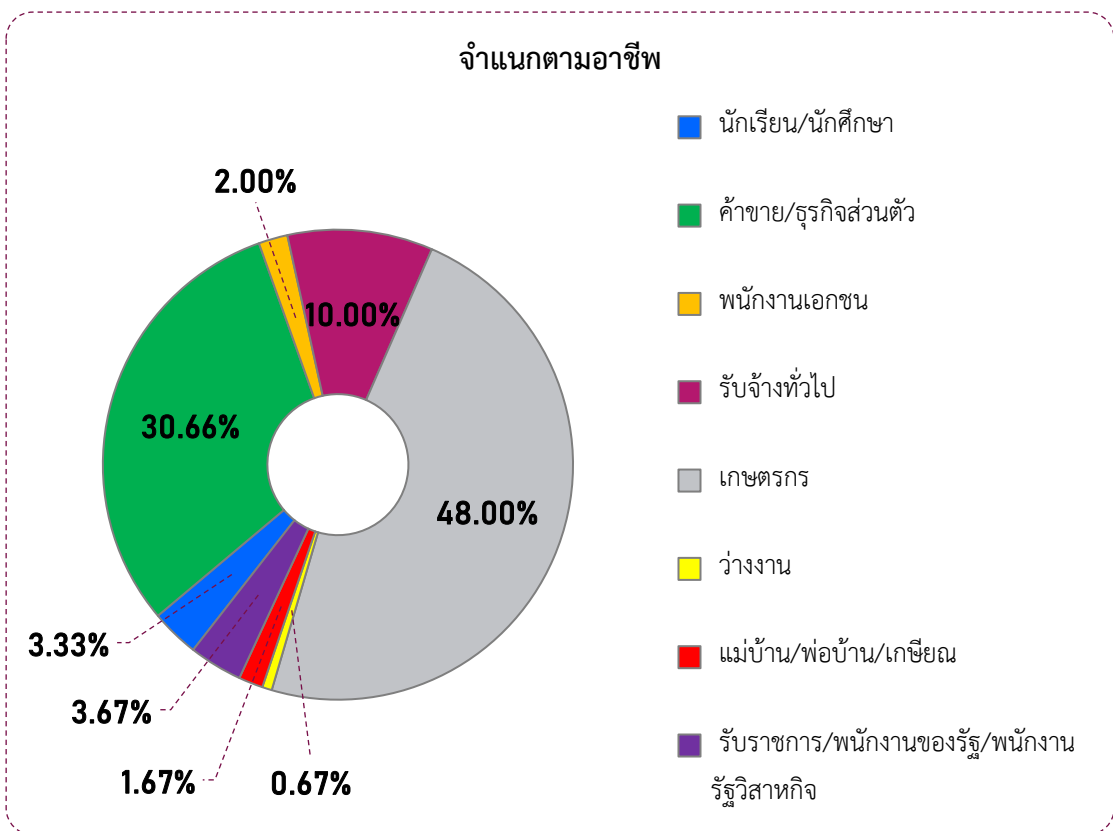
จำแนกตามสถานภาพ



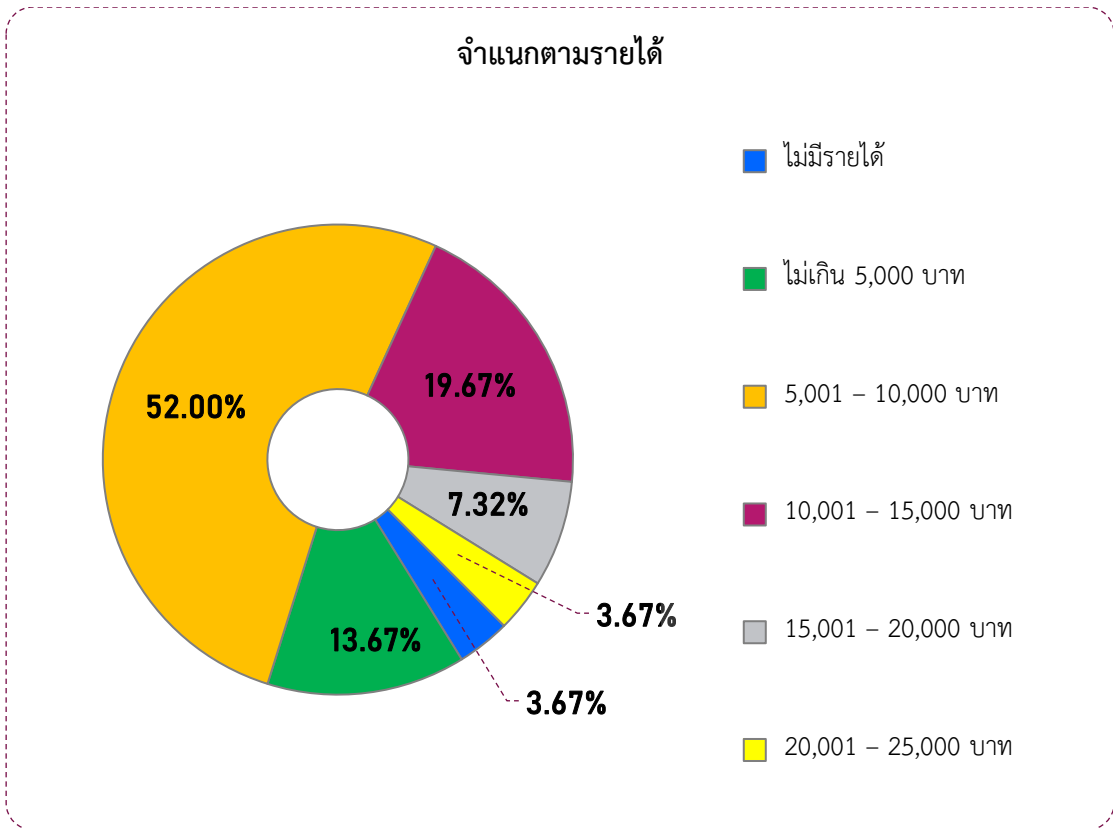
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ



ภาพที่ 4.10 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา



ภาพที่ 4.11 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.12 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

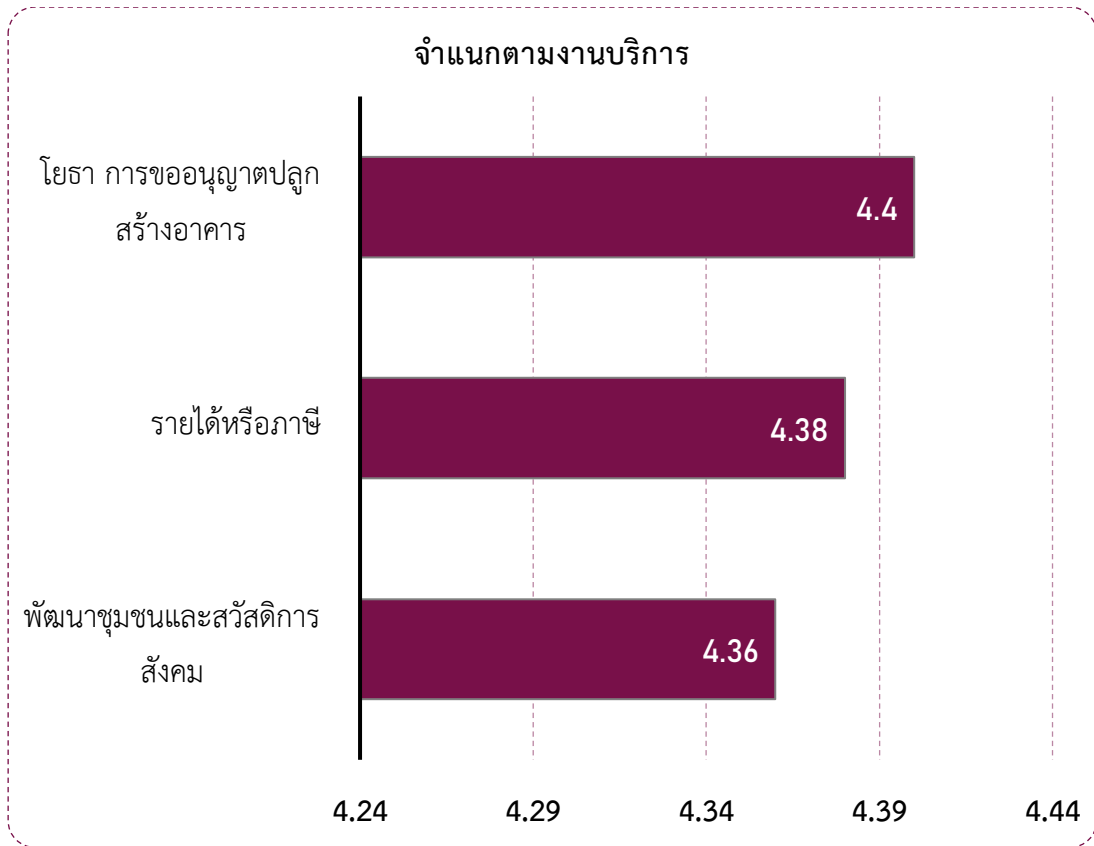
งานบริการ (n = 300)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.40	0.23	88.00	มากที่สุด
รายได้หรือภาษี	4.38	0.25	87.60	มากที่สุด
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.36	0.25	87.20	มากที่สุด
รวม	4.38	0.24	87.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.23 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ รายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60

3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นต่ำที่สุด คือ พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20



ภาพที่ 4.13 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ประเด็น (n = 300)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	4.29	0.39	85.80	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.17	0.44	83.40	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.32	93.20	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	0.37	87.80	มากที่สุด

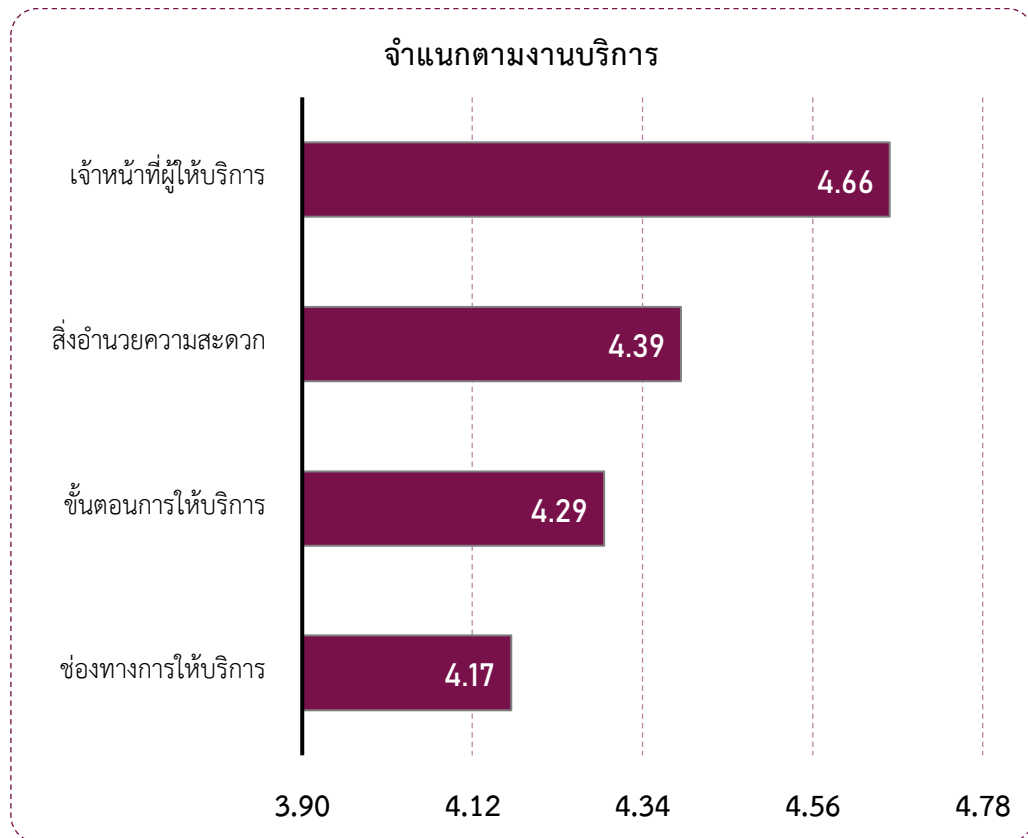
จากตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.20
2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ

83.40



ภาพที่ 4.14 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็น (n = 99)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.29	0.34	85.80	มากที่สุด
1.1 มีการติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.45	0.52	89.00	มากที่สุด
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และการขอตัดตั้งมิเตอร์น้ำประปา อย่างชัดเจนตามที่ประกาศไว้	4.25	0.48	85.00	มากที่สุด
1.3 ถนนสายหลักมีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างครอบคลุมและทั่วถึง	4.17	0.43	83.40	มาก
1.4 แบบฟอร์มขอรับบริการมีความกระชับ เข้าใจง่าย หรือมีตัวอย่าง การกรอกข้อมูล	4.25	0.44	85.00	มากที่สุด
1.5 การให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยเป็นไปตามสภาพ ปัญหาของแต่ละพื้นที่ แกไขสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม	4.31	0.51	86.20	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.20	0.41	84.00	มาก
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่อง บริการ/เคาน์เตอร์	4.32	0.47	86.40	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ทางโทรศัพท์ ฯลฯ	4.12	0.66	82.40	มาก
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการมีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.29	0.50	85.80	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.18	0.48	83.60	มาก
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น	4.06	0.60	81.20	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.32	93.60	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.90	0.36	98.00	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	4.84	0.45	96.80	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเรื่องขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และนำเชื่อถือ ฯลฯ	4.49	0.52	89.80	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.63	0.51	92.60	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.58	0.50	91.60	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	0.32	88.80	มากที่สุด
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการอย่างชัดเจน	4.56	0.50	91.20	มากที่สุด
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.59	0.50	91.80	มากที่สุด

ประเด็น (n = 99)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยา ลบคำผิด กาว เป็นต้น	4.39	0.55	87.80	มากที่สุด
4.4 มีกล่องรับความคิดเห็นหรือแบบสอบถาม เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นต่อ การให้บริการ	4.13	0.53	82.60	มาก
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นักรอรับบริการ เป็นต้น	4.28	0.59	85.60	มากที่สุด
ภาพรวม	4.40	0.23	88.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.23 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจ
โดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับ
ความพึงพอใจเท่ากับ 93.60

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความ
พึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละ
ของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความ
พึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 คิดเป็นร้อยละ
ของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจ
โดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 คิดเป็นร้อยละของระดับความ
พึงพอใจเท่ากับ 84.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ย 4.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 98.00

2. **เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ**
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละ
ของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.80

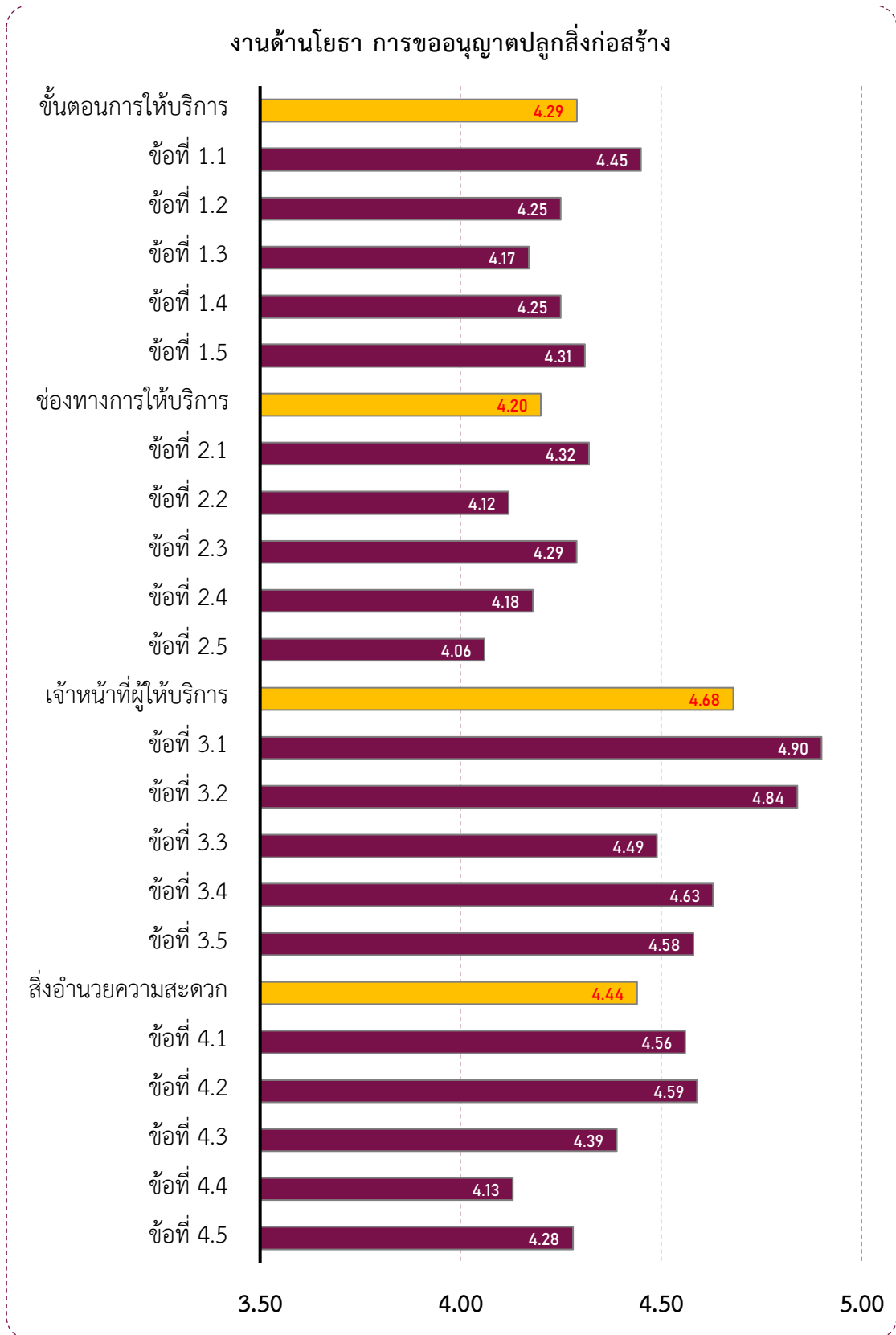
3. **เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอล้างตอบแทน ไม่รับสินบน
ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.63
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.60

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

2. มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้านทางโทรศัพท์ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

3. มีกล่องรับความคิดเห็นหรือแบบสอบถาม เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60



ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้และภาษี

ประเด็น (n = 100)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.30	0.45	86.00	มากที่สุด
1.1 มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.36	0.59	87.20	มากที่สุด
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน	4.31	0.54	86.20	มากที่สุด
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว	4.30	0.46	86.00	มากที่สุด
1.4 การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด	4.28	0.45	85.60	มากที่สุด
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.28	0.60	85.60	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.15	0.46	83.00	มาก
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์	4.20	0.47	84.00	มาก
2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ	4.08	0.61	81.60	มาก
2.3 พื้นที่ ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ที่นั่งอย่างเพียงพอ	4.33	0.49	86.60	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.00	0.65	80.00	มาก
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น	4.08	0.63	81.60	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.33	93.20	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ	4.81	0.44	96.20	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.81	0.42	96.20	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ	4.60	0.51	92.00	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.55	0.50	91.00	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.54	0.56	90.80	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	0.41	87.80	มากที่สุด
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน	4.53	0.52	90.60	มากที่สุด
4.2 จุดหรือช่องทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.44	0.56	88.80	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยา ลบคำผิด กาว เป็นต้น	4.38	0.68	87.60	มากที่สุด

ประเด็น (n = 100)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.10	0.58	82.00	มาก
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรับบริการ	4.30	0.54	86.00	มากที่สุด
ภาพรวม	4.38	0.25	87.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านรายได้และภาษี โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.20

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับสอง คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับสาม คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 และ 0.42 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.20

2. **เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00

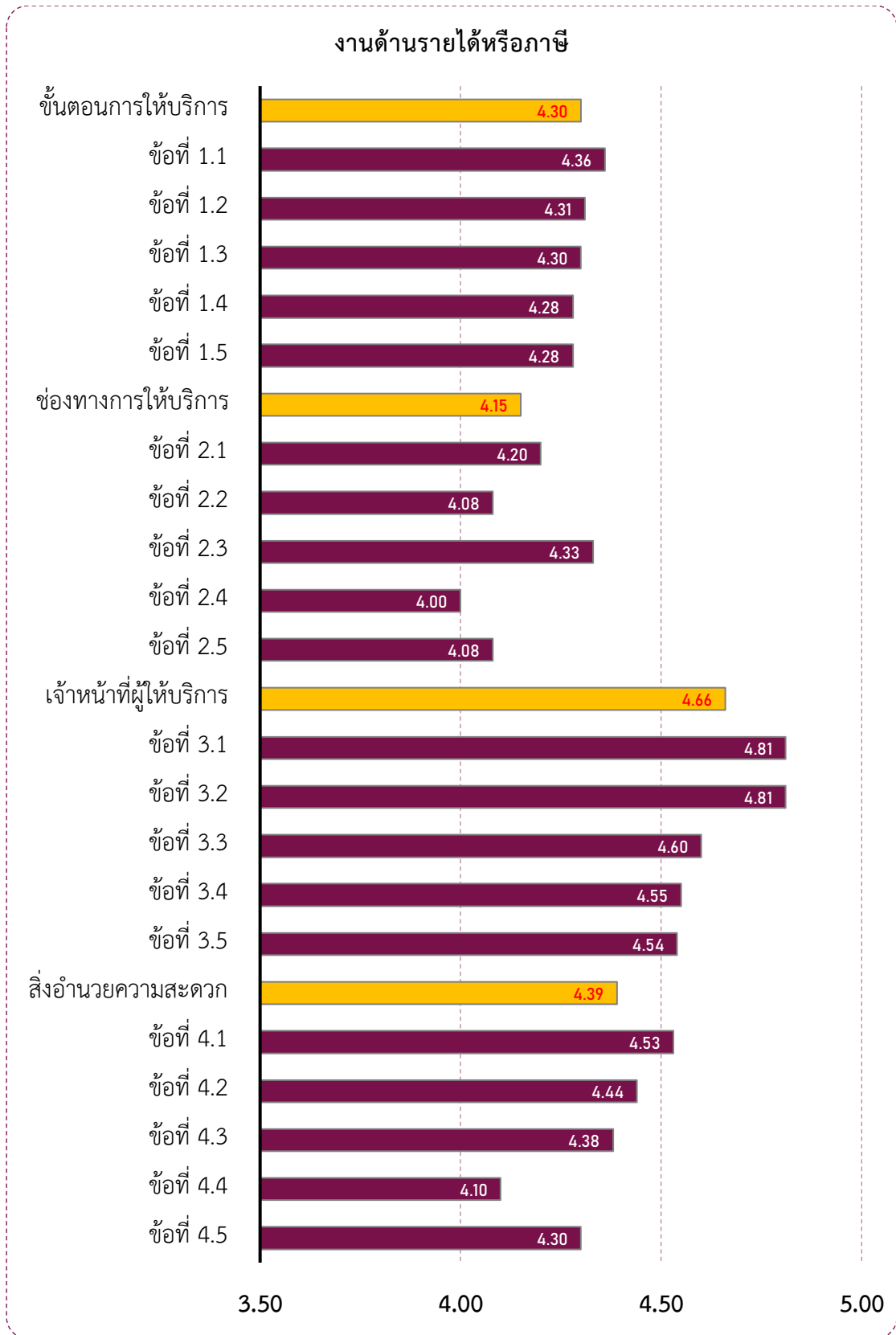
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอล้างตอแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

2. มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น และมีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 และ 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

3. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00



ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านรายได้และภาษี

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็น (n = 101)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.29	0.39	85.80	มากที่สุด
1.1 มีการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์การขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และการขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.43	0.59	88.60	มากที่สุด
1.2 การรับขึ้นทะเบียนเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการ	4.30	0.48	86.00	มากที่สุด
1.3 การบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการมีการบริการที่หลากหลาย ได้แก่ นำไปมอบให้ถึงบ้าน ให้มารับที่ส่วนราชการ	4.13	0.67	82.60	มาก
1.4 การบริการเบิกจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้พิการและเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.27	0.53	85.40	มากที่สุด
1.5 มีการสนับสนุนการส่งเสริมอาชีพ เช่น กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มเกษตร เป็นต้น	4.32	0.51	86.40	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.17	0.45	83.40	มาก
2.1 ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.05	0.61	81.00	มาก
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	4.12	0.53	82.40	มาก
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.34	0.59	86.80	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.20	0.53	84.00	มาก
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล สื่อออนไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น	4.10	0.67	82.00	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.32	92.60	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านอำนวยความสะดวก เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ	4.57	0.54	91.40	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.50	0.56	90.00	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.52	0.52	90.40	มากที่สุด

ประเด็น (n = 101)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	0.36	87.00	มากที่สุด
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน	4.50	0.50	90.00	มากที่สุด
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.44	0.52	88.80	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ ปากกา น้ำยา ลบคำผิด กาว เป็นต้น	4.23	0.65	84.60	มากที่สุด
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล้องรับความ คิดเห็น แบบสอบถาม ระบบออนไลน์	4.19	0.46	83.80	มาก
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั้รรับบริการ	4.32	0.55	86.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.36	0.25	87.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.60

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.80

2. **เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.20

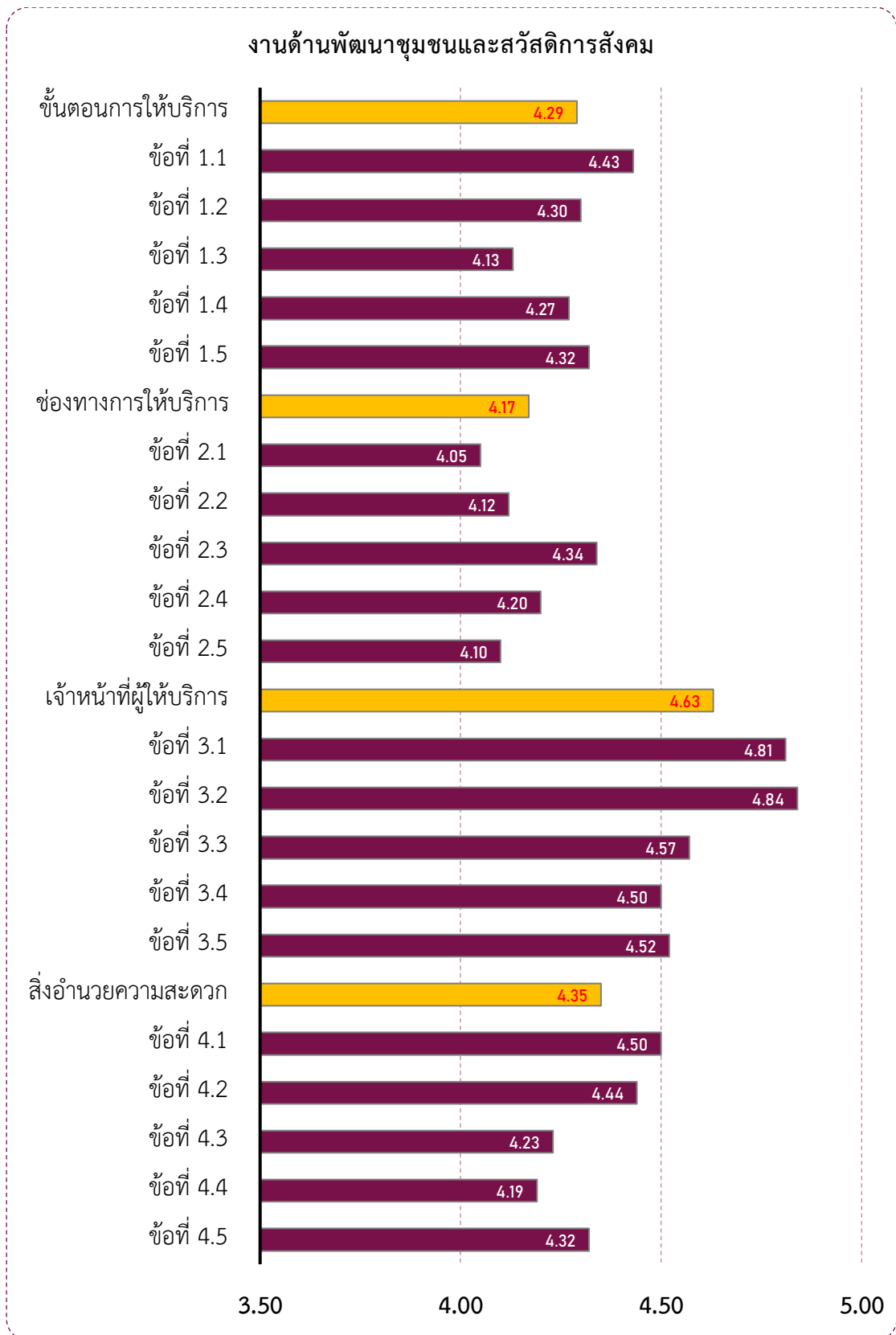
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านอำนวยความสะดวก เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และนำเชื่อถือ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

2. มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล สื่อออนไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

3. มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

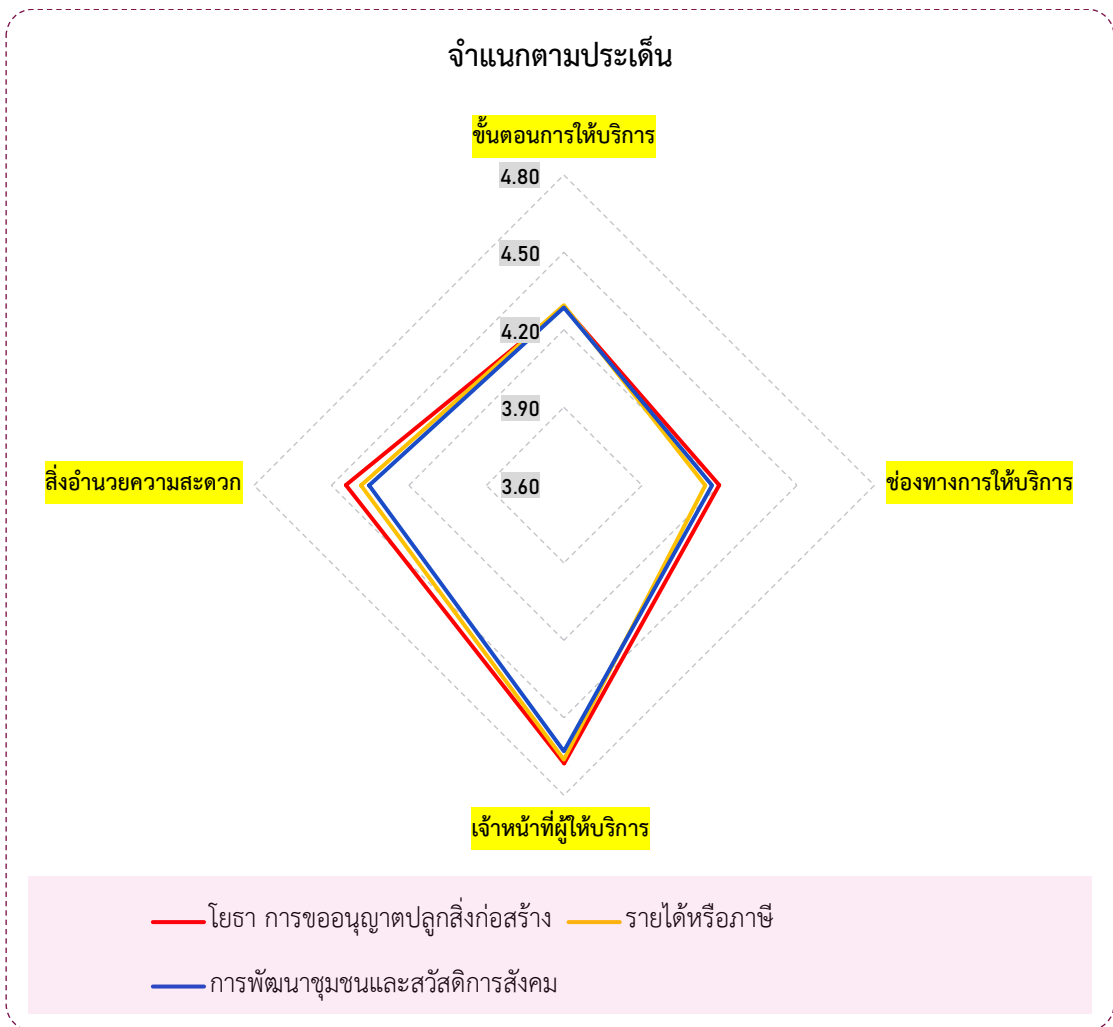


ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจในแต่ละงานบริการจำแนกตามประเด็น

งานบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางบริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.29	4.20	4.68	4.44
รายได้หรือภาษี	4.30	4.15	4.66	4.39
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.29	4.17	4.63	4.35
รวม	4.29	4.17	4.66	4.39

จากตารางที่ 4.13 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมากที่สุด และในทางกลับกันมีความพึงพอใจในช่องทางการให้บริการของงานบริการด้านรายได้หรือภาษีต่ำที่สุด



ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละงานบริการจำแนกตามประเด็น

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ

การใช้บริการ	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
ประเภทผู้รับบริการ				
ประชาชนทั่วไป	4.38	0.24	87.60	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	4.46	0.30	89.20	มากที่สุด
หน่วยงานภาครัฐ	-	-	-	-
หน่วยงานภาคเอกชน	4.20	0.07	84.00	มาก
ช่องทางการขอรับบริการ				
มาติดต่อที่สำนักงาน	4.37	0.24	87.40	มากที่สุด
โทรศัพท์	4.49	0.19	89.80	มากที่สุด
หนังสือ/จดหมาย	4.46	0.28	89.20	มากที่สุด
ช่องทางอื่น ๆ	4.45	0.07	89.00	มากที่สุด
วัน				
จันทร์	4.33	0.25	86.60	มากที่สุด
อังคาร	4.50	0.19	90.00	มากที่สุด
พุธ	4.49	0.21	89.80	มากที่สุด
พฤหัสบดี	4.39	0.22	87.80	มากที่สุด
ศุกร์	4.35	0.15	87.00	มากที่สุด
เสาร์	-	-	-	-
อาทิตย์	-	-	-	-
เวลา				
8.30 – 10.00 น.	4.36	0.24	87.20	มากที่สุด
10.01 – 12.00 น.	4.43	0.26	88.60	มากที่สุด
12.01 – 14.00 น.	4.39	0.19	87.80	มากที่สุด
14.01 – ปิด	4.50	-	90.00	มากที่สุด
ระยะเวลาที่ใช้				
ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า	4.44	0.24	88.80	มากที่สุด
31 นาที – 1 ชั่วโมง	4.33	0.23	86.60	มากที่สุด
ระหว่าง 1 – 2 ชั่วโมง	4.48	0.24	89.60	มากที่สุด
ระหว่าง 2 – 3 ชั่วโมง	-	-	-	-
ระหว่าง 3 – 4 ชั่วโมง	-	-	-	-
มากกว่า 4 ชั่วโมง	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ สรุปได้ดังนี้

จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละประเภทมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20 รองลงมา คือ ประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60 และหน่วยงานภาคเอกชน มีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.07 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

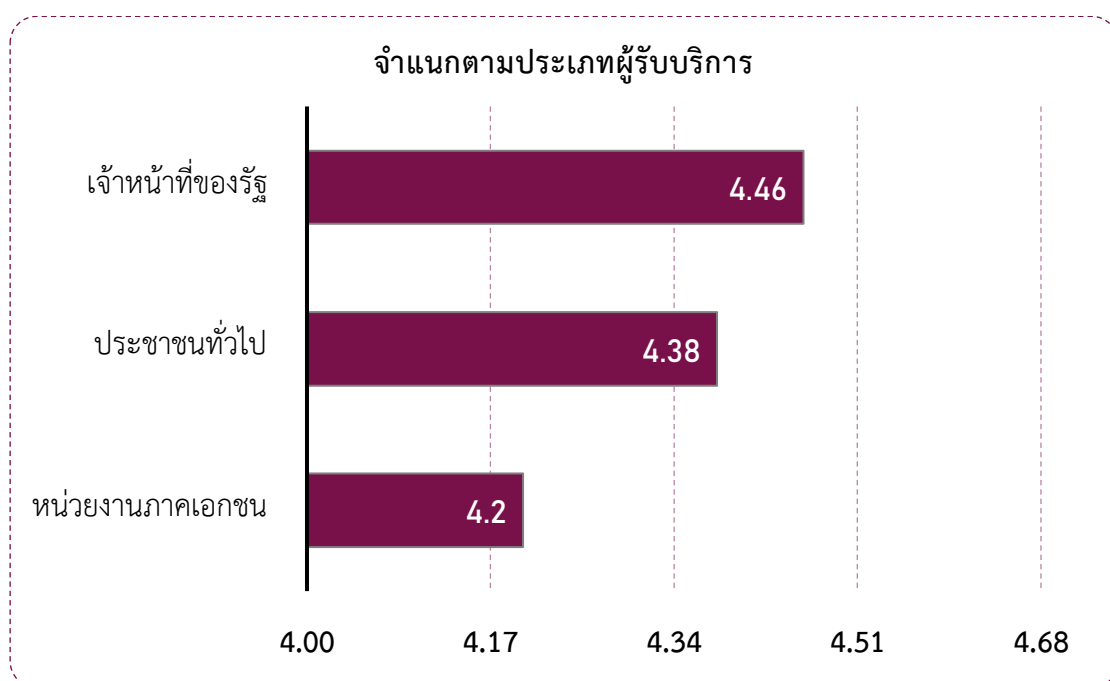
จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละช่องทางมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยช่องทางโทรศัพท์ มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.19 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80 รองลงมา คือ ช่องทางหนังสือ/จดหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20 ช่องทางอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.07 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00 และต่ำที่สุด คือ มาติดต่อที่สำนักงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40

จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยวันอังคาร มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.19 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 รองลงมา คือ วันพุธ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80 วันพฤหัสบดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80 วันศุกร์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.15 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00 และต่ำที่สุด คือ วันจันทร์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60

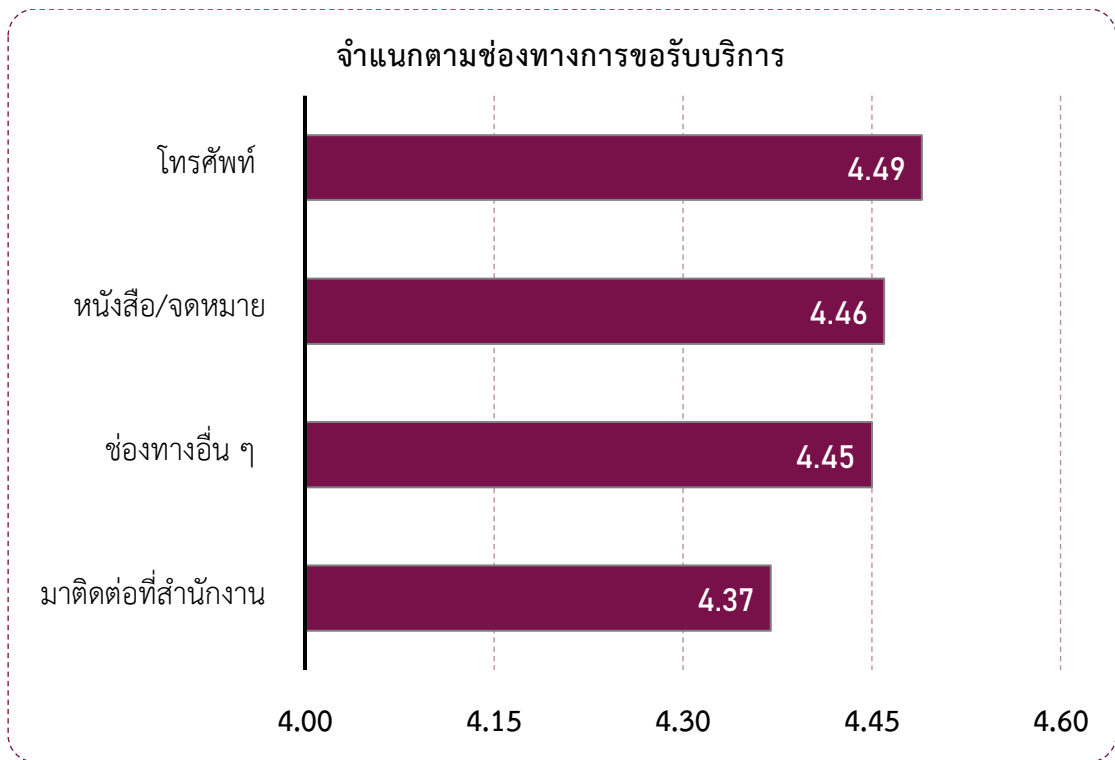
จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยช่วงเวลา 14.01 – ปิด มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60 ช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.19 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80 และต่ำที่สุด

คือ ช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20

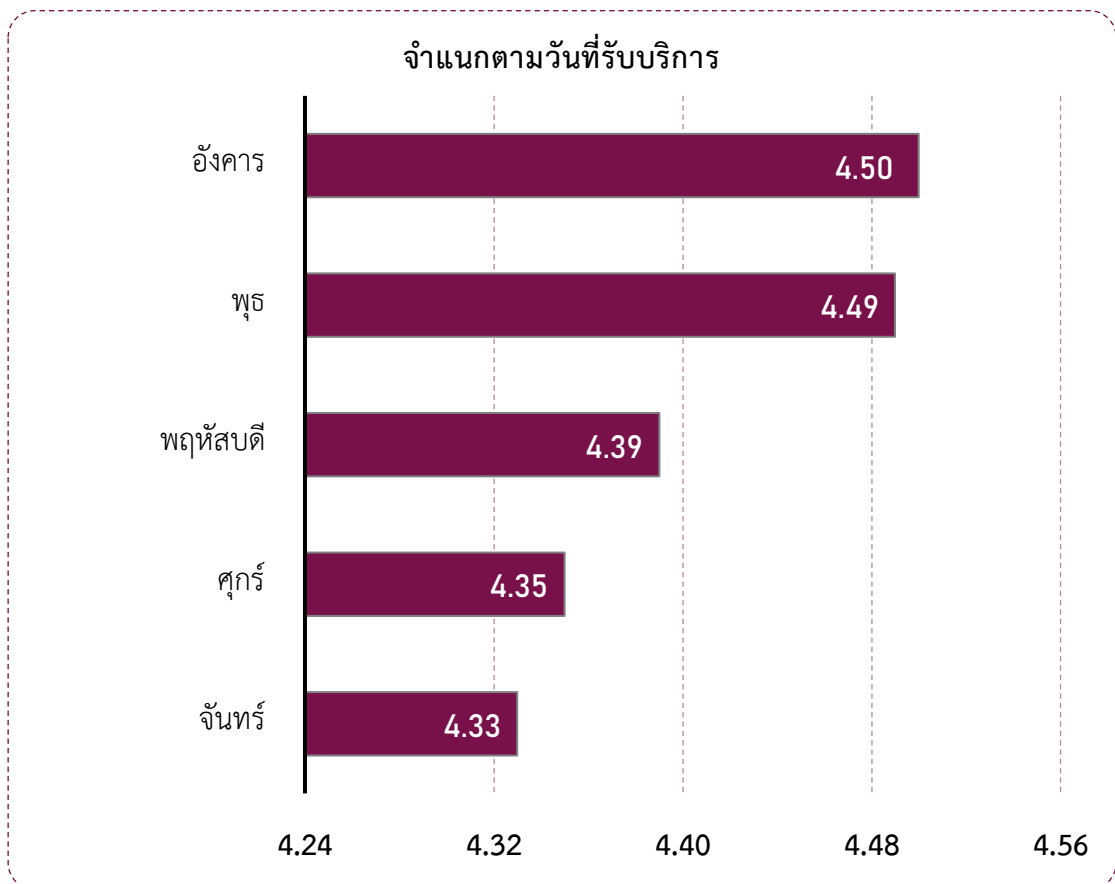
จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละระยะเวลาที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยระยะเวลาระหว่าง 1 – 2 ชั่วโมง มีความพึงพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60 รองลงมา คือ ระยะเวลาครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80 และต่ำที่สุด คือ ระยะเวลาระหว่าง 31 นาที – 1 ชั่วโมง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.23 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60



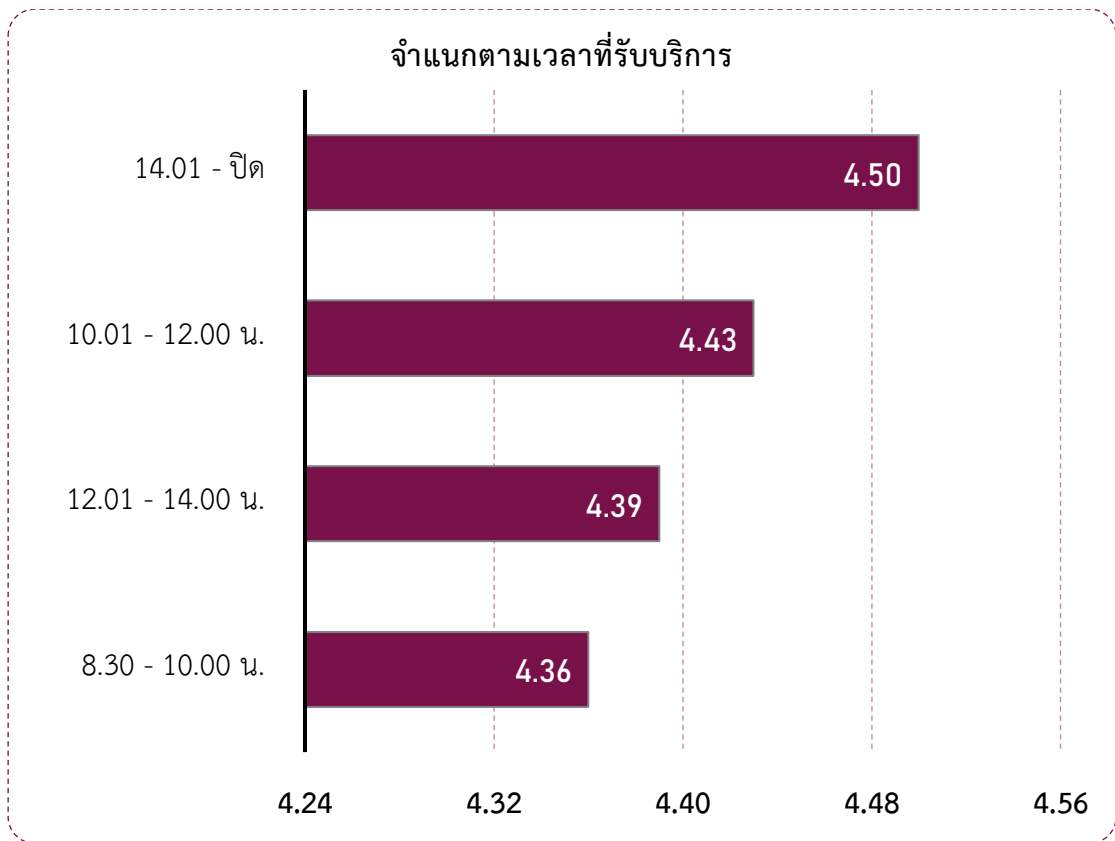
ภาพที่ 4.19 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ



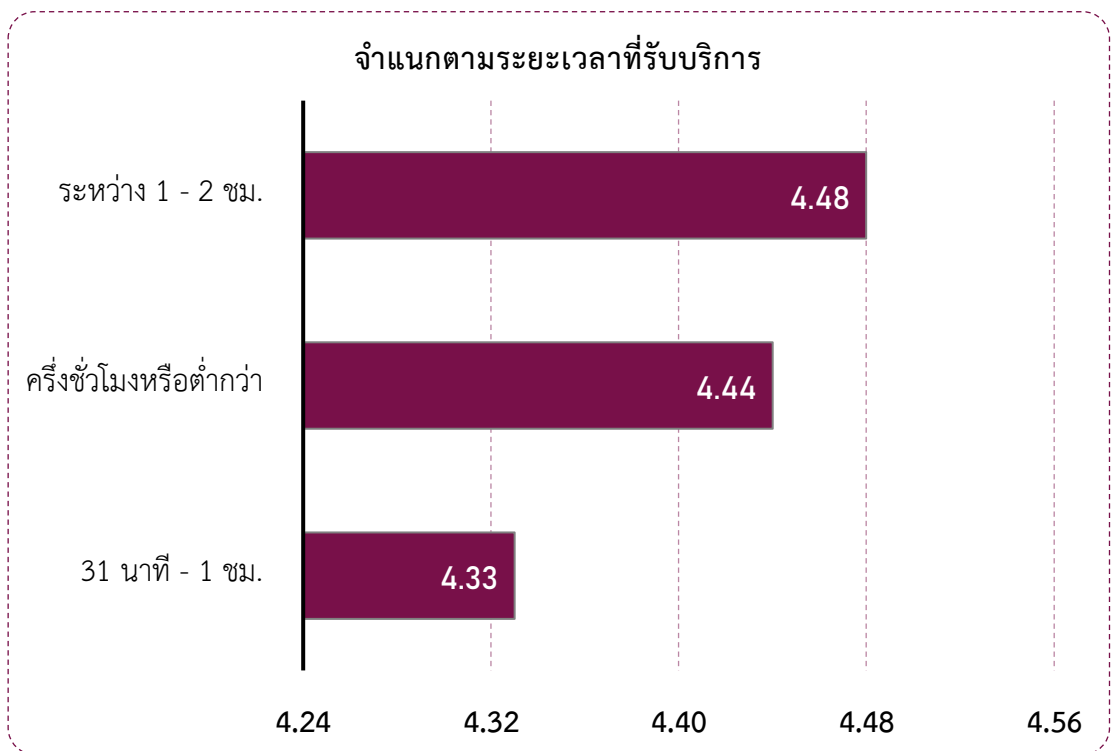
ภาพที่ 4.20 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อจําแนกตามช่องทางบริการ



ภาพที่ 4.21 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจําแนกตามวันที่รับบริการ



ภาพที่ 4.22 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเวลาที่รับบริการ



ภาพที่ 4.23 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาที่รับบริการ

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

การใช้บริการ	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
เพศ				
ชาย	4.46	0.25	89.20	มากที่สุด
หญิง	4.34	0.24	86.80	มากที่สุด
อายุ				
วัยรุ่น (13 – 17 ปี)	4.10	-	82.00	มาก
วัยหนุ่มสาว (18 – 35 ปี)	4.29	0.25	85.80	มากที่สุด
วัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี)	4.33	0.24	86.60	มากที่สุด
วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี)	4.41	0.24	88.20	มากที่สุด
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	4.46	0.22	89.20	มากที่สุด
สถานภาพสมรส				
โสด	4.30	0.22	86.00	มากที่สุด
สมรส	4.39	0.24	87.80	มากที่สุด
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	4.29	0.19	85.80	มากที่สุด
ระดับการศึกษา				
ไม่รู้หนังสือ	4.26	0.20	85.20	มากที่สุด
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	4.45	0.23	89.00	มากที่สุด
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	4.41	0.25	88.20	มากที่สุด
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	4.32	0.23	86.40	มากที่สุด
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	4.28	0.24	85.60	มากที่สุด
ปริญญาตรี	4.40	0.20	88.00	มากที่สุด
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-
อาชีพหลัก				
นักเรียน/นักศึกษา	4.19	0.19	83.80	มาก
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.39	0.21	87.80	มากที่สุด
พนักงานเอกชน	4.34	0.18	86.80	มากที่สุด
รับจ้างทั่วไป	4.32	0.22	86.40	มากที่สุด
เกษตรกร	4.41	0.26	88.20	มากที่สุด
ว่างงาน	4.38	0.25	87.60	มากที่สุด
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	4.24	0.07	84.80	มากที่สุด
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.44	0.29	88.80	มากที่สุด

การใช้บริการ	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
อื่น ๆ	-	-	-	-
รายได้ต่อเดือน				
ไม่มีรายได้	4.23	0.21	84.60	มากที่สุด
ไม่เกิน 5,000 บาท	4.48	0.24	89.60	มากที่สุด
5,001 – 10,000 บาท	4.37	0.23	87.40	มากที่สุด
10,001 – 15,000 บาท	4.33	0.24	86.60	มากที่สุด
15,001 – 20,000 บาท	4.44	0.24	88.80	มากที่สุด
20,001 – 25,000 บาท	4.49	0.32	89.80	มากที่สุด
25,001 – 30,000 บาท	-	-	-	-
มากกว่า 30,000 บาท	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปผลได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20 และเพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80

จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20 รองลงมา คือ วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20 วัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60 วัยหนุ่มสาว (18 – 35 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80 และต่ำที่สุด คือ วัยรุ่น (13 – 17 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80 รองลงมา คือ สถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00

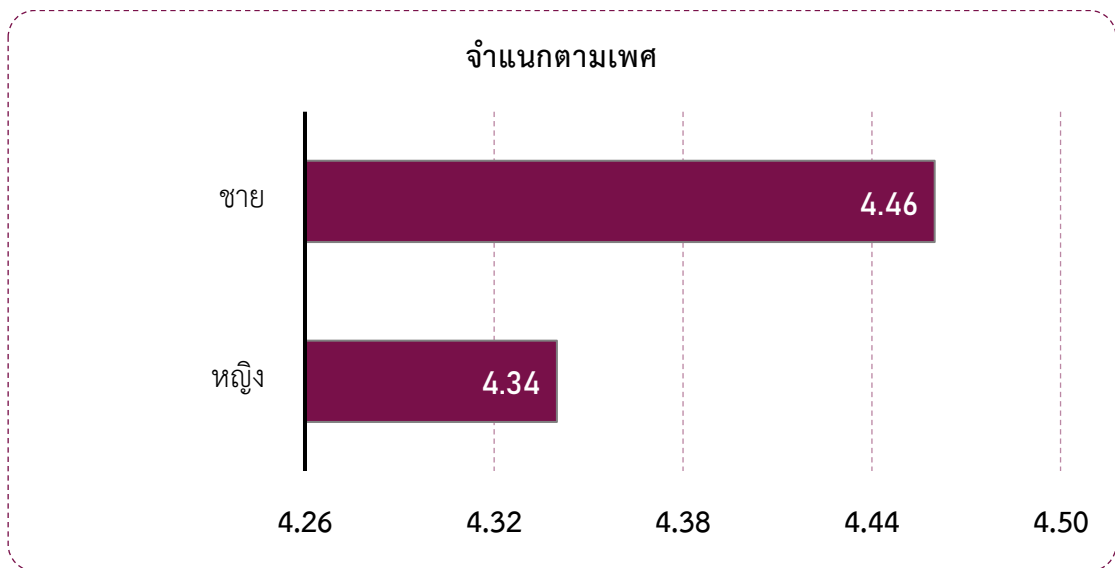
และ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.19 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.23 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20 ปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.23 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60 และไม่รู้หนังสือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

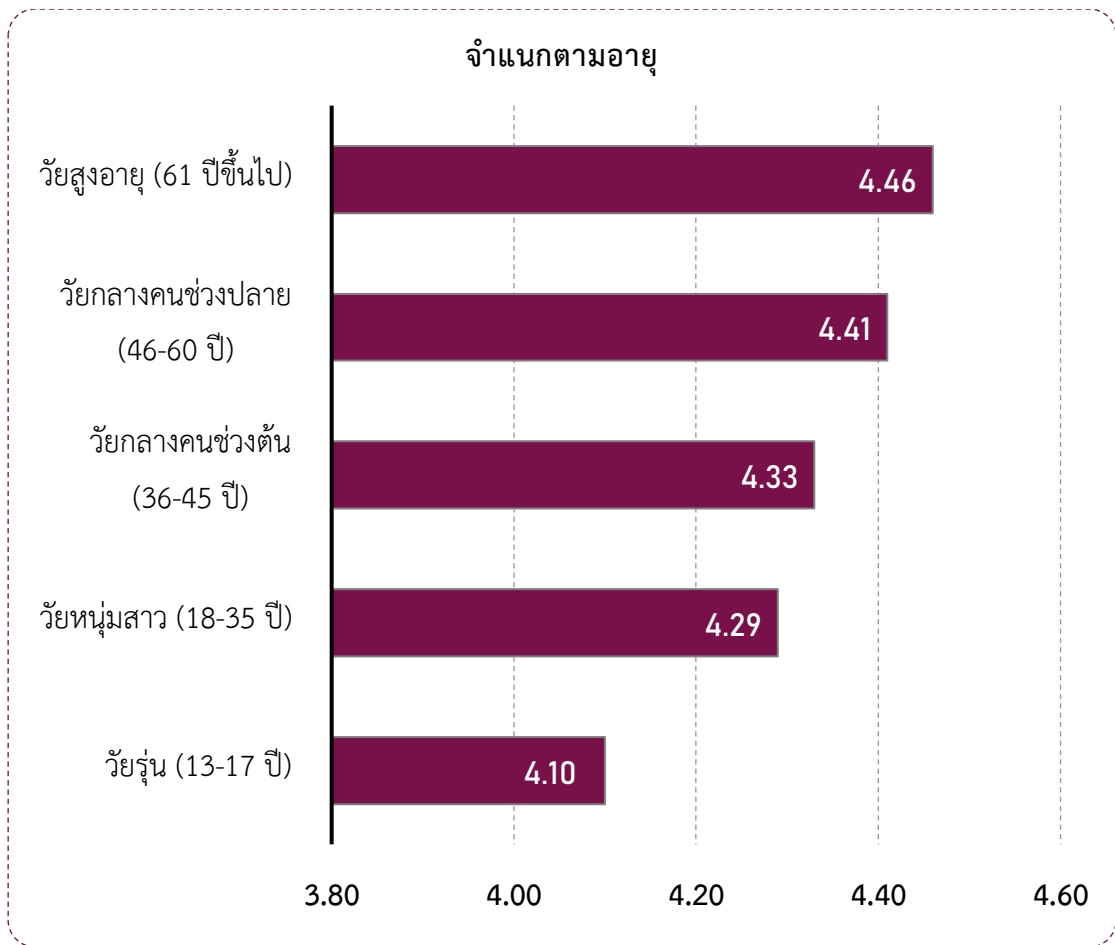
จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80 รองลงมา คือ เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80 ว่างาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60 พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.18 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80 รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.07 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80 และนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.19 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มรายได้ที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60 กลุ่มรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่

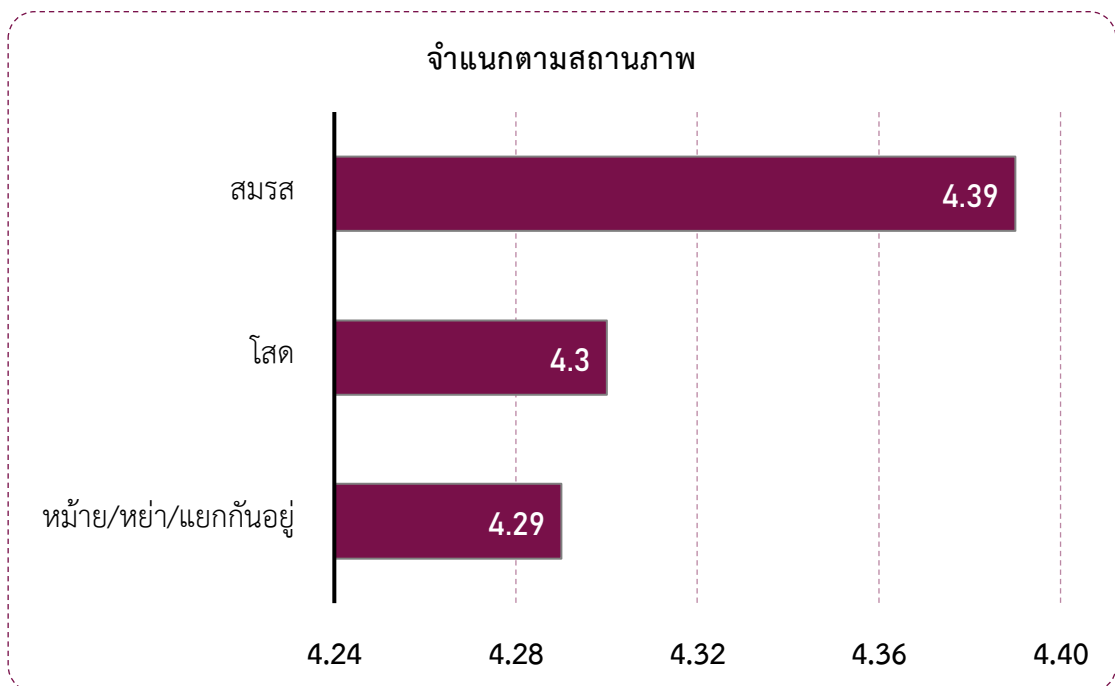
ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80 กลุ่มรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.23 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40 กลุ่มรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60 และกลุ่มไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.21 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60



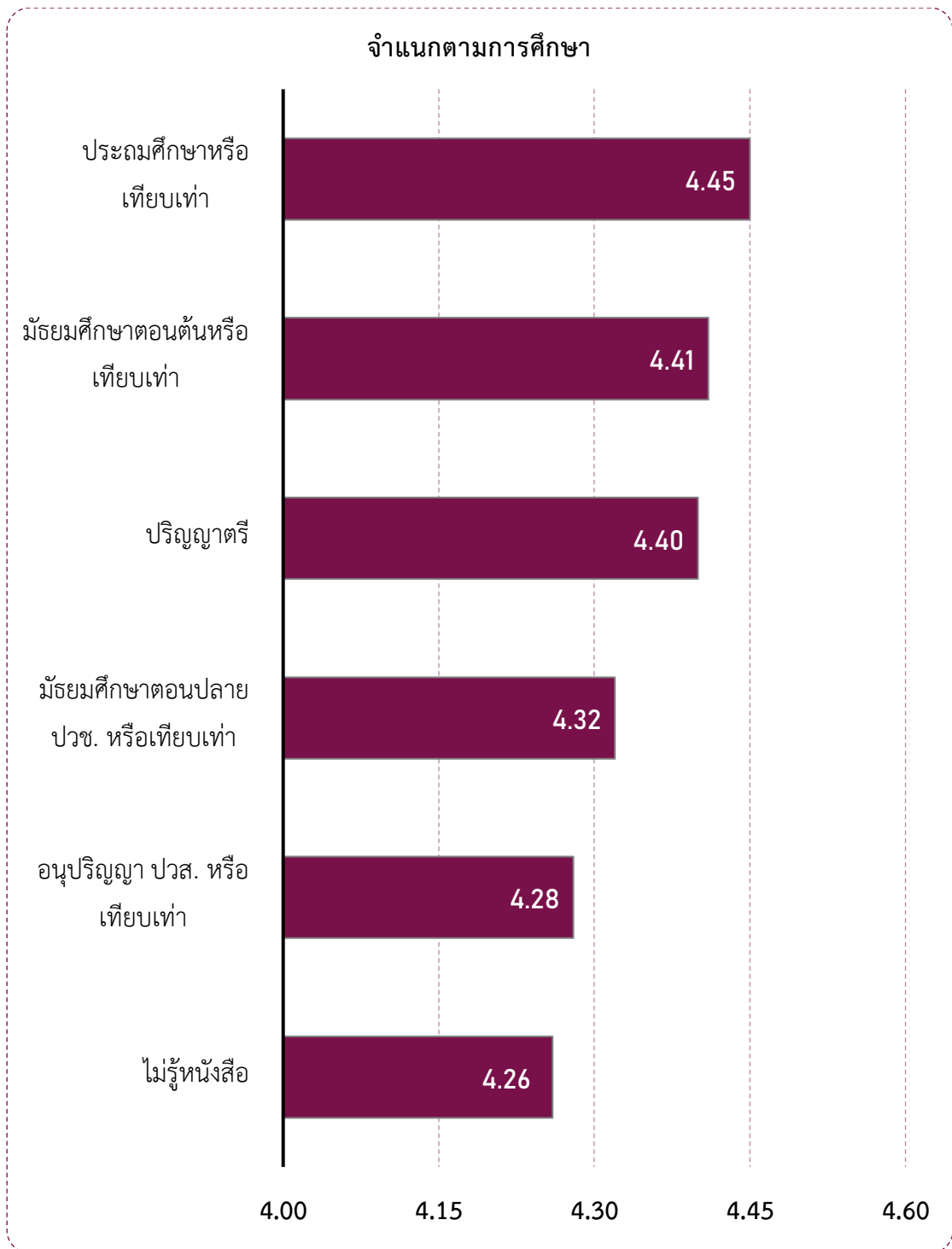
ภาพที่ 4.24 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ



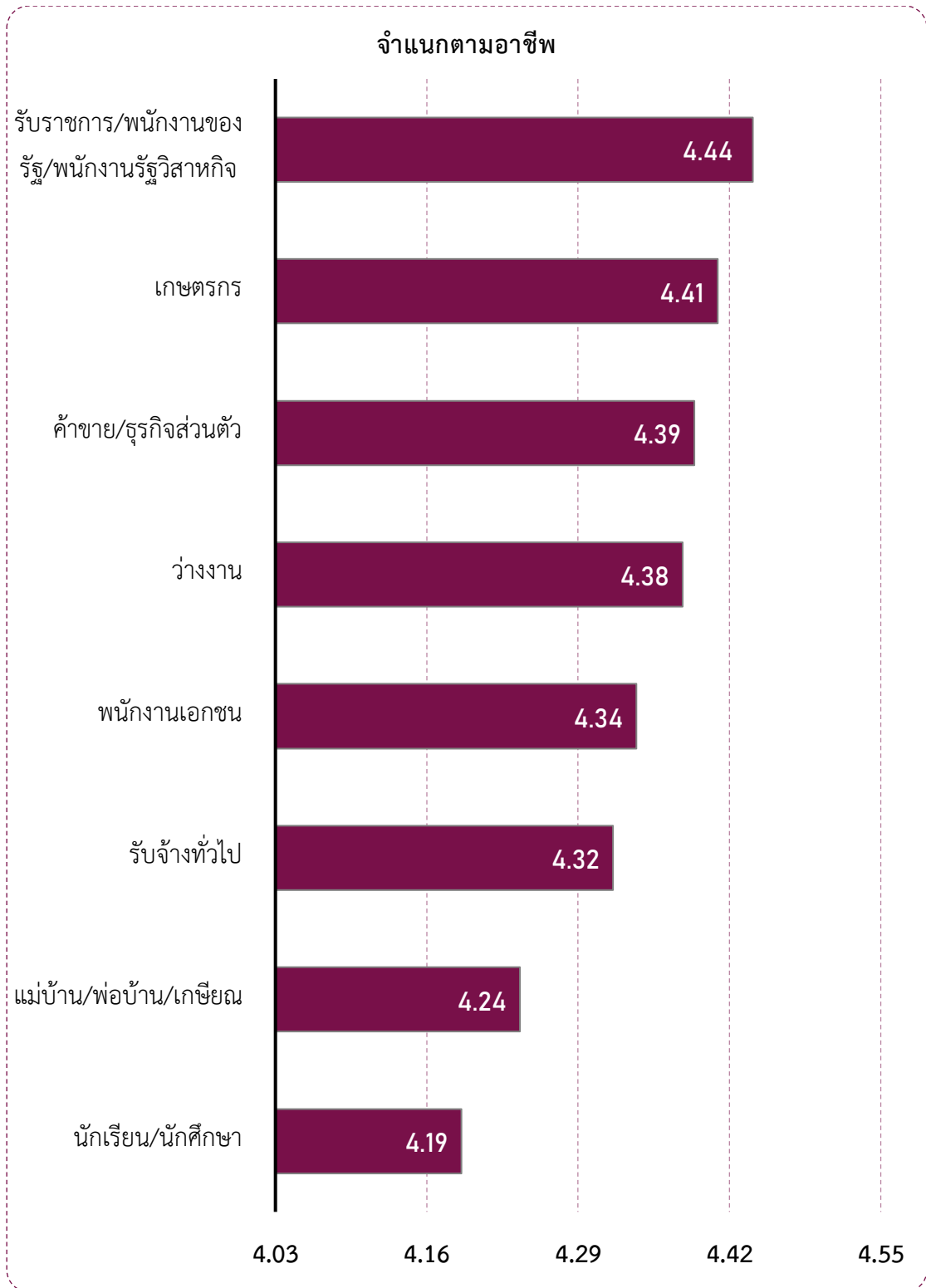
ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุ



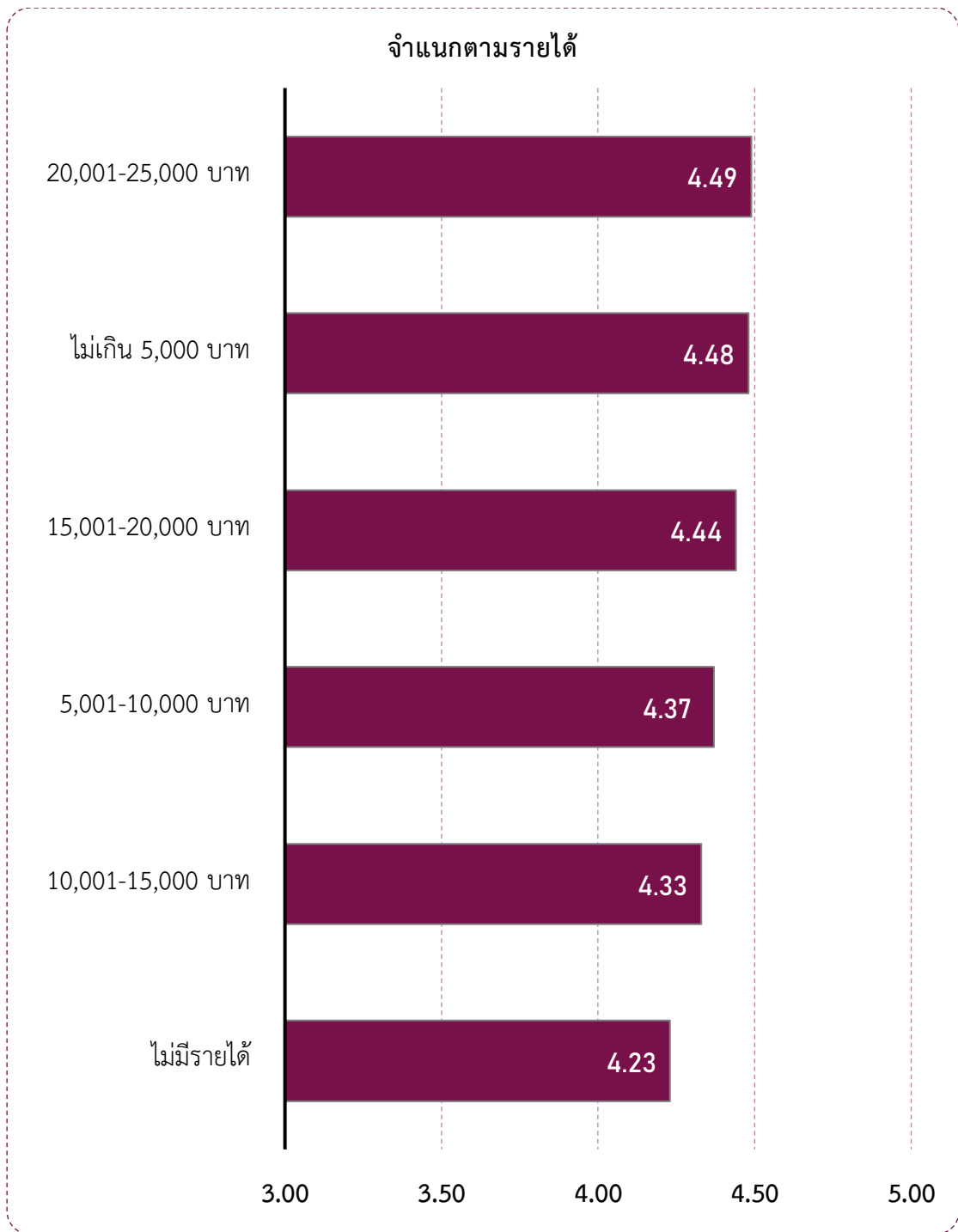
ภาพที่ 4.26 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ



ภาพที่ 4.27 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา



ภาพที่ 4.28 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ

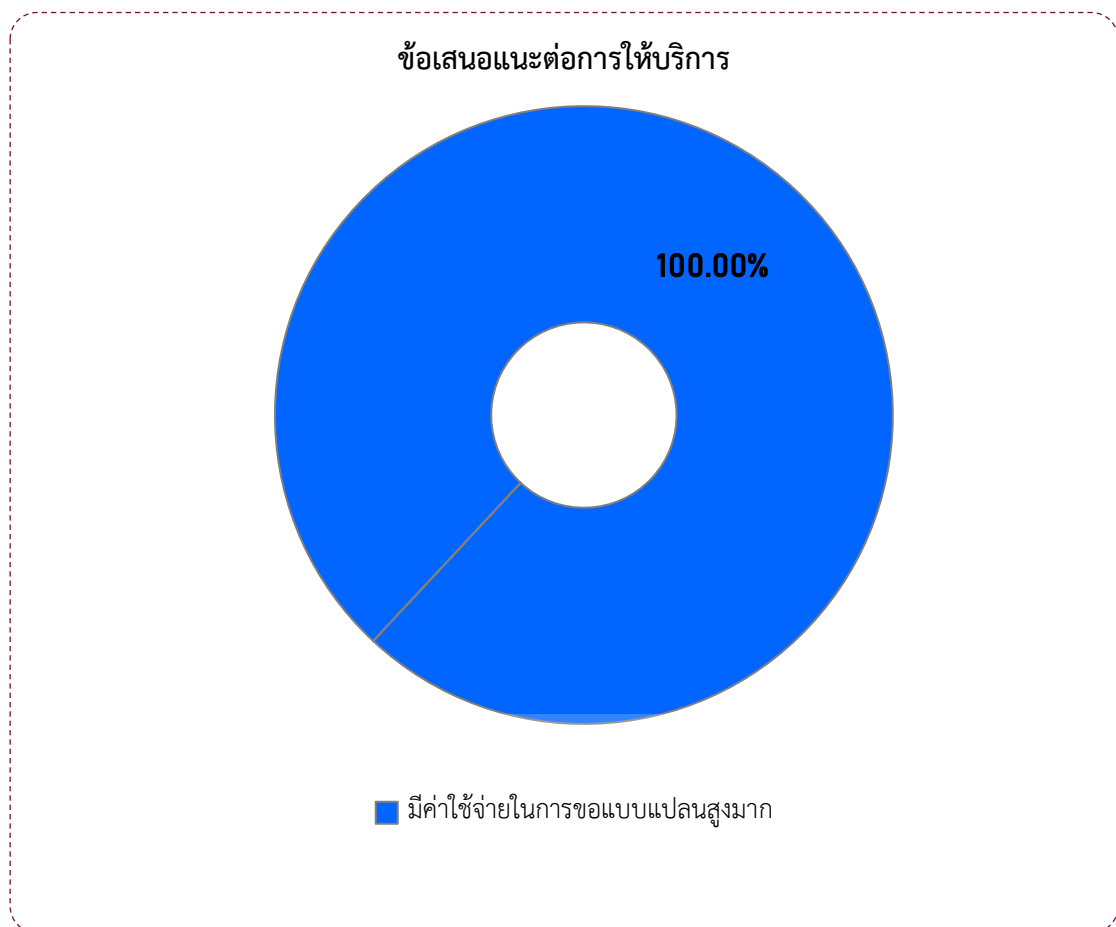


ภาพที่ 4.29 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้

ตารางที่ 4.16 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
มีค่าใช้จ่ายในการขอแบบแปลนสูงมาก	1	100.00
รวม	1	100.00

จากตารางที่ 4.16 แสดงข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นว่ามีค่าใช้จ่ายในการขอแบบแปลนสูงมาก มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00



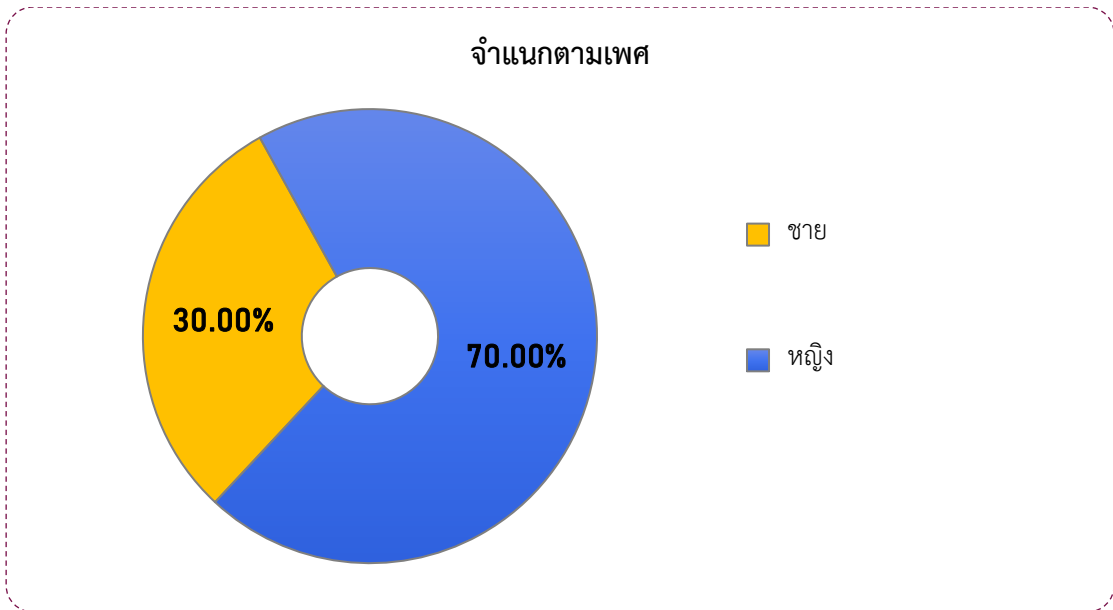
ภาพที่ 4.30 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากร

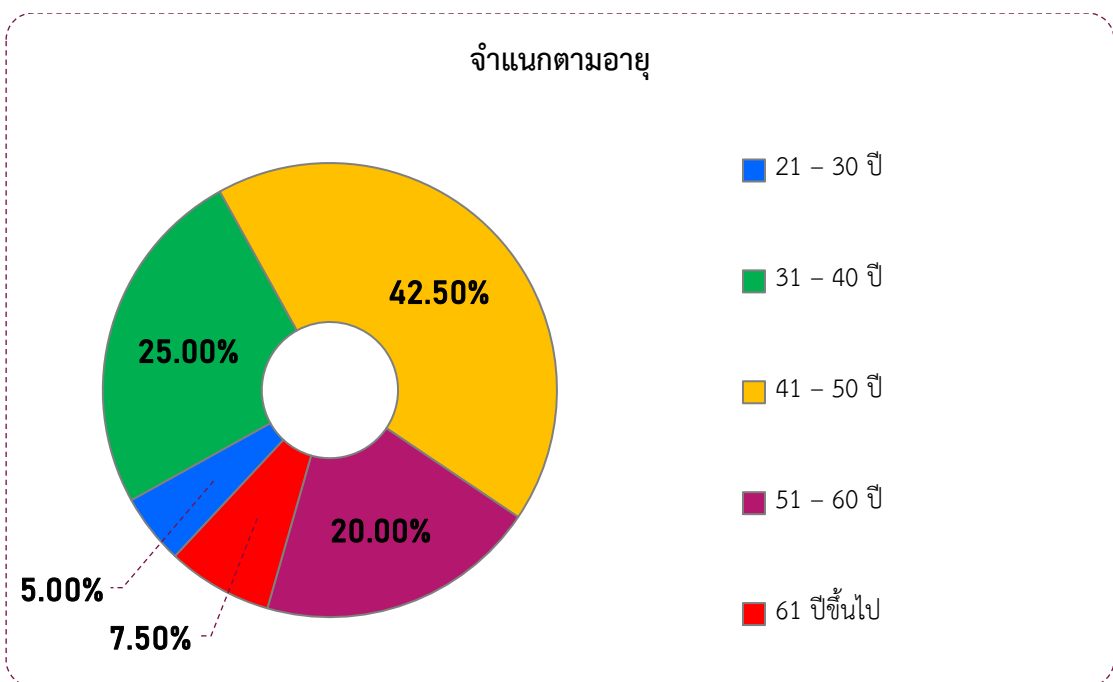
ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล (n =40)	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	19	47.50
หญิง	21	52.50
อายุ		
21 – 30 ปี	2	5.00
31 – 40 ปี	10	25.00
41 – 50 ปี	17	42.50
51 – 60 ปี	8	20.00
61 ปีขึ้นไป	3	7.50
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	35.00
ปริญญาตรี	19	47.50
สูงกว่าปริญญาตรี	7	17.50
ประเภทตำแหน่ง		
ข้าราชการการเมือง	-	-
ข้าราชการ	16	40.00
พนักงาน	14	35.00
ลูกจ้างประจำ	1	2.50
ลูกจ้างชั่วคราว	9	22.50
ระยะเวลาการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
1- 5 ปี	9	22.50
6 - 10 ปี	13	32.50
11 – 15 ปี	15	37.50
16 ปีขึ้นไป	3	7.50

จากตารางที่ 4.16 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ มีจำนวนเพศชายและเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 50 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ มีระยะเวลาการทำงานอยู่ในช่วง 11 - 15 ปี แสดงดังแผนภูมิ

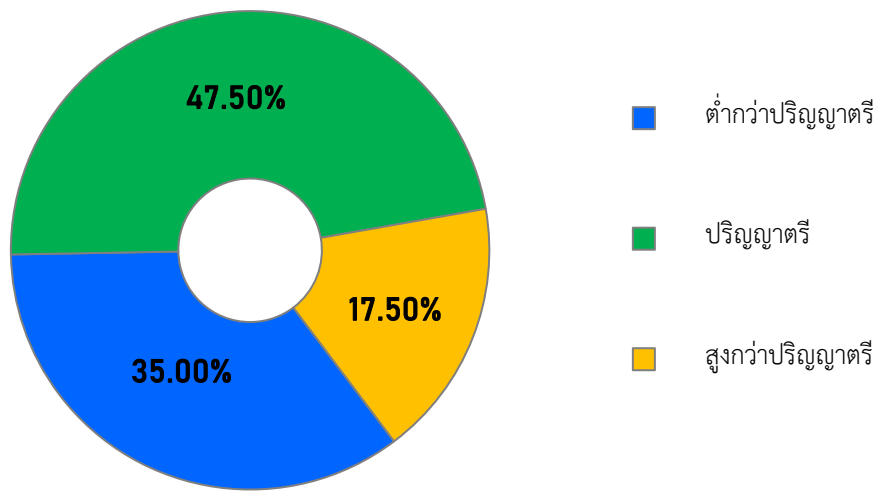


ภาพที่ 4.31 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ



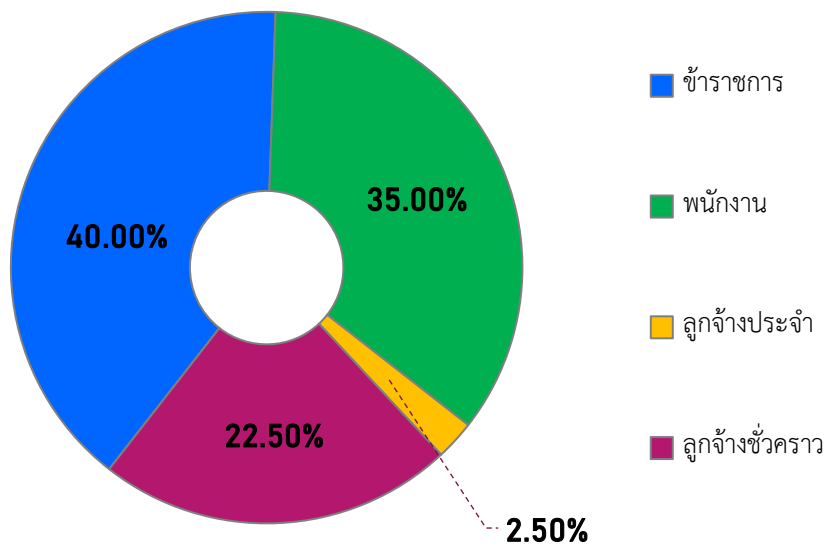
ภาพที่ 4.32 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

จำแนกตามการศึกษา



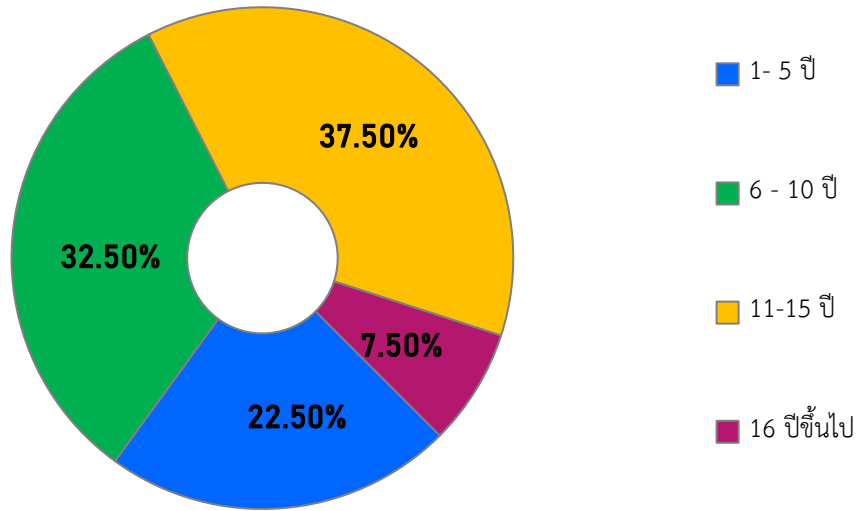
ภาพที่ 4.33 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

จำแนกตามตำแหน่ง



ภาพที่ 4.34 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่ง

จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน



ภาพที่ 4.35 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากร

ประเด็น (n = 40)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อการบริหารของผู้บริหาร	4.26	0.59	85.20	มากที่สุด
1.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา	4.58	0.68	91.60	มากที่สุด
1.2 ท่านมีความพึงพอใจต่อการติดตามการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา	4.30	0.61	86.00	มากที่สุด
1.3 ท่านมีความพึงพอใจต่อการแต่งตั้งโยกย้ายของบุคลากร	4.18	0.81	83.60	มาก
1.4 ท่านมีความพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน	4.18	0.78	83.60	มาก
1.5 ท่านมีความความพึงพอใจต่อการบริหารงานของผู้บริหาร	4.05	0.78	81.00	มาก
2. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล	4.18	0.55	83.60	มาก
2.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายและเป้าหมายการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน	4.08	0.83	81.60	มาก
2.2 ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายและแนวทางการพัฒนาบุคลากรรวมทั้งการให้ความเสมอภาคในการทำงาน	4.23	0.70	84.60	มากที่สุด
2.3 หน่วยงานของท่านมีวิธีการดำเนินงานที่ดีในเรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานของบุคลากร	4.28	0.72	85.60	มากที่สุด
2.4 หน่วยงานของท่านมีการกำหนดระเบียบ วินัย ข้อบังคับ แนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานที่ดี	4.15	0.77	83.00	มาก
2.5 หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ให้การดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.18	0.68	83.60	มาก
3. ความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.18	0.48	83.60	มาก
3.1 ท่านได้รับบรรยากาศที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.23	0.80	84.60	มากที่สุด
3.2 หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนเครื่องจักร เครื่องกล เครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน	4.15	0.66	83.00	มาก
3.3 ท่านได้รับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมความผูกพันและการทำงานเป็นทีม	4.15	0.66	83.00	มาก
3.4 หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอข้อมูลและเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของหน่วยงาน	4.18	0.68	83.60	มาก
3.5 หน่วยงานมีการส่งเสริมอาชีพอนามัย สุขภาพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนมีแผนป้องกันภัยพิบัติของหน่วยงาน	4.23	0.70	84.60	มากที่สุด
4. แรงจูงใจของข้าราชการและบุคลากร	4.10	0.47	82.00	มาก
4.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อการได้รับโบนัส การเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือการไปศึกษาดูงาน	4.03	0.73	80.60	มาก
4.2 ท่านได้รับการจัดสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน	4.08	0.62	81.60	มาก
4.3 หน่วยงานของท่านมีมาตรการในการเสริมสร้างความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	4.05	0.64	81.00	มาก

ประเด็น (n = 40)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
4.4 หน่วยงานมีการสนับสนุนให้บุคลากรได้นำความรู้มาพัฒนางานที่รับผิดชอบ	4.03	0.73	80.60	มาก
4.5 ท่านได้รับคำตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	4.03	0.70	80.60	มาก
ภาพรวม	4.16	0.46	83.20	มาก

จากตารางที่ 4.17 แสดงระดับความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละ 83.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและแรงจูงใจสูงสุด คือ การบริหารของผู้บริหาร มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและแรงจูงใจเป็นอันดับที่สอง คือ การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล และการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 และ 0.48 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและแรงจูงใจต่ำที่สุด คือ แรงจูงใจของข้าราชการและบุคลากร มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.60

2. ท่านมีความพึงพอใจต่อการติดตามการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00

3. หน่วยงานของท่านมีวิธีการดำเนินงานที่ดีในเรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานของบุคลากร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60

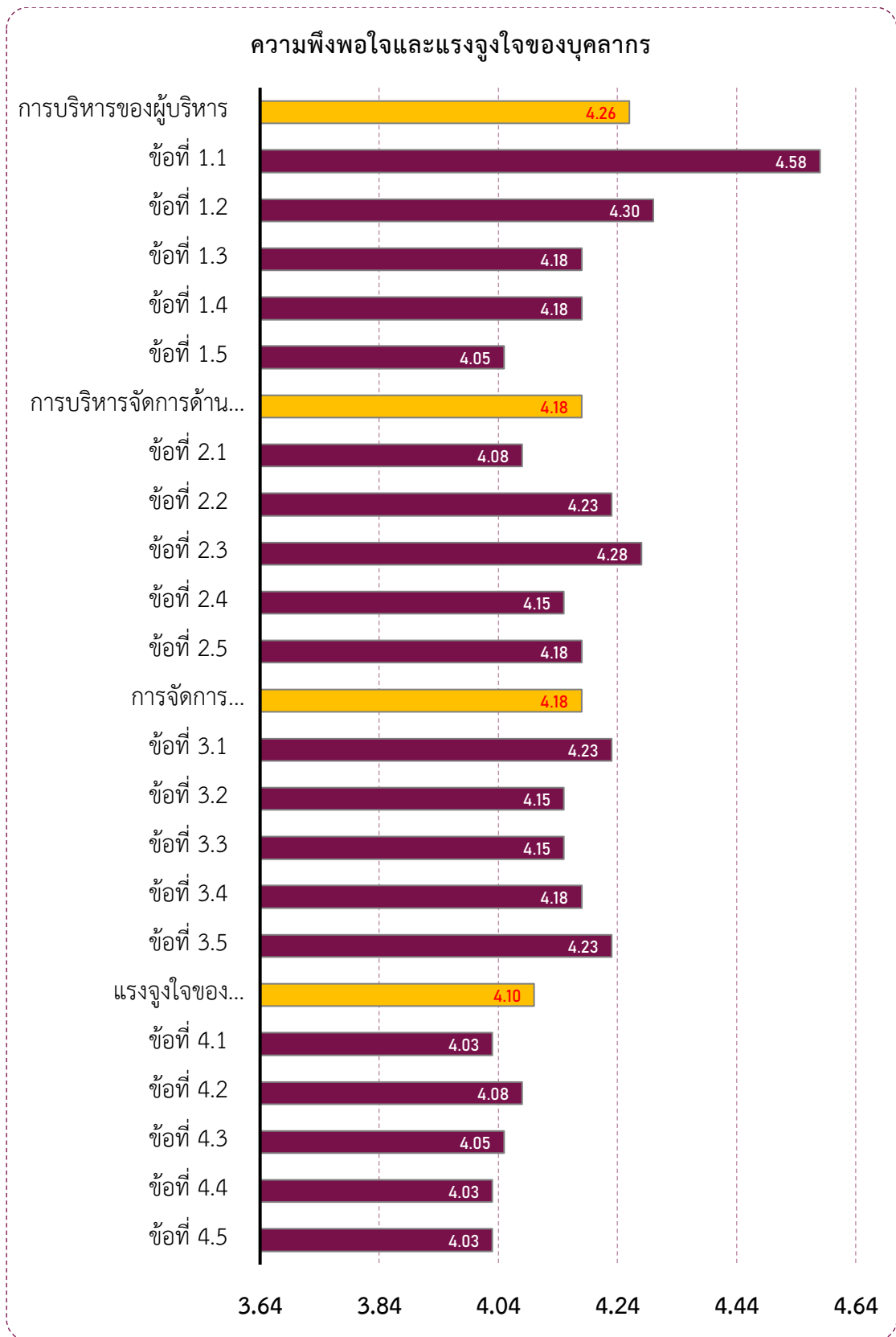
ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. ท่านได้รับคำตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน หน่วยงานมีการสนับสนุนให้บุคลากรได้นำความรู้มาพัฒนางานที่รับผิดชอบ และท่านมีความพึงพอใจต่อการได้รับ

โบนัส การเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือการไปศึกษาดูงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70, 0.73 และ 0.73 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

2. หน่วยงานของท่านมีมาตรการในการเสริมสร้างความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ และท่านมีความความพึงพอใจต่อการบริหารงานของผู้บริหาร มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 และ 0.78 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

3. ท่านได้รับการจัดสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60



ภาพที่ 4.36 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากร

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ประจำปีงบประมาณ 2563 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 3 งานบริการ คือ 1. งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2. งานด้านรายได้หรือภาษี และ 3. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านต่าง ๆ ที่ อปท. กำหนด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง 2) ศึกษาความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากร โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ รวมทั้งสิ้น 40 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ประกอบด้วย 1) แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ตามลำดับดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลา มาใช้บริการ และเวลารอรับบริการ ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 3 ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ โดยแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ 2) แบบสอบถามความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้

ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) แบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยทำการทดสอบ (Try out) แบบสอบถามที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มเป้าหมาย รวม 30 คน แล้วนำไปหาความเชื่อมั่น ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป ในส่วนของแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.910 ซึ่งสูงพอที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ทำการอบรมและฝึกทักษะแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง รวมถึงมีเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ควบคุมดูแลในการดำเนินการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลเป็นตาราง และแผนภูมิต่าง ๆ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ผลการวิจัยความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้

1. ผู้รับบริการใช้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านรายได้หรือภาษี และด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

2. ผู้รับบริการมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท

3. ประเภทผู้รับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป ขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงาน ในวันจันทร์ เวลา 8.30 – 10.00 น. และใช้เวลารอรับบริการ 31 นาที – 1 ชั่วโมง

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 3 งาน คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

4.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.20

4.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

4.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

4.4 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

5. ความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ สรุประดับความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการได้ดังนี้

5.1 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ **ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

5.1.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.1.1.1 อันดับที่ 1 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.60

5.1.1.2 อันดับที่ 2 คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80

5.1.1.3 อันดับที่ 3 คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

5.1.1.4 อันดับที่ 4 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

5.1.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.1.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 98.00

2) **เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.80

3) **เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอล้างตอบนาน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.60

5.1.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

2) **มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้านทางโทรศัพท์ ฯลฯ** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

3) **มีกล่องรับความคิดเห็นหรือแบบสอบถาม เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60

5.2 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 2 คือ **ด้านรายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60

5.2.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.2.1.1 อันดับที่ 1 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.20

5.2.1.2 อันดับที่ 2 คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

5.2.1.3 อันดับที่ 3 คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00

5.2.1.4 อันดับที่ 4 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

5.2.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.2.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.20

2) **เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00

3) **เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

5.2.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น** ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

2) **มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น และมีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

3) **มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

5.3 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 3 คือ **ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20

5.3.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.3.1.1 อันดับที่ 1 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.60

5.3.1.2 อันดับที่ 2 คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00

5.3.1.3 อันดับที่ 3 คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

5.3.1.4 อันดับที่ 4 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

5.3.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.3.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.80

2) **เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.20

3) **เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านอำนวยความสะดวก** เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40

5.3.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ** เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

2) **มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย** เช่น อีเมล สื่อออนไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

3) **มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย** สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

5.4 ความพึงพอใจในแต่ละงานบริการจำแนกตามประเด็น กลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมากที่สุด และในทางกลับกันมีความพึงพอใจในช่องทางการให้บริการของงานบริการด้านรายได้หรือภาษีต่ำที่สุด

6. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ สรุปได้ดังนี้

6.1 **จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ** พบว่า ผู้รับบริการแต่ละประเภทมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความพึงพอใจสูงสุด มี คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20 รองลงมา คือ ประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60 และหน่วยงานภาคเอกชน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

6.2 **จำแนกตามช่องทางบริการ** พบว่า ผู้รับบริการแต่ละช่องทางมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยช่องทางโทรศัพท์ มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80 รองลงมา คือ ช่องทางหนังสือ/จดหมาย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20 ช่องทางอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00 และต่ำที่สุด คือ มาติดต่อที่สำนักงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40

6.3 **จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยวันอังคาร มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 รองลงมา คือ วันพุธ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80 วันพฤหัสบดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80 วันศุกร์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00 และต่ำที่สุด คือ วันจันทร์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60

6.4 **จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยช่วงเวลา 14.01 – ปิด มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60 ช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80 และต่ำที่สุด คือ ช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มี คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20

6.5 **จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละระยะเวลาที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยระยะเวลาระหว่าง 1 – 2 ชั่วโมง มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60 รองลงมา คือ ระยะเวลาครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80 และต่ำที่สุด คือ ระยะเวลาระหว่าง 31 นาที – 1 ชั่วโมง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60

7. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

7.1 **จำแนกตามเพศ** พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20 และเพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80

7.2 **จำแนกตามอายุ** พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20 รองลงมา คือ วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20 วัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60 วัยหนุ่มสาว (18 – 35 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80 และต่ำที่สุด คือ วัยรุ่น (13 – 17 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

7.3 **จำแนกตามสถานภาพ** พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80 รองลงมา คือ สถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00 และ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

7.4 **จำแนกตามระดับการศึกษา** พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20 ปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60 และไม่รู้หนังสือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

7.5 **จำแนกตามอาชีพ** พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80 รองลงมา คือ เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20 คำขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80 ว่างาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60 พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80 รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มี คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80 และนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

7.6 **จำแนกตามรายได้** พบว่า กลุ่มรายได้ที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60 กลุ่มรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80 กลุ่มรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40 กลุ่มรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60 และกลุ่มไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60

7.7 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นว่ามีค่าใช้จ่ายในการขอแบบแปลนสูงมาก มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ผลการวิจัยความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้

1. กลุ่มตัวอย่างบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ มีจำนวนเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 50 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีระยะเวลาการทำงานอยู่ในช่วง 11 - 15 ปี

2. ระดับความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

2.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

2.1.1 อันดับที่ 1 คือ **การบริหารของผู้บริหาร** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

2.1.2 อันดับที่ 2 คือ **การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล และการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60 เท่ากัน

2.1.3 อันดับที่ 3 คือ **คือ แรงจูงใจของข้าราชการและบุคลากร** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

2.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สรุป ได้ดังนี้

2.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

2.2.1.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.60

2.2.1.2 ท่านมีความพึงพอใจต่อการติดตามการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00

2.2.1.3 หน่วยงานของท่านมีวิธีการดำเนินงานที่ดีในเรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานของบุคลากร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60

2.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

2.2.2.1 ท่านได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน หน่วยงานมีการสนับสนุนให้บุคลากรได้นำความรู้มาพัฒนางานที่รับผิดชอบ และท่านมีความพึงพอใจต่อการได้รับโบนัส การเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือการไปศึกษาดูงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

2.2.2.2 หน่วยงานของท่านมีมาตรการในการเสริมสร้างความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ และท่านมีความความพึงพอใจต่อการบริหารงานของผู้บริหาร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

2.2.2.3 ท่านได้รับการจัดสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมของทุกงานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละงานบริการ พบว่า งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการด้านรายได้หรือภาษี และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน ซึ่งสะท้อนคุณภาพการให้บริการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ที่สามารถบริหารจัดการคุณภาพของการให้บริการเพื่อตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างประทับใจ โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ของการให้บริการจากใจผู้ให้สู่ผู้รับด้วยความพร้อมในการให้บริการเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดี นั่นคือ หน่วยงานที่ให้บริการจะต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการที่ดี เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุนและขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดีต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ นอกจากนี้ ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้อย่างแท้จริง เพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม มีการดูแลเอาใจใส่

เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม ตลอดจนการมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ผู้รับบริการสามารถรับรู้ความพร้อมในการให้บริการได้เป็นอย่างดีจากการประพฤติตน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ (วศิน อิงค์พัฒนากุล, 2559)

2. เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเด็นของงานบริการทั้ง 3 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ทั้งนี้เนื่องจากการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ มีการพัฒนากระบวนการคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพอย่างครบถ้วน โดยมีการดำเนินงานตามขั้นตอนการให้บริการ ตั้งแต่การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ การดำเนินงานตามลำดับขั้นตอน รวมทั้งการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็มีความเข้าใจในงานบริการเป็นอย่างดี ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาคกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความเชื่อมั่นเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่สามารถบริการได้ตามความต้องการของผู้รับบริการ จึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด กล่าวได้ว่า การดำเนินงานเพื่อให้บริการตามองค์ประกอบของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามไต้นั้น สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพทุกมิติ ซึ่งสอดคล้องกับมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการ 5 ด้านหลัก ตามแนวคิดของ Zeithaml, Berry & Parasuraman (1990 อ้างในรัตพล มนต์เสรีวงศ์, 2556) คือ 1) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ 2) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน 3) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด 4) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้ และ 5) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้ เมื่อพิจารณาตามลำดับของระดับความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานสำรวจของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2561) ที่ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า ผู้รับบริการงานบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.60 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด

3. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละงานบริการโดยจำแนกตามประเด็น พบว่า

3.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างนั้น มีรายละเอียดและขั้นตอนต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการจะต้องทำความเข้าใจ และดำเนินการตามขั้นตอนให้ถูกต้อง เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ และบริการด้วยความเต็มใจยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ซึ่งประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ดังที่ แคทรียา เดชบุรัมย์ (2550) กล่าวว่า การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ ให้เกียรติลูกค้า มีความสุภาพอ่อนโยน จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ สอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการในด้านของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ จะก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ นอกจากนี้ ภายในสำนักงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อรองรับการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก สะอาด มีป้ายประชาสัมพันธ์ มีที่นั่งรอรับบริการสำหรับผู้รับบริการ เป็นต้น ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน เนื่องจากสภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ เป็นสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการให้บริการ สถานที่ที่ลูกค้าและกิจการมีปฏิสัมพันธ์กัน (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อธยา, 2557)

3.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในช่องทางการให้บริการของงานบริการด้านรายได้หรือภาษีต่ำที่สุด เมื่อพิจารณาจากข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจต่ำ คือ ช่องทางการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ช่องทางการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น และมีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ และการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้สามารถยกระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของงานบริการด้านรายได้หรือภาษีได้ โดยการพัฒนาระบบการให้บริการที่สอดคล้องกับผลของการประเมินการให้บริการที่ดี ตามหลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ หลักที่ว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ การรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554)

4. ระดับความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านการบริหารของผู้บริหาร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการบริหารงานของฝ่ายบริหารมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความ

คาดหวังของบุคลากร ทั้งในด้านของกระบวนการการบริหารงาน การกำกับติดตามการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยผู้บริหารมีการยอมรับนับถือและให้อิสระในการทำงาน ไม่ควบคุมติดตามการทำงานมากเกินไป ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์เบิร์ต (กมลพร กัลยาณมิตร, 2559) ที่อธิบายว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) เช่น การได้รับการยอมรับนับถือด้วยการแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถ การมอบหมายงานโดยให้อำนาจอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด และองค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) เช่น การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น สำหรับด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านแรงจูงใจของข้าราชการและบุคลากร โดยเฉพาะประเด็นของเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งการเสริมสร้างความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ซึ่งประเด็นที่เกี่ยวกับเงินเดือน ค่าตอบแทน หรือสวัสดิการต่าง ๆ เหล่านี้ ส่งผลกระทบความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เนื่องจากเงินเดือนเป็นสิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงิน ซึ่งถือเป็นความต้องการพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้สามารถยกระดับความพึงพอใจในด้านดังกล่าวได้ โดยการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าตอบแทนต่าง ๆ อย่างเหมาะสม รวมทั้งการจัดสวัสดิการอื่น ๆ ที่ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของบุคลากรตามสมควร เช่น การให้รางวัลกับบุคลากรที่มีผลงานจากการทำงาน หรือผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งบุคลากรได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากเงินเดือน เป็นต้น

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้สามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บุคลากรได้ ด้วยการดูแลเอาใจใส่สภาพการทำงานของบุคลากร ดังที่แมคคลีแลนต์ได้พบว่า ปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ คือ สิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับงานที่เขาทำด้วย และการจูงใจตามหลักทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนต์ (McClelland's Achievement Motivation Theory) คือ การบริหารจัดการที่เน้นการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ เป็นการสร้างแรงกระตุ้นให้บุคลากรมีความต้องการในความสำเร็จที่ประเมินได้จากผลงานของตนเอง มิใช่หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงาน หมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุด และทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป โดยการมอบหมายงานที่มีระดับยากง่ายพอดี ไม่ง่ายหรือยากเกินไปกว่าความสามารถของบุคลากรแต่ละคน การมอบหมายงานที่มีความแน่นอน ต่อเนื่อง ตลอดจนการสะท้อนความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยข้อมูลสะท้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของบุคลากรเป็นรายบุคคล เพื่อให้บุคลากรมีโอกาสได้สร้างผลงานอันจะนำไปสู่ความก้าวหน้าในงานของตนเอง (เอื้อมพร บัวสรวง, 2551)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยหรือประเด็นของหลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานและพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นไป
2. ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ควรมีการดำเนินการศึกษาคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กมลพร กัลยาณมิตร. (2559). แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 6(3), 175-183.
- โกเมฆ มีรัตน์คำ. (2558) *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- แคทรียา เดชบุรีรัมย์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2547). *การกำหนดตัวชี้วัดระดับและประสิทธิผลของการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการกระจายอำนาจ*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2560). *การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานบริการศูนย์ไอซีที เทศบาลเมืองแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา*. พะเยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก*. การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ดวงพร วายลม. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักชะ อำเภอดงเจริญ จังหวัดสระแก้ว*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดุขฎิวัฒน์ แก้วอินทร์. (2560). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อวิน อำเภอปากชม จังหวัดเลย*. การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4, ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- เดือนลอย สังฆมนโนเวช. (2550). *แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรเทศบาลนครอุบลราชธานี*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- ธนภฤต สุทธินันท์โชติ. (2559). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติ
ธารเสด็จเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์การศึกษาด้านหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา. (2557). การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภาพร สุนาสวน. (2559). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่น อีเลฟเว่น
และร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
รัตนโกสินทร์.
- นราธิป ศรีราม. (2557). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น. เอกสารการสอนชุด
วิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). มาตรฐานใหม่ของการจัดบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- บุญทิพย์ แก้วเนื้ออ่อน. (2548). การมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของคณะกรรมการ
สถานศึกษา ในโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พรพิมล สุขตาม. (2559). ความผูกพันต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอ
ไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พรรณี ชูติวัฒนธาดา. (2555). การบริการดีเป็นอย่างไร. สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2563, จาก
<http://sabaisabai.20m.com/sabaigoodservice.html>
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย. การประชุม
วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4, ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- ภณพัช วงศ์ขวัญ. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลวังโตนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.

- มีชัย แพงมาพรหม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มุกดา แก่นสุวรรณ. (2561). แนวทางการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (จังหวัดสกลนคร นครพนม และมุกดาหาร). ดุษฎีนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วรานิษฐ์ ลำไย. (2557). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพัฒนาชุมชนในพื้นที่ภาคตะวันตก. ดุษฎีนิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนศึกษา, ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วัฒนา นนทชิต. (2561). การบริหารจัดการท้องถิ่นที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมแบบร่วมกันรับผิดชอบขององค์การที่มีชุมชนเป็นฐานในเทศบาลตำบลหนองบัวระเหว. *Electronic Journal of Open and Distance Innovative Learning (e-JODIL)*, 8(1), 150-165.
- วิษญาดา แก้วสีขาว. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอนาคู จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศิริสรร บุญจ้อย. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลคู่ม่วง อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2555). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.
- สำนักบริการวิชาการ.(2560). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2560. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2544). คู่มือการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

- _____. (2546). *คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกากว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2556). *คู่มือหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- สุดจิต นิमितกุล. (2543). กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดีในการปกครองที่ดี (Good Governance). กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- สุธรรม ขนาศักดิ์ (2562). *ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช*. คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ
- _____. (2560). “ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558”. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 10(1), 64-84.
- สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์. (2555). *บริการสาธารณะกับบทบาทของนครสวนท้องถิ่น*. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2563. จาก <http://www.gotoknow.org/posts/422467>
- อรุณี สันฐิติวณิชย์. (2558). การสร้างการร่วมกันผลิตในชนบท: กรณีศึกษาการจัดการขยะของเทศบาลตำบลน้ำเย็น จังหวัดอุบลราชธานี. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*. 8(1). 690-699.
- เอี่ยมพร บัวสรวง. (2551). *รูปแบบภาวะผู้นำและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานอัยการในสำนักงานอัยการเขต 5*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- Bovaird, T. (2007). “Beyond Engagement and Participation: User and community coproduction of public services.” *Public Administration Review*, 65(5), 846-860.
- Boyle, D., & Harris, M. (2009). *The Challenge of Co-production*. UK: New Economic Foundation.
- Brandsen, T., & Pestoff, V. (2006). “Co-production, the Third Sector and the Delivery of Public Services: An introduction.” *Public Management Review*, 8(4), 493-501.
- Brudney, J. L. & England, R. E. (1983). “Toward a Definition of the Coproduction Concept.” *Public Administration Review*, 43(1), 59-65.
- Hood, C. C. (1991). “A Public Management for All Seasons?” *Public Administration*, 69, 3-19.

- Katz, E., & Danet, B. (Eds.). (1973). *Bureaucracy and the public: Reader in official-client relations*. New York, NY: Basic Books.
- Needham, C. (2007). "Realising the Potential of Co-production: Negotiating improvements in public services." *Social Policy & Society*, 7(2), 221-231.
- Penchansky and Thomas (1981) Penchansky R and Thomas J.W. The concept of access: Definition and relationship to consumer satisfaction. *Medical Care*, 19(2), 127-40.
- Pestoff, Victor, Sephen P. Osborne and Taco Brandsen. (2006). "Patterns of Co-production in Public Services: Some concluding thoughts." *Public Management Review*, 8(4), 591-595.
- Shah, A. (2006). "The Principal and the Practice of Intergovernmental Transfers" In *Intergovernmental Fiscal Transfers: Principal and Practice*, by Robin Boadway and Anwar Shah. Washington, DC: World Bank.
- Whitaker, G. P. (1980). "Coproductio: Citizen participation in service delivery." *Public Administration Review*, 40(3), 240-246.

ภาคผนวก ก
ภาพการลงพื้นที่



ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ประจำปีงบประมาณ 2563

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ โดย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ประจําปีงบประมาณ 2563 ซึ่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ได้จัดทำโครงการขึ้น จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แยกตามงานบริการในส่วนที่ 1

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้
ในเรื่องใด

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.1)
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี
(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.2)
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.3)

2. จากงานที่ท่านใช้บริการในข้อ 1. ท่านใช้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลนาท่ามใต้ ในนาม

- 1) ประชาชนทั่วไป 2) เจ้าหน้าที่ของรัฐ
- 3) หน่วยงานภาครัฐ 4) หน่วยงานเอกชน

3. จากงานบริการในข้อ 1 ท่านขอรับบริการจากทางใด

- 1) มาติดต่อที่สำนักงาน 2) โทรศัพท์
- 3) หนังสือ/จดหมาย 4) อื่นๆ ระบุ.....

4. วันที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

- 1) จันทร์ 2) อังคาร 3) พุธ
- 4) พฤหัสบดี 5) ศุกร์ 6) เสาร์
- 7) อาทิตย์

5. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

- 1) 8.30 – 10.00 น. 2) 10.01 – 12.00 น.
- 3) 12.01 – 14.00 น. 4) 14.01 – เวลาปิด

6. ท่านใช้เวลาในการเข้ามามีติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วน
ตำบลนาท่ามใต้ แต่ละครั้งสูงสุดนานเท่าใด

- 1) ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า 2) 31 นาที – 1 ชม.
- 3) ระหว่าง 1 – 2 ชม. 4) ระหว่าง 2-3 ชม.
- 5) ระหว่าง 3 – 4 ชม. 6) มากกว่า 4 ชม.

ผู้เก็บแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. สถานที่ทำงาน / ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชนใด

.....

2. เพศ 1) ชาย 2) หญิง

3. ช่วงอายุ

- 1) 13 – 17 ปี 2) 18 – 35 ปี
- 3) 36 – 45 ปี 4) 46 – 60 ปี
- 5) 61 ปีขึ้นไป

4. สถานภาพสมรส

- 1) โสด 2) สมรส 3) หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

5. ระดับการศึกษา

- 1) ไม่รู้หนังสือ 2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า
- 3) ม.ต้น/เทียบเท่า 4) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า
- 5) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า 6) ปริญญาตรี
- 7) สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพหลัก

- 1) นักเรียนนักศึกษา 2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
- 3) พนักงานเอกชน 4) รับจ้างทั่วไป
- 5) เกษตรกร 6)ว่างงาน
- 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ
- 8) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 9) อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. รายได้ต่อเดือน

- 1) ไม่มีรายได้ 2) ไม่เกิน 5,000 บาท
- 3) 5,001-10,000 บาท 4) 10,001-15,000 บาท
- 5) 15,001-20,000 บาท 6) 20,001-25,000 บาท
- 7) 25,001-30,000 บาท 8) มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และการขอติดตั้งมิเตอร์น้ำประปาอย่างชัดเจนตามที่ประกาศไว้						
1.3 ถนนสายหลักมีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างครอบคลุมและทั่วถึง						
1.4 แบบฟอร์มขอรับบริการมีความกระชับ เข้าใจง่าย หรือมีตัวอย่างการกรอกข้อมูล						
1.5 การให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยเป็นไปตามสภาพปัญหาของแต่ละพื้นที่ แก้ไขสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์						
2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ทางโทรศัพท์ ฯลฯ						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการมีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเรื่องขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และนำเชื่อถือ ฯลฯ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น						
4.4 มีกล่องรับความคิดเห็นหรือแบบสอบถาม เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น						

ข้อเสนอแนะ.....

ส่วนที่ 3.2 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน						
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว						
1.4 การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 การขออนุญาตใช้น้ำประปาและการรับการชำระค่าน้ำประปา เป็นไปด้วยความรวดเร็ว						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์						
2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรับบริการ						

ข้อเสนอแนะ.....

ส่วนที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์การขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และการขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การรับขึ้นทะเบียนเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการ						
1.3 การบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการมีการบริการที่หลากหลาย ได้แก่ นำไปมอบให้ถึงบ้าน ให้มารับที่ส่วนราชการ						
1.4 การบริการเบิกจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้พิการและเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 มีการสนับสนุนการส่งเสริมอาชีพ เช่น กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มเกษตรกร เป็นต้น						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ						
2.1 ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น						
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล สื่อออนไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านอำนวยความสะดวก เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ระบบออนไลน์						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ						

ข้อเสนอแนะ.....

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่อมใต้
โดย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ประจำปีงบประมาณ 2562

ระดับความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากร

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อการบริหารของผู้บริหาร						
1.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา						
1.2 ท่านมีความพึงพอใจต่อการติดตามการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา						
1.3 ท่านมีความพึงพอใจต่อการแต่งตั้งโยกย้ายของบุคลากร						
1.4 ท่านมีความพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน						
1.5 ท่านมีความความพึงพอใจต่อการบริหารงานของผู้บริหาร						
2. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล						
2.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายและเป้าหมายการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน						
2.2 ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายและแนวทางการพัฒนาบุคลากรรวมทั้งการให้ความเสมอภาคในการทำงาน						
2.3 หน่วยงานของท่านมีวิธีการดำเนินงานที่ดีในเรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานของบุคลากร						
2.4 หน่วยงานของท่านมีการกำหนดระเบียบ วินัย ข้อบังคับ แนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานที่ดี						
2.5 หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ให้การดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ						
3. ความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน						
3.1 ท่านได้รับบรรยากาศที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน						
3.2 หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนเครื่องจักร เครื่องกล เครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน						
3.3 ท่านได้รับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมความผูกพันและการทำงานเป็นทีม						
3.4 หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอข้อมูลและเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของหน่วยงาน						
3.5 หน่วยงานมีการส่งเสริมอาชีพอนามัย สุขภาพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนมีแผนป้องกันภัยพิบัติของหน่วยงาน						
4. แรงจูงใจของข้าราชการและบุคลากร						
4.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อการได้รับโบนัส การเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือการไปศึกษาดูงาน						
4.2 ท่านได้รับการจัดสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน						
4.3 หน่วยงานของท่านมีมาตรการในการเสริมสร้างความก้าวหน้าและความมั่นคงในอนาคต						
4.4 หน่วยงานมีการสนับสนุนให้บุคลากรได้นำความรู้มาพัฒนางานที่ได้รับมอบหมาย						
4.5 ท่านได้รับคำตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน						

รายนามคณะผู้วิจัย

หน่วยงานรับผิดชอบ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรีัง
111 ถนนเพชรเกษม ตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง 92130
โทรศัพท์ 0 7550 0888 โทรสาร 0 7550 0885
www.dusittrang.com

ผู้รับผิดชอบโครงการ

ดร.สฤณี ธีฎกิจงานุกิจ ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรีัง
โทร. 0 7550 0888 ต่อ 6801

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิโรจน์ ผลพันธิน อธิการบดีมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ผู้วิจัย

นางสาวเบญจวรรณ ขุนฤทธิ์ อาจารย์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรีัง
โทร. 0 7550 0888
โทรสาร 0 7550 0885
E-mail: Benjawan_khu@dusit.ac.th

ช่องทางดาวน์โหลดเอกสารงานวิจัยในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้
ประจำปีงบประมาณ 2563





มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรีัง

111 ถ.เพชรเกษม ต.ห้วยยอด อ.ห้วยยอด จ.ตรัง
รหัสไปรษณีย์ 92130



0 7550 0888



<http://www.dusittrang.com>

