



รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเติน
อำเภอบุงคล้า จังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

โดย
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนครพนม

เสนอต่อ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเติน อำเภอบุงคล้า จังหวัดบึงกาฬ
กันยายน 2561

คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยนครพนม โดยสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ กับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง อำเภอบุ่งคล้า จังหวัดบึงกาฬ โดยเน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนี้ยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดีขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินผลครั้งนี้สำเร็จลงได้เพราะความร่วมมือของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณ คณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษานี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรและประชาชนในเขตพื้นที่บริการต่อไป

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนครพนม
กันยายน 2561

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล	1
วัตถุประสงค์	2
เป้าหมาย	2
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	3
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
กรอบแนวคิดการประเมิน	25
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
วิธีการศึกษา	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
เครื่องมือในการศึกษา	28
การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล	28
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ	30
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ	32
ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม	39
บทที่ 5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผล	40
ข้อเสนอแนะ	41
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการ	30
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม	32
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา	33
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	34
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	36
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการงานด้านรายได้หรือภาษี	37
ตารางที่ 7 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการ	39



สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง อำเภอบุงคล้า จังหวัดบึงกาฬ

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{x})	S.D.		
1) งานด้านการศึกษา	4.74	.567	94.80	มากที่สุด
2) งานด้านสาธารณสุข	4.72	.605	94.40	มากที่สุด
3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.70	.634	94.00	มากที่สุด
4) งานด้านรายได้หรือภาษี	4.79	.511	95.80	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.74	.622	94.80	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง ทั้ง 4 ภารกิจ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80

เกณฑ์ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนน	คะแนนที่ได้
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	✓
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	9	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	8	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	7	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	6	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	5	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	4	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1	
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50	0	

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง อำเภอปงศลา จังหวัดบึงกาฬ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง และเพื่อนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตปกครององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง จำนวน 3,834 คน ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการงานด้านรายได้หรือภาษีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ งานด้านการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ตามลำดับ

สำหรับข้อเสนอแนะโดยภาพรวมทั้ง 5 ภารกิจที่ได้รับการประเมิน พบว่ามีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ และควรมีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

เชิงนโยบาย

ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

เชิงปฏิบัติการ

1. จัดให้มีขั้นตอนการดำเนินงานและระเบียบแบบฟอร์มที่เหมาะสม
2. ควรให้คำแนะนำและความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ
3. ควรจัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอรับบริการทุกประเภท และสามารถ จัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล

บทบาทและภารกิจภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีกลไกการบริหารจัดการที่โปร่งใส ชัดตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกขั้นตอน สิ่งเหล่านี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินโครงการให้สอดคล้องต่อกรมการปกครองที่ตั้งมาตรฐาน ตัวแบบที่จะสะท้อนภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการที่ดี และเพื่อกระจายอำนาจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชน

จากการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นมีความเป็นอิสระที่สอดคล้องตามเจตนารมณ์และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติเรื่องการกระจายอำนาจในหมวดว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐจะต้องให้ความสำคัญแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยเริ่มจากสาระสำคัญที่บรรจุไว้ในมาตรา 78 ซึ่งกำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งพาตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง และในหมวดว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่มาตรา 282 - 290 ได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ เพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (โกวิท พวงงาม, 2550, หน้า 257 -265) ซึ่งรัฐธรรมนูญได้กำหนดเจตนารมณ์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง และกำหนดทิศทางการพัฒนาท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง จากเจตนารมณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน มีภารกิจเพื่อการบริการสาธารณะ บำบัดทุกข์บำรุงสุข ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต การสังคมสงเคราะห์ การสาธารณสุข การจัดการศึกษา

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรขององค์กรในทุกๆ ด้าน เพื่อให้สามารถให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ซึ่งจากการปฏิรูประบบราชการ ได้กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ ตามเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) กำหนด โดยหนึ่งมิติในการประเมินได้แก่ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นตัวชี้วัดถึงสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการสาธารณะ และตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 เห็นชอบตามคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (กพร.) เสนอเกี่ยวกับมาตรการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน และได้จัดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รางวัลตามโครงการบริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

พิจารณาคัดเลือกงานบริการและจัดทำข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อ
บริการประชาชน เพื่อนำไปลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีต้องปฏิบัติตามภารกิจเพื่อให้การบริหาร
จัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหาและสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น
ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกัน
พัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจในครั้งนี้จะ
ดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ใน 4
ประเด็นหลัก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการบริการ นอกจากนี้เพื่อให้การประเมินสามารถสะท้อน
ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มี
การประเมินความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อนำผลใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและปรับปรุงพัฒนา การ
บริหารงานของหน่วยงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเติน อำเภอบุงคล้า จังหวัดบึงกาฬ

2.2 เพื่อนำผลการศึกษา และข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และ
ประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเติน อำเภอบุงคล้า จังหวัดบึงกาฬ

3. เป้าหมาย

ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเติน อำเภอบุงคล้า
จังหวัดบึงกาฬ

4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ประชาชนในพื้นที่และผู้มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเติน
อำเภอบุงคล้า จังหวัดบึงกาฬ ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว

4.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองภารกิจที่
ได้รับการถ่ายโอนด้วยบุคลากรที่จำกัด

4.3 สร้างมาตรฐานที่ดีในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกส่วนเพื่อประโยชน์ในการพัฒนา
ท้องถิ่นและองค์กร

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อสามารถนำผลการประเมินไปใช้พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร โดยเสนอแนวคิดตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้โอนภารกิจ คือ โครงสร้างพื้นฐาน คุณภาพชีวิต การจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผนและส่งเสริม การพาณิชย์และการท่องเที่ยว การบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น การบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากร มากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก หรือเกิดสภาพของความไม่ประหยัดในเชิงขนาด (Diseconomies of scale) จึงมีความจำเป็นที่ จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอก ศูนย์กลางออกไป

1.1 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้ (การปกครองส่วน ท้องถิ่น, 2556)

1.1.1 การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชน ภายในท้องถิ่น โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัว และปรับตัวให้ยืดหยุ่น คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็ง ให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย

1.1.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการ ปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขัน ในทางการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกา ทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจ ถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะฝ่ายนิติบัญญัติและ ฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการ

พัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

1.1.3 สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่นหรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามามีบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการ ปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของความ เป็นพลเมืองในหมู่ประชาชน

1.1.4 สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่นมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

1.1.5 ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการให้อำนาจมีการกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

1.2 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

แนวคิดในการให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองและบริหารกันเองนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ซึ่งหลักในการกระจายอำนาจการปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีอิสระ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่ง ในการที่จะดำเนินกิจกรรมบริหารตนเองได้

อุทัย หิรัญโต (2523 : 2) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2526 : 8) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการเมืองการปกครองของรัฐ และเกิดองค์การของรัฐที่ทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้

William A. R. (1953 : 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยงานปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้อำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

William V. H. (1959 : 101-103) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นหมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

Danial Wit (1967 : 101-103) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้อำนาจการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตอำนาจของตน

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองของชุมชน เป็นหน่วยงานปกครองที่มีอำนาจอิสระตามความเหมาะสม เป็นหน่วยงานปกครองที่มีสิทธิตามกฎหมาย โดยปกครองตนเองโดยจัดแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือองค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ

1.3 หลักการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบตามความแตกต่างของความเจริญ ประชากรหรือขนาดพื้นที่ มีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม หน่วยงานปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น สิทธิในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น--

1.4 หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงินกำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระ หรือเป็นนโยบาย ซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน การศึกษาในระดับอุดมศึกษาการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณา คือเป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น งานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง งานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น และงานที่เกี่ยวกับพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้ผลดีเท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงจมน้ำ การจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

1.5 องค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2523 : 22) ได้กำหนดองค์ประกอบในระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง
2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการเช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์เชื้อชาติ และความสำคัญในการปกครองของตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวិทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็มีปัจจัยอื่นที่ต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น
3. การกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ
4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ
5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง
6. อิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ
7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทะนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป
8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นเพราะมีฉันทันแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป

1.6 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้าน

การเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนใน

ท้องถิ่นอย่างแท้จริง และให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

ชวงค์ ฉายะบุตร (2539 : 27-28) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยงบประมาณเป็นหลัก หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยงานท้องถิ่นนั้น ๆ สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างใดอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า
3. เพื่อความประหยัด ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็แตกต่างกัน การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศ
4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เป็นสถานที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้ง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึงการกระจายอำนาจในท้องถิ่น เพื่อให้มีบทบาทในการปกครองตนเองไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใดเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและทำให้ประชาชนได้เข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจอนาคตของตนเองในท้องถิ่นนั้น ๆ

1.7 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

1.7.1 การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเชื่อมั่นในระบอบประชาธิปไตย

1.7.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

1.7.3 การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

1.7.4 การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

1.7.5 การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต

1.7.6 การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้าง สลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัด ความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึง สามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542 : 775) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ และหากแยกเป็น คำ พึง หมายถึง ควร ซึ่งเป็นคำช่วยกริยาอื่น และ พอ หมายถึง เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ความพึงพอใจนั้นจึงเป็นทัศนคติเชิงนามธรรม ซึ่งไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การแสดงออกถึง ความพึงพอใจนั้นค่อนข้างที่จะสลับซับซ้อน แต่อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมามีการวัดความพึงพอใจโดย การวัดความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งได้มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ซิลเมอร์ (Silmer, 1984, 230 อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สุรปภา 2544, หน้า 9) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มิลักษณะต่างๆ ของงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Strauss (1980 อ้างถึงใน เพ็ญแข ซ่อมณี 2544, หน้า 7) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้าน จิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

สุมาลี ชัยสุวรรณ (2550:9-10)ได้สรุปความหมายของ ความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อความต้องการ การทำงานในทางบวกเพื่อทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงานให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานให้ประสบ ผลสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ประโยชน์ตอบแทนทางวัตถุและทางจิตวิทยา ทำให้ ทราบถึงความพึงพอใจที่มีต่อการบริการโดยแบ่งเป็นด้านเทคโนโลยี สถานที่ ทำเลที่ตั้ง พนักงานผู้ ให้บริการ ระบบงาน และการให้บริการ

เพียร แก้วสวัสดิ์ (2549: 9) ได้สรุปความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ เป็นการแสดงความรู้สึกดี ใจยินดีของเฉพาะบุคคล ในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัย ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้ง ทางร่างกาย และจิตใจ ได้เหมาะสม เป็นการแสดงออกของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

สายจิตร์ สุขสงวน (2546: 14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่ง เป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุ จุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่ บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

อรรถพร (2546: 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของ บุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของ

การรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

ซึ่งสอดคล้องกับ อุทัยพรรณ สุดใจ (2545:7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

ไพบุลย์ ช่างเรียน (2516. หน้า 146-147 อ้างอิงจาก นริษา นราศรี 2544. หน้า 28) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นความต้องการทางร่างกายมีความรุนแรงในตัวบุคคลในการร่วมกิจกรรม เพื่อสนองความต้องการทางร่างกาย เป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วจะรู้สึกต้องการความมั่นคง ปลอดภัย เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคงแล้วบุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้นเพื่อให้เป็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ทัศนคติส่วนบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ แสดงออกโดยการประเมินค่าทั้งทางบวกและทางลบ เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขึ้นต่อนต่างๆ ที่มีความล้าสมัยซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์, วีรวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม (2542, อ้างถึงในปานจิต บุรณสมภพ. 2548 : 27) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ เป็นความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วย

1. ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใด
2. ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกรวดในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ฟาร์มาเน็ต (PharmaNet, ม.ป.ป.) กล่าวว่า ผู้ให้บริการทุกประเภท ไม่ว่าจะภาครัฐหรือเอกชน ต่างก็มุ่งหวังที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุด ให้กับผู้รับบริการด้วยกันทั้งสิ้น ปัจจุบันองค์กรชั้นนำทั่วโลก จะมีการวิจัยเพื่อประเมิน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งๆ ขึ้น สู่อุณหภูมิที่ยั่งยืนถาวรขององค์กรสืบไป เมื่อกล่าวถึงการบริการ ทุกคนเคยมีประสบการณ์ในการให้บริการมาแล้ว เพียงแต่อาจจะนึกไม่ออก เพราะมีภาพการบริการว่าเป็นงานของ พนักงานร้านอาหาร พนักงานโรงแรม พนักงานโทรศัพท์ หรือพนักงานขาย เพราะคิดว่า บริการเป็นงานในอาชีพเท่านั้น ที่ถูกต้องแล้ว การบริการหมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น จึงเป็นเรื่องของคนสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เมื่อกล่าวถึงการให้บริการในเชิงความสัมพันธ์ทางสังคม เช่น พ่อแม่กับลูก หรือระหว่างเพื่อน ผู้ให้บริการอาจไม่สนใจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ในการให้บริการทางอาชีพนั้น ความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ เป็น เป้าหมายสำคัญ ซึ่งจะเกิดจากการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง พร้อมกับความสุขเท่านั้น ดังนั้น การรู้ถึงความต้องการที่แท้จริง จึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่ต้องหาให้ได้ เพื่อให้บริการนั้น สร้างความพึงพอใจได้สูงสุด

ไรแลนเดอร์ และโพรโวสต์ (Rylander and Provost, 2006) ได้กล่าวถึงผลของเทคโนโลยีต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยในปัจจุบันผู้ให้บริการส่วนใหญ่มักจะพึ่งพาเทคโนโลยีในการดูแลลูกค้า เช่น ให้ลูกค้าฝากข้อความทางโทรศัพท์ หรือให้ฟังรายละเอียดจากเทปบันทึกเสียงเองจากการกดหมายเลขทางโทรศัพท์ต่อเนื่องกันไป ซึ่งบางครั้งอาจทำให้ลูกค้ายิ่งทวีความไม่พอใจมากขึ้น การที่ผู้ให้บริการอาศัยเทคโนโลยีในการดูแลความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากขาดแคลนงบประมาณในการดำเนินการ ทำให้ต้องจำกัดจำนวนพนักงาน ซึ่งสาเหตุหลักประการหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ คือ ขาดการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ดังนั้นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ให้บริการคือ ควรจัดหาพนักงาน/เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจมีจากการให้บริการ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าเกิดความภักดีและใช้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดไป การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ ควรเป็นเพียงสิ่งสนับสนุน แต่ไม่ใช่มาแทนที่พนักงาน/เจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคิดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย, 2545)

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่าความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน (ชานันท์ ถ้าคู่, 2545)

การวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทักษะคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัด ทักษะคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทักษะคติได้โดยอ้อมโดยวัดความคิดเห็นของบุคคล เหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น ถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้นิยม เกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วๆ ไป

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการได้พบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือ

การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service)

การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) (John D. Millett, 1951)

ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2530:295) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ การบริการในภาษาอังกฤษคือ Service หมายถึง การกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ โกลัซิด ออบุ่น มีเมตรีจิต ซึ่งอาจจะอธิบายความหมายจากแต่ละตัวอักษร (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ: 2538) ได้ดังนี้

1. S Smile & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่

2. E Early Response & Equity เร็วไวรับสนองอย่างมีความเสมอภาค

3. R Responsibility & Respectful สำนึกรับผิดชอบและนับถือให้เกียรติลูกค้า

4. V Voluntary manner มอบบริการด้วยใจสมัคร

5. I Image Enhancing & Integrity เพื่อเสริมภาพพจน์ขององค์การและเพื่อคุณธรรม

ความสุจริต

6. C Courtesy เป็นมิตรเอื้อเฟื้อเอาใจใส่

7. E Enthusiasm ว่องไวกระตือรือร้น

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการหรือการให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Kotler (1994 : p. 464-468) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

สแตนตัน (สุนันท์ บุญวโรดม, 2543 : หน้า 23; อ้างอิงจาก Stanton. 1981. Fundamentals of Marketing. p. 441) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้า

กรอนรูส์ (สุนันท์ บุญวโรดม, 2543 : หน้า 22 ; อ้างอิงจาก Gronroos. 1990. Service Management and Marketing. p. 27) ได้ขยายความคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ

กิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มาก จำต้องไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

สุนันท์ บุญโรตม (2543 : หน้า 22) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของ กิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

สุดาตวง เรืองรุจิระ (2541 : หน้า 116) กล่าวว่า งานบริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2530 : หน่วยที่ 1-7) ให้ความหมายของระบบบริการ (Service Systems) หมายถึง การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่างๆ ในอันที่จะให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ ในการจัดการระบบบริการสมัยใหม่ จะเน้นความต้องการของลูกค้าและความสัมพันธ์กับลูกค้าในกระบวนการจัดการบริการ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการบริการดังกล่าว

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นการจัดวางแผนดำเนินการต่างๆ ของสถาบันการศึกษาในการตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจของบุคคลที่มารับบริการ

นอกจากนี้ Service ยังมีความหมายอื่นๆ ด้วยเช่น Satisfaction สร้างความพึงพอใจ Expectation เป็นไปตามความคาดหวัง Reliability เชื่อมั่นได้ Value สิ่งที่ทำนั้นมีประโยชน์ Information ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง Competence บริการอย่างสามารถเชี่ยวชาญ Electronics ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือการตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้า เป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอนเก็บรักษาสินค้าไว้ไม่ได้ และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ

ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะทำให้ความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลางและในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

3. ผลของบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการ จึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมามีใจ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์กรได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

6. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์กรเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปลักษณ์ได้ต้องใช้เวลาเป็นสิบๆ ปี

7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกัน ถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมากสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแหล่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดั้งเดิมและอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเต็มไปก็ได้

องค์ประกอบของงานบริการ

โกรทวิช (2552) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ดี ได้แก่

1. อาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องน้ำต้องสะอาด ปราศจากกลิ่นเหม็น มีภูมิทัศน์ที่ดี ภายในอาคารมีกฎ ระเบียบต่างๆ ที่สามารถชี้แจงให้ประชาชนรับทราบได้อย่างชัดเจน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานมีจำนวนที่เพียงพอและเหมาะสมในการทำงาน

2. บุคลากร ทั้งในระดับผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงาน ควรมีความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบ พัฒนาการให้บริการ มีจิตบริการ โดยจิตบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

- 2.1 พุดจาไพเราะ นุ่มนวล
- 2.2 ไม่ดูถูกเหยียดหยาม ลามปาม หรือรังเกียจ
- 2.3 ให้ข้อมูลให้คำแนะนำได้ถูกต้อง
- 2.4 แก้ไขปัญหาได้ทุกเรื่อง
- 2.5 ไม่ปฏิเสธทันทีแต่มีทางเลือกให้

นอกจากนี้ ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, อ้างถึงใน ปานจิต. 2548 : 6) กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริการไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญได้แก่

1.1. การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ

1.2. สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ สถานที่รับบริการ ต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด และปลอดภัย รวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติคนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้

4.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย

4.2 การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

ความสำคัญของการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000: 29) ได้กล่าวถึงการบริการว่าเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจกรรมต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากการบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการต้องแต่งกายเหมาะสม บุคลิกดี พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการต้องมีประสิทธิภาพให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และลูกค้ามีความพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารเพื่อการโฆษณาต่างๆ ต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอต่อลูกค้า และสอดคล้องกับลักษณะของลูกค้าด้วย

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมาย ตราสินค้าที่ใช้ในการบริการต้องสื่อความหมายได้ชัดเจน ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัวหรือเอกลักษณ์ที่ไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การบริการลูกค้านั้นมีข้อจำกัดในเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทัน หรือ ไม่มีลูกค้าได้

นอกจากนี้ คอทเลอร์ (Kotler, 2000: 436) ยังได้อธิบายถึงงานที่สำคัญของการบริการมี 3 ประการ ได้แก่

1. การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่ง (Managing competitive differentiation) งานการตลาดของผู้ให้บริการ ข้อสำคัญคือ จะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง แม้จะเป็นการยากในการสร้างบริการให้เห็นถึงความแตกต่าง แต่สามารถทำได้ด้วยคุณภาพการบริการ (Service quality) และอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยต้องเสนอคุณภาพการบริการตามที่ถูกค่าได้คาดหวังไว้ ผู้ให้บริการต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ(What) ช่วงเวลาที่ลูกค้าต้องการ(When) สถานที่ที่ลูกค้าต้องการ(Where) และรูปแบบการบริการที่ต้องการ (How) การวิจัยตลาดจะทำให้ทราบถึงเกณฑ์พิจารณาคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้นการสร้าง ความแตกต่างจากคู่แข่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 บริการที่เสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งมีอยู่ 2 ประการคือ

1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary service package) ได้แก่ สิ่งที่ถูกค่าหวังว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น สถาบันการศึกษา ลูกค้าคาดหวังว่าจะมีการเรียนการสอนที่ดี อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

2) ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary service features) ได้แก่ บริการที่เพิ่มเติมนอกจากบริการพื้นฐานที่จัดไว้ให้แล้ว เช่น สถาบันการศึกษามีชมรมส่งเสริมทักษะด้านต่างๆ ให้แก่นักศึกษา มีทุนการศึกษา เป็นต้น

1.2 การส่งมอบบริการ (Delivery) การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งโดยการตอบสนองความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งความคาดหวังของลูกค้า นั้นเกิดจากประสบการณ์ในอดีต ลูกค้าจะเลือกรับบริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการใช้บริการแล้ว โดยการเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะใช้บริการอีก

1.3 ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารทางการตลาดช่องทางอื่นๆ

2. การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing service quality) เป็นการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะรู้สึกว่าการบริการไม่ได้

คุณภาพ แต่ถ้าบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการที่ได้รับมีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพ การบริการก็จะได้มาตรฐาน ดังนั้น การกำหนดคุณภาพของบริการที่สำคัญ ได้แก่

2.1 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการบริการนั้นต้องทำให้มั่นใจว่า จะได้รับบริการที่ถูกต้องแน่นอน

2.2 ความเต็มใจและความพร้อม (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ ลูกค้าและเตรียมความพร้อมในการให้บริการ

2.3 การรับประกัน (Assurance) ความรู้และความสุภาพของผู้ให้บริการ และ ความสามารถในการถ่ายทอด ความเชื่อถือ และความเชื่อมั่น

2.4 การเอาใจใส่ (Empathy) การจัดหาดูแลเอาใจใส่เฉพาะรายให้กับลูกค้า

2.5 การสัมผัสได้ (Tangibles) มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เครื่องมือ บุคลากร อุปกรณ์ วัสดุทางการสื่อสาร

3. การบริหารประสิทธิภาพการให้บริการ (Managing productivity) ในการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการ สามารถทำได้ 7 วิธี ดังนี้

3.1 การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม

3.2 เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางอย่างลง

3.3 เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยสร้าง มาตรฐาน

3.4 การให้บริการที่ปลดการใช้บริการ หรือสินค้าอื่นๆ

3.5 การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3.6 การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานบริษัท

3.7 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการให้ดีขึ้น

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (2543: 7; อ้างถึงในจ่านงค์ ตริณุมิตร, 2545: 14) อธิบายว่า ปัจจัยที่สำคัญในการบริการมี 3 ประการ ได้แก่

1. ผู้รับบริการ ต้องมีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ ความพร้อม ปฏิกริยาตอบสนองที่เหมาะสม

2. ระบบบริการ ประกอบด้วยผู้ให้บริการ กฎระเบียบ ขั้นตอนการบริการ เงื่อนไขการบริการ การบริหารงาน วัสดุอุปกรณ์ และสภาพแวดล้อม

3. ระบบสนับสนุนการบริการ ประกอบด้วยนโยบายและมาตรฐาน การสนับสนุนด้าน ทรัพยากรและการติดตามประเมินผล

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536: 13) กล่าวว่าบริการประชาชนมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ

2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

3. กระบวนการและกิจกรรม

4. ผลผลิตหรือตัวบริการ

5. ช่องทางการให้บริการ

6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากแนวคิดการบริการข้างต้นแสดงว่า การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้านั้นคือเป้าหมายของการบริการ และการจะวัดเป้าหมายนั้นจะต้องวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ หน่วยงานให้บริการต้องมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

การปฏิบัติในการให้บริการ

ทางกาย : ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรีกระเป่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะท่ามัตหะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวใจผอมเรียบริ้ว ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือห้อยเป็นกระเชิง การแต่งกายเรียบริ้ว ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สอนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา : ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ทางใจ : ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใสยินดีที่จะต้อนรับไม่รู้สึกรุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อนแต่มาเรียกร้องต้องการนั้นต้องการนี้ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมองใจลอยขาดสมาธิในการทำงานเศร้าซึมเบื่อหน่ายหรือเซ็ง

ซึ่งสอดคล้องกับ ไกรฤกษ์ ไมตรีวงศ์ (2552) ที่ได้อธิบายถึงความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการรับบริการ 10 ประการ ดังนี้

1. สะดวก ใช้บริการง่าย มีป้ายหรือสัญลักษณ์ชี้บอกว่าจะไปติดต่อหน่วยงานใด
2. ได้รับคำแนะนำจากการไปติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่บริการประชาชนควรจะให้คำแนะนำอย่างตรงไปตรงมา
3. ต้องการความเป็นมิตร หากไปติดต่องานราชการ ประชาชนนั่งอยู่นานมาก เจ้าหน้าที่ควรจะเข้าไปถามว่า มาติดต่อหรือรอคอยใคร เพื่อสร้างความเป็นมิตรและเป็นกันเอง
4. ต้องการความปลอดภัย หากมีการชำรุดเสียหายของอาคารสถานที่ ควรจะปรับปรุงหาทางแก้ไข
5. เสียค่าใช้จ่ายน้อย ไม่ต้องเดินทางไปกลับหลายครั้ง
6. มีรอยยิ้ม เพื่อสร้างความประทับใจโดย การส่งรอยยิ้มเพื่อจะมาใช้บริการในวันข้างหน้าอีก
7. ได้รับเกียรติตามสมควร ไม่ต้องให้เกียรติกันมากมาย แต่อย่าดูถูกไม่พูดจากระโชกโฮกฮาก
8. แก้ไขปัญหาได้
9. มีคนเข้าใจ เมื่อประชาชนมีปัญหาเข้ามาขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ควรพุดจา สอบถามอย่างสุภาพ สร้างความประทับใจให้แก่ประชาชน ประชาชนที่มีปัญหาจะมีท่าทีที่เปลี่ยนไป รู้สึกดีต่อหน่วยงาน และส่งผลให้เรามีความเต็มใจช่วยเหลือและดูแลประชาชนได้ดี
10. ไม่ถูกบังคับ ไม่มีใครอยากถูกบังคับ เจ้าหน้าที่ไม่ควรออกคำสั่งกับประชาชนที่มาใช้บริการ

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปีติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุนความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเราก็ย่อมจะประสบความสำเร็จก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ

ทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทิ้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็กๆ น้อยๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน

ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึงการให้บริการที่ตีบวกกับอะไรอีกเล็กๆ น้อยๆ องค์กรประกอบอื่นๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
2. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา
3. คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำวิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้
4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่นๆ เป็นต้น
5. ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่า การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิตและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้
6. พนักงานทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่
7. เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้น แต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความผิดให้พันตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น

8. เราควรจะต้องมีอธยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วยทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมี อธยาศัยไมตรีต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง

9. ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการ คาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไมตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับ เช่นนั้นผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมา ด้วยความพอใจในที่สุด

เทคนิคการให้บริการ

วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพ องค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่องมีรายละเอียด ดังนี้

1. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการมีความ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการ ควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

2. บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

3. เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลาง ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการการสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้

3.1 สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตร โดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอ ประทานโทษครับ (ค่ะ) มีอะไรให้ผม (ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (ค่ะ) กรุณารอสักครู่ครับ (ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือเร็วจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

3.2 เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

3.3 ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ ผู้รับพูดอยู่

เทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการ

สำนักงาน ก.พ. (2547,อ้างถึงใน บริการอย่างไรให้ครบเครื่องหลักสูตรการให้บริการที่เป็น เลิศ.2547 : 23)

1. เทคนิคการพูดจา ควรพูดให้ชัดเจน ได้ใจความที่ถูกต้องครบถ้วน สั้นกระชับ สุภาพ และ พิจารณาว่าผู้ฟังเข้าใจหรือไม่ ถ้าไม่เข้าใจ ให้อธิบายเพิ่มเติมหรือเขียนประกอบ โดยควรควบคุม อารมณ์ไม่ได้ตอบ อย่างลืมหูลืมตาเมื่อตนเองผิด และใช้คำขอบคุณ

2. เทคนิคการฟัง ฟังด้วยท่าทีให้ความสนใจ ไม่พูดแซงขณะผู้อื่นยังพูดไม่จบ ทบทวนสาระ หรือข้อความสำคัญ เพื่อให้ผู้ส่งสารแน่ใจว่ารับสารได้ถูกต้องตามที่เขาต้องการ แสดงความคิดเห็นเสริม หรือโต้ตอบตามสมควร หากเกรงความขัดแย้งให้หาวิธีเปลี่ยนหัวข้อสนทนา

3. เทคนิคการสนทนา พูดด้วยถ้อยคำสุภาพ ให้เกียรติผู้ร่วมสนทนา หลีกเลี่ยงการพูดคลุมเครือ หรือคำศัพท์ที่ไม่เป็นที่เข้าใจของคนทั่วไป อย่าผูกขาดการพูดไว้คนเดียวหรือคิดว่าคนถูกเสมอ อย่าแสดงคนเป็นผู้รู้ อย่าล้วงเกินหรือสั่งสอนผู้อื่น

4. เทคนิคการเขียน เขียนให้ชัดเจนบอกให้ผู้อ่านทราบว่าการทำอะไร และทำไม ใช้คำง่ายๆ สั้นๆ เหมาะสม ไม่ควรเขียนหวัดจนอ่านไม่ออก

5. เทคนิคการใช้โทรศัพท์ กล่าวคำ สวัสดี เมื่อโทรไปหรือรับสายใช้น้ำเสียงอ่อนโยน แจ่มชัด หรือสถานที่ทำงาน จดบันทึกกรณีที่ได้รับฝากข้อความ กล่าวคำขอบคุณเมื่อได้รับความช่วยเหลือ ไม่ควรโทรศัพท์ด้วยเรื่องส่วนตัวเป็นเวลานานขณะทำงาน หรือขณะมีผู้รอรับบริการอยู่ตรงหน้า

คุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541, อ้างถึงในปานจิต บุรณสมภพ. 2548 : 14) กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการ จะมีลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ท่าทีที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหา แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้จะต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองเห็นถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น

5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต สัจฉกร, 2546)

ข้อควรคำนึงในการให้บริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลมทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิ จึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูงและมีจิตใจหนักแน่นผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาดบางคนก็เสียอกเสียใจตอกชกหัวฟวมพายน้ำตาแต่กลับกันผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนอื่นต่างๆ แม้แต่ผู้มารับบริการเป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากกล่าวอ้างต่างๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตนวิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจจะต้องรู้ความคาดหวังของเขาและปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่ายๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกายวาจาใจต่อคนต่างๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภททุกระดับย่อมมีความยากลำบากการที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุกๆ คนดูจะเป็นเรื่องเป็นไปได้แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจหากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญจึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

2. ให้บริการขาดตกบกพร่องเป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่าการให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลยเพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่นๆ ที่คืออยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

3. ดำเนินการล่าช้าเป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่งเพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลาทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

4. ใช้กิริยาวาจาไม่เหมาะสมการให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียงผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดีแต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัวและไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้หลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสมการให้บริการอย่างไม่เต็มใจไม่ใส่ใจในการให้บริการบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

โดยสรุปจะเห็นได้ว่าการให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมากซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญซึ่งทุกองค์การขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้

ดังนั้นผู้ให้บริการ คือ พนักงานผู้ให้บริการทุกๆด้านไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภทเป็นต้นต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักษาราชการให้บริการเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้งระดับความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

เฉลิมพร อภิขณาพงศ์ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง ประจำปีงบประมาณ 2553 พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนา และวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ตอบกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ พบว่า ก) เพศ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันในด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ข) อายุ อาชีพและระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันในด้าน การดูแลผู้สูงอายุ ค) อาชีพและระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่างกันในด้านงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ง) ประเภทชุมชน ระดับการศึกษาและเพศชายมีความพึงพอใจต่างกันในด้าน การมีส่วนร่วมภาคประชาชน และ จ) เพศ มีความพึงพอใจ ต่างกันในด้าน การส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น สำหรับข้อเสนอแนะนั้น เห็นว่าส่วนกลางควรกระจายอำนาจไปยังท้องถิ่น ให้มากกว่าเดิม ให้เงินอุดหนุนเพิ่มมากขึ้น เพื่อจะได้ทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้หลากหลาย มีคุณภาพ และเห็นด้วยกับข้อเสนอของคณะกรรมการปฏิรูปประเทศ (คปร.) ซึ่ง มีนายอานันท์ ปันยารชุน อดีตนายกรัฐมนตรีเป็นประธานที่ได้ออกแถลงการณ์ต่อ สื่อมวลชน พรรคการเมือง ว่าด้วยแนวทางปฏิรูปโครงสร้างอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ ท้องถิ่นเมื่อ 18 เมษายน 2554

ชนะดา วีระพันธ์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

อำพร ศรีราช (บทคัดย่อ : 2553) ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาของท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงามอำเภอบางเลนจังหวัดนครปฐม พบว่า ด้านการบริการภายในอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการบริการภายนอกโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านสวัสดิการมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมสุขภาพชีวิตผู้สูงอายุ และการอบรมเสริมสร้างความรู้แก่ อสม. หรือผู้นำชุมชนหรือแกนนำสุขภาพอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลไทรงามแก้ไขและปรับปรุงเรื่องการพัฒนาสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ เป็นต้น

สุกัญญา มีแก้ว (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงาน สาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ และปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชน ในการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว และคณะ (2555 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมค้าปลีก น้ำมันเชื้อเพลิง (ปั้มน้ำมัน) และจำหน่ายบุหรี่ และผู้ใช้บริการท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาด มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนประชาชนที่ได้รับ

อุปถัมภ์และภัยพิบัติในเขตตำบลปกาสัย อำเภอเหนือคลอง ตำบลกระปี่น้อย อำเภอเมือง และอำเภอ เขาพนม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ในระดับปานกลาง ทุกด้านและภาพรวม นอกจากนี้ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันด้าน เพศ อายุ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้ การช่วยเหลือทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

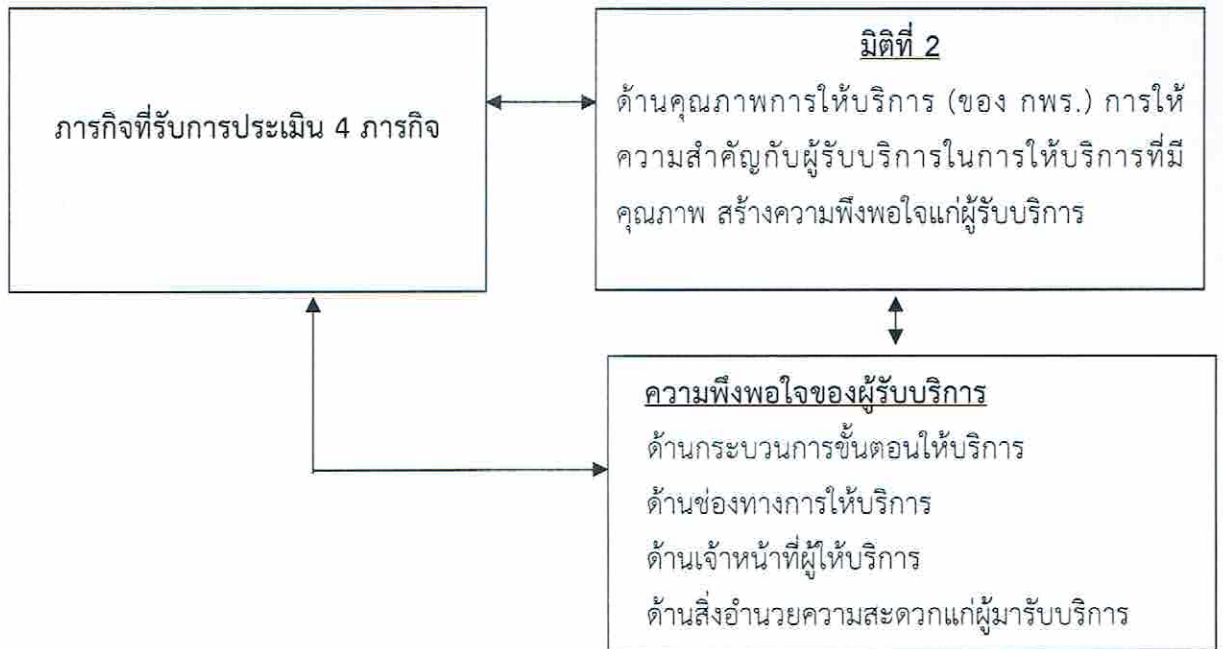
การดี อนันต์นาวิ (2557 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 เมื่อ พิจารณาแยกเป็น 3 ฝ่ายงาน มีดังนี้ 1. งานการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มี ค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.63 อยู่ใน ระดับ มากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ย 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด 2. งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 เมื่อจำแนก ตามงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.73 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.64 อยู่ในระดับ มาก ที่สุด และอันดับ ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 อยู่ในระดับมาก ที่สุด 3. ด้านงานการจัดเก็บค่าน้ำประปา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 เมื่อจำแนก ตามงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.69 อยู่ในระดับมาก ที่สุด

5. กรอบแนวคิดการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจะประเมินตามภารกิจ 5 ภารกิจ ในมิติที่ 2 ด้าน คุณภาพการให้บริการ โดยหน่วยงานผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การให้บริการที่มี คุณภาพ และต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำรวจจากความ คิดเห็นของผู้รับบริการใน 4 ประเด็น คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ คุณภาพการ ให้บริการของหน่วยงานจะสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อมูลเกี่ยวกับความพึง พอใจของผู้รับบริการจะให้ข้อเสนอแนะที่หน่วยงานควรนำไปพัฒนา ซึ่งหากหน่วยงานมีการพัฒนา อย่างต่อเนื่องก็จะทำให้คุณภาพการให้บริการกับประชาชนดียิ่งขึ้น

จากกรอบแนวคิดนี้ คณะผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และประเมิน ประสิทธิภาพการให้บริการ ตามมิติที่ 2 เพื่อให้ทราบผลการประเมิน และได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย สำหรับหน่วยงานที่จะนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

กรอบแนวคิดในการประเมิน



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการประเมิน

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเติน อำเภอป่าสัก จังหวัดบึงกาฬ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล แล้วนำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์และประมวลผล ซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

- 3.1 วิธีการศึกษา
- 3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือในการศึกษา
- 3.4 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งสอบถามประเด็นดังต่อไปนี้

- 3.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 3.1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
- 3.1.3 ข้อเสนอแนะ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเติน อำเภอป่าสัก จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 3,834 คน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้การศึกษาวิจัยครั้งนี้

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน 363 คน ซึ่งในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 727) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เพื่อความสะดวกในการเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

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

โดย n คือ ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้
N คือ จำนวนประชากรที่ทราบค่า
e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้

$$\begin{aligned} n &= \frac{3,834}{1 + 3,834(.05)^2} \\ &= 362.04 \text{ คน} \end{aligned}$$

3.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกจากประชาชนที่เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2561

3.3 เครื่องมือในการศึกษา

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดสร้างขึ้น เพื่อใช้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง ตามภารกิจหลัก โดยทำการประเมินภารกิจละ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ โดยมีความหมายของระดับคะแนน ดังนี้

บริการมีคุณภาพมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	5
บริการมีคุณภาพมาก	ให้คะแนนเท่ากับ	4
บริการมีคุณภาพปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ	3
บริการมีคุณภาพน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2
บริการมีคุณภาพน้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	1

3.4 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยอาจารย์และนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยประสานความร่วมมือจากกำนันผู้ใหญ่บ้าน

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด วิเคราะห์โดยใช้ความถี่และใช้การบรรยายข้อมูล

หลักเกณฑ์การแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ยและการแปลผล โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง (บุญชม ศรีสะอาด, 2543) ดังนี้

ช่วงคะแนน	4.51-5.00	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ช่วงคะแนน	3.51-4.50	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก
ช่วงคะแนน	2.51-3.50	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ช่วงคะแนน	1.51-2.50	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ช่วงคะแนน	1.00-1.50	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

3.4.2 นำร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมที่ได้ มาวัดค่าคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้เกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

เกณฑ์ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนน
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	9
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	8
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	7
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	6
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	5
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	4
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50	0

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง อำเภอบึงคล้า จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 4 ภารกิจ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านสาธารณสุข 3) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านรายได้หรือภาษี

โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอ ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
- 4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง จำนวน 400 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง ในปี 2561

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	145	36.25
หญิง	255	63.75
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	20	5.00
21 - 30 ปี	33	8.25
31 - 40 ปี	48	12.00
41 - 50 ปี	110	27.50
51 - 60 ปี	95	23.75
61 ปีขึ้นไป	94	23.50

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด	78	19.50
สมรส	299	74.75
หม้าย	10	2.50
หย่าร้าง	13	3.25
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	218	54.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	90	22.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	17	4.25
อนุปริญญา/ปวส.	52	13.00
ปริญญาตรี	19	4.75
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.00
5. อาชีพ		
เกษตรกร	205	51.25
พนักงาน/ลูกจ้างทั่วไป	45	11.25
แม่บ้าน	52	13.00
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	73	18.25
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	5.00
อื่นๆ	5	1.25
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	230	57.50
5,001-10,000 บาท	122	30.50
10,001-15,000 บาท	31	7.75
15,001-20,000 บาท	10	2.50
มากกว่า 20,000 บาท	7	1.75
7. ความถี่ในการมาใช้บริการ		
1 - 2 ครั้งต่อเดือน	256	64.00
3 - 4 ครั้งต่อเดือน	119	29.75
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	25	6.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.75 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 มีสถานภาพสมรส จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 74.75 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 และมีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง ได้กำหนดภารกิจเข้ารับการประเมิน 4 ภารกิจ ดังนี้

- 1) งานด้านการศึกษา
- 2) งานด้านสาธารณสุข
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านรายได้หรือภาษี

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง

ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{x})	S.D.		
1) งานด้านการศึกษา	4.74	.567	94.80	มากที่สุด
2) งานด้านสาธารณสุข	4.72	.605	94.40	มากที่สุด
3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.70	.634	94.00	มากที่สุด
4) งานด้านรายได้หรือภาษี	4.79	.511	95.80	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.74	.622	94.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการงานด้านรายได้หรือภาษีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา งานด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ตามลำดับ

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษารายละเอียดปรากฏในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา

งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.72	.621	94.40	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.76	.637	95.20	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.75	.642	95.00	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.77	.675	95.40	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.76	.781	95.20	มากที่สุด
รวม	4.75	.748	95.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.77	.687	95.40	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.75	.621	95.00	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.70	.637	93.00	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.70	.802	94.00	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.67	.765	93.40	มากที่สุด
รวม	4.72	.774	94.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.75	.548	95.00	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.77	.622	95.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.74	.645	94.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.77	.850	95.40	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	.765	95.20	มากที่สุด
รวม	4.76	.674	95.16	มากที่สุด

งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.72	.620	94.40	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.73	.423	94.60	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.74	.563	94.80	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.75	.555	95.00	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.76	.596	95.20	มากที่สุด
รวม	4.74	.599	94.80	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.74	.654	94.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 และ ตามลำดับ

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสาธารณสุข รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.70	.652	94.00	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.71	.675	94.20	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.69	.620	93.80	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.72	.797	94.40	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.69	.849	93.80	มากที่สุด
รวม	4.70	.678	94.00	มากที่สุด

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.73	.652	94.60	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.73	.675	94.60	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.75	.620	95.00	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.65	.797	93.00	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.61	.849	92.20	มากที่สุด
รวม	4.69	.678	93.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.74	.673	94.80	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.74	.667	94.80	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.78	.589	95.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.75	.654	95.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.74	.667	94.80	มากที่สุด
รวม	4.75	.823	95.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.64	.673	92.80	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.72	.667	94.40	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.78	.589	95.60	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.73	.654	94.60	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.72	.667	94.40	มากที่สุด
รวม	4.72	.823	94.40	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.72	.705	94.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเติน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.73	.552	94.60	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.73	.665	94.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.74	.630	94.80	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.70	.797	94.00	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.70	.849	94.00	มากที่สุด
รวม	4.72	.710	94.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.70	.707	94.00	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.63	.849	92.60	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.62	.562	92.40	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.68	.797	93.60	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.67	.787	93.40	มากที่สุด
รวม	4.66	.609	93.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.68	.629	93.60	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.70	.749	94.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.64	.759	92.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.68	.651	93.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.70	.618	94.00	มากที่สุด
รวม	4.68	.533	93.60	มากที่สุด

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.76	.749	93.20	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.78	.717	93.60	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.68	.507	93.80	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.74	.650	93.40	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.72	.646	93.00	มากที่สุด
รวม	4.74	.644	94.80	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.70	.734	94.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ตามลำดับ

4.2.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานรายได้หรือภาษี รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานรายได้หรือภาษี

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.76	.784	95.20	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.77	.614	95.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.79	.694	95.80	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.76	.701	95.20	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.77	.674	95.40	มากที่สุด
รวม	4.77	.733	95.40	มากที่สุด

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{x})	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.82	.642	96.40	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.78	.670	95.60	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์	4.80	.627	96.00	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.76	.785	95.20	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.78	.796	95.60	มากที่สุด
รวม	4.79	.614	95.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.78	.642	95.60	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.82	.670	96.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.80	.627	96.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.80	.785	96.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.81	.796	96.20	มากที่สุด
รวม	4.80	.614	96.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.81	.642	96.20	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.82	.670	96.40	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.78	.627	95.60	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.77	.785	95.40	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ	4.82	.796	96.40	มากที่สุด
รวม	4.80	.614	96.00	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.79	.711	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเติน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้าน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันคือ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

ตารางที่ 7 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเติน

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเติน	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเป็นกันเอง	105
2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเติน รวดเร็วชัดเจน ทั่วถึง	35
3. ควรมีปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น	8
ปัญหาในการเข้าไปใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเติน	ความถี่
1. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนน้อยควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่	30
2. อยากให้เพิ่มเบี้ยผู้สูงอายุให้มากขึ้น	20
สิ่งที่ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเตินดำเนินการ ได้แก่	
1. อยากให้ดูแลเรื่องระบบน้ำประปาและไฟฟ้าในหมู่บ้าน	42
2. ควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสารฟรี	20
3. อยากให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช่วงวันหยุด	20

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง อำเภอปงศล้า จังหวัดบึงกาฬ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็งและเพื่อนำผลการศึกษา และข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง จำนวน 3,834 คน ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

5.1.1 สภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.75 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 มีสถานภาพสมรส จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 74.75 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 และมีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการงานด้านรายได้หรือภาษีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพงานงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 และ ตามลำดับ

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ตามลำดับ

5.1.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันคือ 4.80 คิดเป็นร้อยละ

96.00 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะโดยภาพรวมทั้ง 4 ภารกิจที่ได้รับการประเมิน พบว่ามีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ และควรมีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

เชิงนโยบาย

ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

เชิงปฏิบัติการ

1. จัดให้มีขั้นตอนการดำเนินงานและระเบียบแบบฟอร์มที่เหมาะสม
2. ควรให้คำแนะนำและความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ
3. ควรจัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอรับบริการทุกประเภท และสามารถ จัดเตรียมเอกสาร หลักฐาน ได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว

บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เฉลิมพร อภิชนาพงศ์. (2553). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง ประจำปีงบประมาณ 2553. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการ บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประกิจ หาญชนะสุกิจ. (2546). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองแสนสุข. ชลบุรี : วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2547). แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- ประเวศ วะสี ราชฎอรอาวุโส. (2541). ธรรมรัฐจุดเปลี่ยนประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: อัมรินทร์พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2548). นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- วุฒิสาร ตันไชย และคณะ. (2547). เวทีท้องถิ่น: สถานะองค์ความรู้เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นและการกระจายอำนาจในระบบการศึกษาไทยปัจจุบัน. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. ราชกิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา. 114(55ก), หน้า 1 - 99.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2553). บทบาทหน้าที่คาดหวังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอนาคต. วารสารศูนย์บริการวิชาการ. ปีที่ 18 ฉบับที่ 1 มกราคม - มีนาคม 2553.
- สุกัญญา มีแก้ว (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

- อรรถัย ก๊กผล.(2546).Best Practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นเลิศด้านความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน. กรุงเทพมหานคร:สถาบันพระปกเกล้า.
- อุดม ทุมโฆสิต.(2548).การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่:บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว. กรุงเทพมหานคร: บริษัท แซทไฟร์พรีนติ้ง จำกัด.
- อำพร ศรีราช.(2553). ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาของท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงามอำเภอบางเลนจังหวัดนครปฐม. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการปกครอง.
- Kotler, P. (1994). Marketing Management: Analysis Planning Implementation and Control. (8th ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall.
- Millet, J. D. (1954). Management in Public Science. New York: McGraw - Hill.
- Vroom, W. H. (1964). Work and Motivation. New York: John Wiley and Sons.
- Wang, I. J. (1986). Work and Mativation. New York: John Wlley and Sons.
- Weber, M. (1966). The Theory of Social and Economic Organization. Trans. By A.M. Henderson and Talcott Person. (4th ed.). New York: The Free Press.
- Yamane, T. (1973). Statistics: An introduction analysis. (3rd ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง ประจำปีงบประมาณ 2561

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง อำเภอป่าสัก จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 6 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข
- ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี
- ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการให้บริการ การปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง และคำตอบของท่านจะนำไปวิเคราะห์ผลโดยไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของท่าน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์จึงใคร่ขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และตอบทุกข้อเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และมีประโยชน์ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนครพนม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 21 - 30 ปี () 3. 31 - 40 ปี
() 4. 41 - 50 ปี () 5. 51 - 60 ปี () 6. 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- () 1. โสด () 2. สมรส
() 3. หม้าย () 4. หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
() 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. () 4. อนุปริญญา/ปวส.
() 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพปัจจุบัน

- () 1. เกษตรกร () 2. พนักงาน/ลูกจ้างทั่วไป
() 3. แม่บ้าน () 4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
() 5. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ () 6. อื่น (ระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท () 2. 5,001-10,000 บาท
() 3. 10,001-15,000 บาท () 4. 15,001-20,000 บาท
() 5. มากกว่า 20,000 บาท

7. ความถี่ในการมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเติน ในปีงบประมาณ 2561

- () 1. 1 - 2 ครั้งต่อเดือน
() 2. 3 - 4 ครั้งต่อเดือน
() 3. มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2.	มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4.	มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)					
5.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
6.	มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น					
7.	มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์					
8.	มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน					
9.	มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร					
10.	มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
11.	เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ					
12.	การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่					
13.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย					
15.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
16.	สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
17.	มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน					
18.	มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ					
19.	มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ					
20.	มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2.	มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4.	มีความเป็นธรรมชาติในการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)					
5.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
6.	มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น					
7.	มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์					
8.	มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน					
9.	มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร					
10.	มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
11.	เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ					
12.	การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่					
13.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย					
15.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
16.	สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
17.	มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน					
18.	มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ					
19.	มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ					
20.	มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2.	มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4.	มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)					
5.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
6.	มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น					
7.	มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์					
8.	มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน					
9.	มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร					
10.	มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
11.	เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ					
12.	การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่					
13.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		--			
14.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย					
15.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
16.	สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
17.	มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน					
18.	มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ					
19.	มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ					
20.	มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ					

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานรายได้หรือภาษี
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2.	มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4.	มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)					
5.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
6.	มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น					
7.	มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์					
8.	มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน					
9.	มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร					
10.	มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
11.	เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ					
12.	การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่					
13.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย					
15.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
16.	สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
17.	มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน					
18.	มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ					
19.	มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ					
20.	มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ					

ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง

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

2. ปัญหาในการเข้าไปใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง

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

3. สิ่งที่ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็งดำเนินการ ได้แก่

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

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ