

บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของการศึกษา

การจัดบริการสาธารณะให้ชุมชนท้องถิ่นเป็นภารกิจที่รัฐบาลให้ความสำคัญในการนำมาใช้เป็นนโยบายหนึ่งในการพัฒนาประเทศ การกระจายอำนาจการปกครองให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นองค์กรที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด จึงเป็นภารกิจที่สำคัญที่จะเป็นกลไกขับเคลื่อนให้การจัดบริการสาธารณะบรรลุวัตถุประสงค์ในการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ และเพื่อพัฒนาศักยภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะ รัฐบาลจึงได้กำหนดให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย จัดให้มีแนวทางการบริการสาธารณะและให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานท้องถิ่น ตามแนวทางการจัดบริการสาธารณะ พร้อมทั้งให้มีการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นที่ได้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการจัดบริการสาธารณะในภาพรวมของประเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้ประชาชนในท้องถิ่น จึงได้ประสานงานและมอบหมายให้ สำนักบริการวิชาการชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ ที่จัดให้บริการชุมชนด้านการศึกษาวิจัยในหลายมิติของงานด้านการศึกษา เป็นหน่วยงานดำเนินการสำรวจวิจัยและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ในครั้งนี้

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในภารกิจงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ในงานจำนวน 5 ภารกิจ ประกอบด้วย (1) ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี (2) ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (3) ภารกิจด้านการศึกษา และ (4) ภารกิจด้านโยธา (5) ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งมีกรอบในการประเมิน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ

3. ขอบเขตของการศึกษา

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเฉพาะในส่วนความพึงพอใจในภาระกิจงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ จำนวน 5 ภาระกิจ ได้แก่

- (1) ภาระกิจด้านรายได้หรือภาษี
- (2) ภาระกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (3) ภาระกิจด้านการศึกษา
- (4) ภาระกิจด้านโยธา
- (5) ภาระกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ซึ่งมีกรอบในการประเมิน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ

3.2 ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษานี้ทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญทั้งสิ้น 10,453 คน

3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้จะทำการศึกษา ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2560 - 30 กันยายน 2560 โดยศึกษาจากผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ในห้วงเวลาดังตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2560

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

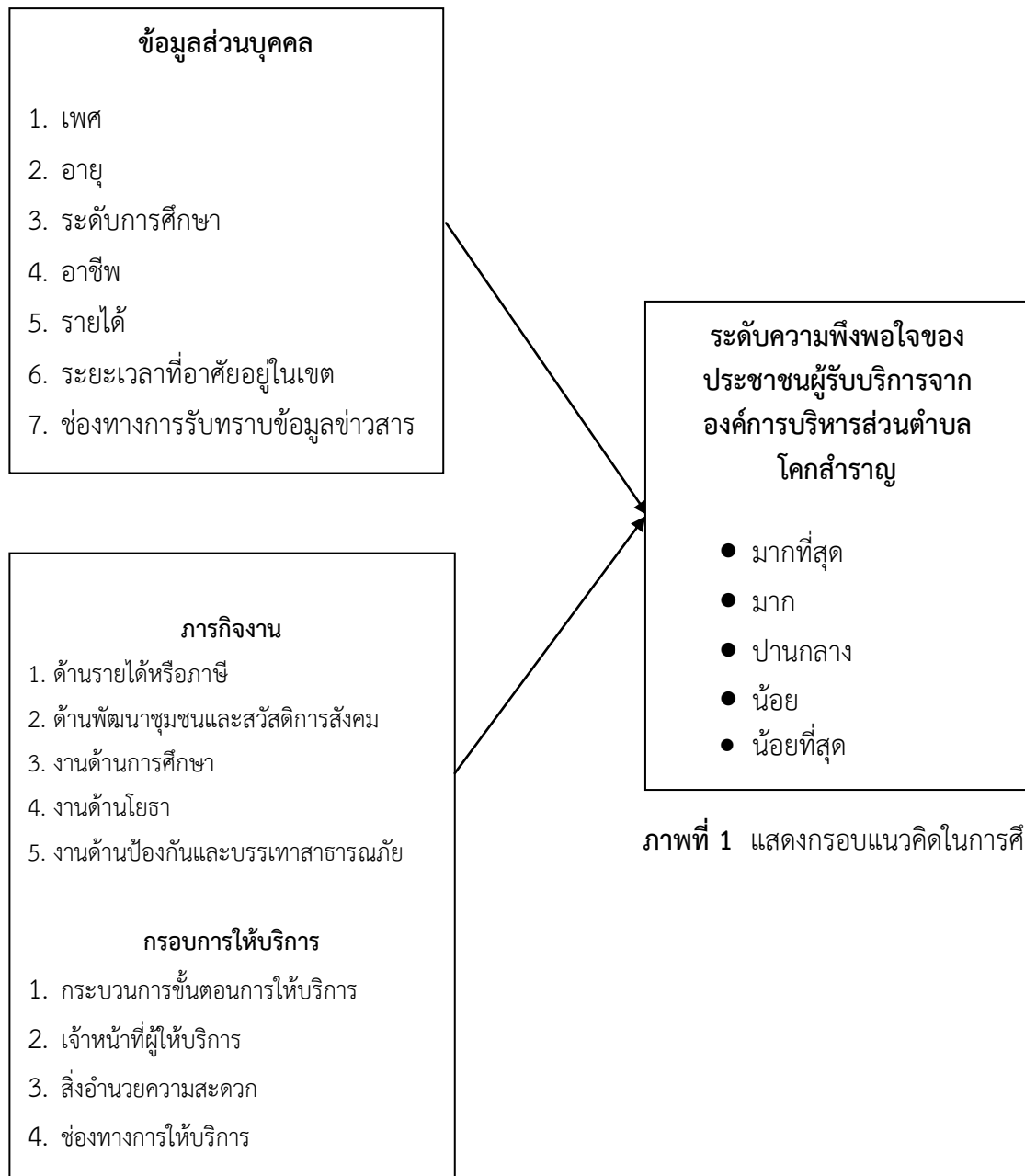
4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ เพื่อนำเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการประชาชน

4.2 ทราบถึงปัญหาในการให้บริการและข้อเสนอแนะจากประชาชน เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการประชาชน

5. กรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework)

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

6. นิยามศัพท์ในการศึกษา

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ เกี่ยวกับการให้บริการ การกิจด้านรายได้หรือภาษี การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การกิจด้านการศึกษา การกิจด้านโยธา และ การกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

กระบวนการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบ ขั้นตอน และระยะเวลาให้บริการ การกิจด้านรายได้หรือภาษี การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การกิจด้านการศึกษา การกิจด้านโยธา และ การกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ การกิจด้านรายได้หรือภาษี การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การกิจด้านการศึกษา การกิจด้านโยธา และ การกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือ วัสดุ สถานที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ จัดไว้เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับการให้บริการ การกิจด้านรายได้หรือภาษี การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การกิจด้านการศึกษา การกิจด้านโยธา และ การกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ในครั้งนี้ ได้รวบรวมข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ทฤษฎี แนวความคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศมาประกอบการศึกษา มาประกอบเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังหัวข้อต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ
2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ

สภาพทั่วไป

1.1 ที่ตั้ง

เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ตั้งอยู่ทิศตะวันออกเฉียงใต้ ของที่ว่าการอำเภอเลิงนกทา ประมาณ 6 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดยโสธร 79 กิโลเมตร มีทางหลวงแผ่นดินสายชยางกูร ตัดผ่านตำบล

1.2 เนื้อที่

มีเนื้อที่ทั้งหมด 51,875 ไร่ คิดเป็นพื้นที่ 85 ตารางกิโลเมตร

1.3 ภูมิประเทศ

ทิศเหนือ ติดต่อกับพื้นที่ตำบลสามแยก อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

ทิศใต้ ติดต่อกับพื้นที่ตำบลนาเวียงและตำบลไร่สีสุก อำเภอเสนางคนิคม จังหวัดอำนาจเจริญ

ทิศตะวันออก ติดต่อกับพื้นที่ตำบลบุงคำ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับพื้นที่ตำบลสวาท อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

1.4 จำนวนหมู่บ้าน /ประชากร 15 หมู่บ้าน ได้แก่

1. บ้านโคกสำราญ
2. บ้านหนองยาง
3. บ้านกุดคอก่าน
4. บ้านดอนมะซ่อม

5. บ้านห้วยสะแบก
6. บ้านหินสั่ว
7. บ้านโนนสวรรค์
8. บ้านคำเก็ง
9. บ้านสมสะอาด
10. บ้านโคกสำราญ
11. บ้านหนองยาง
12. บ้านสมสะอาด
13. บ้านกุดคอกำน
14. บ้านหนองยาง
15. บ้านโนนสวรรค์

2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery)

2.1 ความหมาย

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Delivery และได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัยมัธยมารวมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศก็มีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครอง และอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ขอนำมากล่าวพอสังเขปดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536, 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและ กิจกรรม 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ 5) ช่องทางการให้บริการ และ 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างถึงใน Suchitra 1986, 21) ได้พิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจดังกล่าวดังจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบให้การให้บริการว่าประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกมีหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร การญจนกุล (2491, 199-121) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ ที่สำคัญคือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะจำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้นแต่เมื่อ พิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุม กล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

2.2 องค์ประกอบ

วิพุธ อ่องสกุล (2548: 18-19) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นหัวใจของหน่วยงานภาครัฐ ผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมเพราะคุณสมบัติที่เหมาะสมของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่นำไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน โดยคุณสมบัติของผู้ให้บริการ ควรเป็นผู้ที่มี ความเป็นนักบริการ คือต้องมีหัวใจแห่งการให้บริการทั้งภายในขอบเขตงาน มีความรับผิดชอบใน ส่วนงานของตนเอง และนอกขอบเขตงานที่รับผิดชอบ คือ มียินดีในการให้บริการอย่างดี แม้งานบางอย่างที่ผู้รับบริการมาขอรับบริการ ไม่ใช่งานที่เรารับผิดชอบโดยตรง โดยไม่คิดว่าเป็นงานของคนใดคนหนึ่งแต่ต้องตระหนักเสมอว่าคืองานขององค์การโดยรวม ในการทำธุรกิจบริการผู้ให้บริการต้องพยายามที่จะทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการพึงพอใจ และได้รับบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพผู้ให้บริการจึงต้องมีลักษณะ 7 ประการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของคำว่า “SERVICE” ดังนี้

“S” คือ ความยิ้มแย้ม (smiling) ผู้ให้บริการต้องยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ มีความเต็มใจที่จะให้บริการและทำให้ผู้มารับบริการเกิด

ความพึงพอใจ และมีความรู้สึกในทางบวก โดยแสดงออกด้วย ท่าทาง วาจา สีหน้าและแวตว่ามีความจริงใจ และเต็มใจที่จะให้บริการแก่ลูกค้า

“E” คือ ความรับผิดชอบต้องมาก่อน (early responsibility) เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องรอให้ผู้มารับบริการเอ่ยปากเรียกร้อง พร้อมทั้งสนองตอบความต้องการของลูกค้าตลอดเวลาและให้บริการทันที

“R” คือ ความนับถือ (respectful) ผู้ให้บริการต้องแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติผู้มารับบริการไม่ว่าผู้มารับบริการจะอยู่ในฐานะอะไรผู้ให้บริการจะต้องแสดงความนับถือทุกคนในฐานะที่เป็นผู้รับบริการในฐานะที่เท่าเทียมกัน

“V” คือ ความสมัครใจ (voluntaries manner) ผู้ให้บริการต้องมีความสมัครใจและเต็มใจในการให้บริการกับผู้มารับบริการทุกคน มิใช่ว่าให้บริการแบบเสียไม่ได้ เพราะผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการทุกคน เพื่อการกลับมาใช้บริการอีกครั้งของผู้ใช้บริการด้วยความประทับใจ

“I” คือ ภาพลักษณ์ (image enhancing) การที่ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดี และให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจกับลูกค้าทุกระดับและทุกคนโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชังหรือการแบ่งชนชั้นวรรณะ ให้ความสนใจต่อลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจส่งผลให้ผู้ใช้บริการมององค์กรในแง่ที่ดี มีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้ใช้บริการ 13

“C” คือ ความมีไมตรีจิต (courtesy) นั่นคือ ผู้ให้บริการต้องมีความอ่อนน้อม อ่อนโยน ความเป็นกันเอง ความสุภาพ และมีมรรยาทที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ และให้การต้อนรับลูกค้าด้วยความอบอุ่นเป็นมิตร พูดจากับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนน้อม พร้อมทั้งจะรับฟังลูกค้าอย่างตั้งใจพร้อมที่จะแก้ปัญหาให้กับลูกค้าด้วยความยินดี และเต็มใจ

“E” คือ ความกระตือรือร้น (enthusiasm) ผู้ให้บริการทุกคนจะต้องให้ความสนใจและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ต้องแสดงการต้อนรับและกล่าวทักทายปราศรัยด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมทั้งจะสนองตอบความต้องการของลูกค้าตลอดเวลาและให้บริการทันที

2.3 กระบวนการการให้บริการสาธารณะเชิงระบบ

ปี เอ็ม เวอร์มา (Verma, quoted in Suchitra Punyaratabandhu - Bhakdi, 1986, 21) พิจารณาระบบการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ

อิน จุง วัง (In - Joung Wang, quoted in Suchitra Punyaratabandhu - Bhakdi, 1986, 104-105) มองระบบการให้บริการว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากชุดหนึ่งไปยังอีกชุดหนึ่ง

เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เรามองการบริการว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) ตัวบริการ (Service) 2) แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources) 3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ 4) ผู้รับบริการ (Client groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวเราจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม มาจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

กิลเบิร์ต และ เบอร์กเฮด (Gillbert and Birkhead อ้างถึงในสำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร 2538, 76) ได้มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่ใช้ทรัพยากร 3) ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร และ 4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อ ผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับจาก ความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ เช่นเดียวกับแนวคิดของ ปี เอ็ม เวอร์มา จากความหมายที่กล่าวมามีประเด็นสำคัญ คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

จากแนวคิดของทั้งสามท่านดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาการให้บริการสาธารณะโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีหน่วยงานที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตของการบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะป้อนข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ สามารถสรุปการให้บริการสาธารณะเชิงระบบ

2.4 หลักการให้บริการสาธารณะ

พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545 : 363-364) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีมีดังนี้

1. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การบริการที่ได้ผลลัพธ์สูงแต่ใช้ทรัพยากรน้อยคุ้มค่า
2. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามอำนาจหน้าที่
3. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่าง

ไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด

4. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด

5. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม

6. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐได้รับความพึงพอใจในบริการ

7. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตร เอื้ออาทร มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหาและให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ

8. หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช้อำนาจข่มขู่

9. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แฉ่งหรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ

10. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ในประเภทเดียวกันและให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก

11. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น

12. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับบริการและรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี ทั้งนี้การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้น จะต้องอาศัยองค์ประกอบของหลักการบริการดังกล่าวได้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจ

กุลธณ ธนาพงศธร (อ๋างโน ไพศาล ประโทธิเทศ, 2547: 13-14) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

จอห์น ดี มิลเลทท์ (Millet 1954, 397 อ้างใน ไพศาล ประโพธิเทศ, 2547: 13-14) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด เป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมาอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกัน คือ ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกัน ในด้านกฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพพรรณ หรือฐานะทางเศรษฐกิจตลอดจนสถานภาพทางสังคม

2. การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) ผลสำเร็จของการบริการนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิผลแต่เพียงอย่างเดียว หากจะต้องมีประสิทธิภาพด้วยคือ ต้องทันเวลาหรือทันเหตุการณ์ตามที่ต้องการด้วย เช่น รถดับเพลิงมาภายหลังไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่บรรลุประสิทธิภาพตามที่ต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาคกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงปริมาณคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการตลอดเวลาจะต้องมีความพร้อมและการเตรียมตัวในการให้บริการสาธารณชนเสมอมีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอัตราก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนาไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย แนวคิดเชิงปทัสถาน (Normative Concepts) แนวคิดเชิงประจักษ์ (Empirical Concepts)

3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

3.1 ความหมาย

Morse (1955 : 27 : 1967 : 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

McCormic (1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด ผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Shelly (1975) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะ ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

Wolman (อ้างถึงใน บังอร ปรัชญกุล 2547: 17) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการหรือ แรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545: 295) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อ การปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่เขาคาดหวัง

จากที่กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่าง ๆ กันไปแต่พอสรุปได้ร่วมกันว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับการตอบสนองจากการให้บริการของผู้ให้บริการซึ่งผู้รับบริการมีความสุขและเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับการบริการและเกิดผลสำเร็จตามความมุ่งหวังหรือเกินความคาดหมายแต่ระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ และเกิดความไม่ชอบเมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง

3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กันตยา เพิ่มผล (2543: 131) ได้สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ 2 ทฤษฎี คือ

1) ความพึงพอใจนำไปสู่การทำงานความพึงพอใจสัมพันธ์กับการทำงาน

จากการศึกษาของเอลตัน เมโย (Elton Mayo) และคณะตลอดจนการศึกษา ด้านมนุษยสัมพันธ์ของนักจิตวิทยากลุ่มต่างๆ พยายามสรุปให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่เขาจะสามารถทำให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีผลผลิตเพิ่มขึ้น และทำให้มีกำไรเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในงานอาจจะเกิดจากกำลังใจ ขวัญในการทำงาน คนที่มีขวัญดี กำลังขวัญสูง บุคคลนั้นจะมีความสุขและเมื่อมีความสุขก็จะทำให้งานมีประสิทธิภาพ ผลการทำงานทำให้เกิด ความพึงพอใจในงาน

2) ผลการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ

นักมนุษยสัมพันธ์ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจมาก เน้นหนักลงไปว่า ความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่มีบุคคลที่ไม่เห็นด้วยกับทฤษฎีแรกของมนุษยสัมพันธ์จึงคิดทฤษฎีใหม่ขึ้นมา ซึ่งกลับตรงข้ามกับทฤษฎีแรกคือผลงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานในกลุ่มนี้มีบุคคลสำคัญที่มีแนวความคิดแบบหลังนี้คือ พอตเตอร์และลอเวอร์ (Porter and Lawer) บุคคลทั้งสองเน้นให้เห็นว่ายังมีองค์ประกอบอื่นๆ อีกมากมายตลอดจนผลงานที่ปรากฏจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น พอตเตอร์และลอเวอร์ จึงเสนอรูปแบบแนวความคิดของเขาตั้งปรากฏในแผนภูมิที่ 2 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ในงานนั้น มีอยู่หลายอย่างรวมทั้งแรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายใน ตลอดจน ความคาดหวังที่จะได้รับสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ตามแนวทฤษฎีที่สองนี้สรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานจะไม่เกิดขึ้นถ้าบุคคลที่ทำงานไม่ได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

จากแนวความคิดตามทฤษฎีที่สอง เน้นให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการทำงานนั้น เป็นผลมาจากความสามารถและลักษณะนิสัยเฉพาะตัวของบุคคลประกอบกับการฝึกอบรม ตามกระบวนการที่ถูกต้อง นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องับสิ่งตอบแทนและค่าจ้าง

แมคเคลแลนด์ โกลเล็มบิวสกี (Golembiewski 2001: 27-28) กำหนดทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จไว้ 3 อย่าง คือ ความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่าปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิด คือ ต้องการมีความสุขสบาย และต้องการปลอดภัยจากการเจ็บปวด แต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ จะเกิดขึ้นภายหลังโดยวิธีการเรียนรู้ อย่างไรก็ตาม มนุษย์ทุกคนต่างก็ใช้ชีวิตชนวนขวายสิ่งต่าง ๆ คล้ายกัน จึงต่างมีประสบการณ์เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มาเหมือน ๆ กันจนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างเรียนรู้ถึงความต้องการมีมากน้อยต่างกัน เหตุนี้จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกัน แต่มากน้อยแตกต่างกัน ซึ่งความต้องการทั้ง 3 อย่าง ได้แก่

1) ความต้องการด้านความสำเร็จ คนที่มีความต้องการประสบความสำเร็จสูง โดยมากมักจะนิยมตั้งเป้าหมายงานไว้ค่อนข้างสูง คนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ผลดีด้วยตนเอง และมีความปรารถนาที่จะทำงานนั้น ๆ สำเร็จผลให้ได้ด้วยฝีมือของตนเอง คนเหล่านี้จะไม่สนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจไว้เป็นสำคัญ มากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้น คนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการ คือ

1.1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย

1.2) ต้องการทราบถึงความเป็นไปของงานที่ก้าวหน้าไปแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่ตั้งไว้เพียงใด และไม่ชอบการทำงานยาวนานเรื่อยเปื่อยโดยไม่รู้จักจบสิ้นโดยที่ไม่อาจเห็นชัดถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ

1.3) ต้องการที่จะควบคุมผลการงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทกำลังความพยายามไป และจะไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้หนึ่งผู้ใด รวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคหรือคาดผลไม่ได้ จุดมุ่งหมายของคนเหล่านี้คือต้องการจะทำโครงการใดโครงการหนึ่งที่ชัดเจนเป็นการเฉพาะ โดยมีขอบเขตชัดเจน แต่จะไม่นิยมทำงานที่ต้องขึ้นกับโอกาสที่เอาแน่ไม่ได้ หรือต้องขึ้นกับคนอื่น

2) ความต้องการด้านอำนาจ คือ ความต้องการมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นและจะ มุ่งพยายามแสดงออกเพื่อมีอำนาจควบคุมเหนือต่อทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคม คนประเภทที่นิยมชมชื่นอำนาจเป็นอันมากนี้ ต่างพยายามมุ่งใช้วิธีสร้างอิทธิพลเหนือหรือพยายามหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่น และบ่อยครั้งต่างจะไฝหาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่ คนกลุ่มนี้จะรู้สึกมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มบทบาทอำนาจได้เต็มที่ ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้ คือ นิยมและเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร เชื่อในคุณค่าของงานที่ทำ พร้อมทั้งจะสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กรและเชื่อในความเป็นธรรมที่ไม่มีการลำเอียง

3) ความต้องการมีสายสัมพันธ์ คือ การให้น้ำหนักความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ระหว่างกันและหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ด้วยเหตุนี้คนที่มี ความต้องการทางสาย

สัมพันธ์มาก จึงมักแสดงออกโดยหวังหรืออยากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้อื่นมากที่สุด โดยพยายามทำตนให้สอดคล้องกับเข้ากับความต้องการ และความอยากได้ของผู้อื่น และ จะพยายามทำตนเป็นคนจริงใจ และพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มาก คนประเภทนี้ มุ่งพยายาม และแสวงหาโอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การหวังจะรู้จักและมีโอกาสสื่อความกับผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้แสหาตลอดเวลา

อับราฮัม มาสโลว์ (Maslow 1998: 271–273) เห็นว่าทฤษฎีนี้มีประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่า มนุษย์จะมีความพอใจในการทำงาน ถ้าการทำงานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้โดยแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ และตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1) มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะมียู่เสมอไม่สิ้นสุดเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3) ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

มาสโลว์ แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิต ตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกาย จัดรถรับส่ง ให้คำรักษาพยาบาล และอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้าง ทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วนสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีส่วนในการเป็นเจ้าของ องค์การ ยกย่องชมเชย มอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

ทฤษฎีของ มาสโลว์ สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหาร จะมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เพราะเนื่องจากระดับความต้องการของทั้งสองแตกต่างกัน

3.3 ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ (2548: 169) ความพึงพอใจต้องศึกษาทั้งในด้าน การรับบริการซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้มารับบริการ และด้านผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นการรับรู้ของ ผู้ให้บริการ ทั้งในด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจ และประเภทของ ความพึงพอใจ และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้บริหารกิจการบริการ จะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินงานบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพอันนำไปสู่การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในสังคม

ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง สภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการประเมินผลคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ เปรียบเทียบกับความคาดหวังในการบริการนั้น โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท ตามความเกี่ยวข้องของบุคคลในการบริการ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ 2548: 170–178) ได้แก่

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (customer satisfaction) โดยแบ่งออกเป็น 2 นัย ดังนี้

1.1) การยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก หมายถึง ความพึงพอใจที่เป็นผลที่เกิดจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์ซื้อสถานการณ์หนึ่ง

1.2) การยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก หมายถึง ความพึงพอใจที่เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง

2) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ (job satisfaction) เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการรู้สึกทางบวกต่องานที่ทำและส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการต่อผู้รับบริการ ดังนั้น ผู้ประกอบ การบริการจะต้องดำเนินนโยบายต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ให้บริการคงความพึงพอใจในการทำงานต่อไป

3.4 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

พงศ์ หรดาล (2540: 46) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของทัศนคติและภาวะทางอารมณ์ ซึ่งไม่สามารถวัดได้โดยตรง การวัดความพึงพอใจจึงเป็นการวัดโดยอ้อม โดยวิธีการวัดความพึงพอใจที่นิยมใช้กันคือ การสังเกต การสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถาม ในการวัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะใช้วิธีการวัดโดยใช้แบบสอบถามและมีผู้พัฒนาแบบสอบถาม เพื่อรวบรวมข้อมูลในการวัดความพึงพอใจเป็นจำนวนมาก ซึ่งในหน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้ความสนใจกับความพึงพอใจในการทำงาน นักจิตวิทยาได้สร้างแบบวัดความพึงพอใจในการทำงานตามนิยามที่วัดและตามจุดมุ่งหมายของการวัดการแบ่งแบบวัดจึงมีหลายลักษณะดังนี้

1) การแบ่งแบบวัดเป็นลักษณะข้อความที่ถามมี 2 ลักษณะ คือ

1.1) แบบสำรวจปรนัย (objective survey) เป็นแบบวัดที่เป็นคำถามและคำตอบที่ให้เลือกตอบ โดยที่ผู้ตอบตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึกเป็นข้อมูลที่ได้สามารถวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

1.2) แบบสำรวจเชิงพรรณนา (descriptive survey) เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนด้วยตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบตอบโดยอิสระ เป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพ แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน ยังสามารถแบ่งได้ตามลักษณะของงาน เป็น 2 ลักษณะคือ

1.2.1) แบบวัดความพึงพอใจในงานโดยทั่วไปเป็นแบบวัดที่วัด ความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยรวม

1.2.2) แบบวัดความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกชอบพอและความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน เช่น รายได้ ความมั่นคง มิตรสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้า เป็นต้น

2) มาตรฐานวัดความพึงพอใจ

ปริญญญา จเรรัตน์และคณะ (2546: 8) กล่าวว่า มาตรฐานวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

2.1) การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร การควบคุมงาน และ เงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2.2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

2.3) การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

3) จุดมุ่งหมายในการวัดความพึงพอใจ

กันตยา เพิ่มผล (2543: 132) ได้กล่าวว่า จุดมุ่งหมายในการวัดความพึงพอใจมีดังนี้

3.1) เพื่อจะได้เข้าถึงปัจจัยต่างๆ ทั้งด้านส่วนบุคคล ด้านงาน ด้านการจัดการเกี่ยวกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

3.2) เพื่อจะได้เข้าถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับ การปฏิบัติงานว่าอะไรเป็นสาเหตุให้คนทำงานปกติ

3.3) เพื่อให้ได้เข้าถึงงานลักษณะใดที่คนพึงพอใจและไม่พอใจ รวมทั้งเกี่ยวกับการจัดการ และการบริหารหน่วยงาน

3.4) เพื่อจะได้เข้าใจถึงผลจากการไม่พึงพอใจในงาน เช่น การขาดงาน การลางาน และการ ลาออกจากงาน

สรุปได้ว่า ในการวัดความพึงพอใจสามารถวัดได้หลายวิธี ไม่ว่าจะเป็นการใช้แบบสอบถาม การ สัมภาษณ์ การสังเกต เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจ และสามารถวัด ได้แบบทั่วไปแบบไม่เจาะจง หรือวัดความพึงพอใจแบบเฉพาะด้าน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะแยกพิจารณา เป็น 2 ส่วน คือ งานศึกษาวิจัยจากต่างประเทศ และงานศึกษาวิจัยในประเทศไทย ดังนี้

4.1 งานวิจัยต่างประเทศ

ฟิตซ์เจอร์ลด์ และ ดูแรนท์ (Fitzgerald & Durant, 1980) ได้ศึกษาเรื่อง “Citize Evaluations and Urban Management : Service Delivery in a Era of Portast” โดยได้ ทำการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ กับความพึงพอใจที่มีต่อบริการที่ได้รับมีตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เชื้อชาติ รายได้ อายุ ขนาด ของเมือง ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับและความต้องการของ ประชาชนที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการผลการศึกษา พบว่า คนผิวดำ คนยากจน และคนแก่ มัก ถูกมองว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการ เมื่อเปรียบเทียบคนผิวขาว คนมีเงิน และวัยรุ่น โดยปัจจัยด้าน ภูมิหลังของประชาชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ ความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ

โบว์แมน และ นอร์แมน จูเนียร์ (Bouman & Norman Jr, 1975) ได้ทำการศึกษาความ คิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะโดยหน่วยงานของรัฐมีความ คล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะโดยภาคเอกชน ประเด็นสำคัญที่ทำให้เกิดความแตกต่าง คือ คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการและลักษณะการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ผู้ให้บริการในภาคเอกชน จะมีความกระตือรือร้นที่ดีกว่า มีแรงจูงใจสูงกว่าสวัสดิการ ตลอดจนมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าด้วย อีกทั้งด้านลักษณะการปฏิบัติงาน สำหรับภาคเอกชนแล้วจะมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี มีรูปแบบที่เป็น มาตรฐานในการให้บริการ และไม่มีลักษณะของงานแบบประจำวัน (routine or day-to-day)

วัง (Wang, 1986) ศึกษาถึงระบบการให้บริการสาธารณะด้านสุขภาพอนามัยในการพัฒนาชนบทของประเทศเกาหลี โดยพิจารณาว่าการให้บริการสาธารณะสามารถเข้าถึงประชาชนได้มากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาจากตัวแปรย่อย 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย 1) ตัวแปรการเข้าถึงสถานที่และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งวัดจากจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ตั้งของหน่วยบริการ ความสะดวกในการเดินทาง และระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง 2) ตัวแปรระดับและรูปแบบการให้บริการซึ่งวัดจากแหล่งที่ไปใช้บริการและความถี่ในการติดต่อแหล่งที่ให้บริการ และ 3) ตัวแปรระดับความพึงพอใจในการได้รับบริการมีตัวชี้วัด คือ ความสะดวกในการใช้สถานที่ที่ให้บริการ การรับรู้ถึงประสิทธิผลของการให้บริการและเวลาที่ใช้ไปของผู้รับบริการ

ผลการศึกษา พบว่า ในด้านการเข้าถึงสถานที่และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในชนบทเกาหลียังขาดแคลนเจ้าหน้าที่ด้านโยธาเป็นอันมาก นอกจากนั้นสถานที่ให้บริการ เช่น โรงพยาบาลหรือศูนย์บริการสาธารณสุขต่าง ๆ ยังอยู่ห่างไกลจากที่พักของประชาชน ไม่สะดวกต่อการเดินทาง ใช้เวลาเดินทางมาก ในขณะที่มีเพียงร้านขายยาเท่านั้นที่อยู่ใกล้ สามารถเดินทางด้วยเท้าไปได้ ส่วนในด้านระดับและรูปแบบการให้บริการ พบว่า ประชาชนชาวชนบทเกาหลีชอบที่จะใช้บริการจากร้านขายยามากกว่าจะไปโรงพยาบาลหรือศูนย์บริการสาธารณสุขและโดยเฉลี่ยแล้วจะใช้บริการด้านโยธาคนละประมาณ 3-4 ครั้งต่อปี สำหรับในด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ ภาพรวมส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยพอใจต่อการได้รับบริการจากโรงพยาบาลหรือศูนย์บริการ เนื่องจากเดินทางไม่สะดวก ลำบากในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ยังวางอำนาจไม่ค่อยเอาใจใส่

4.2 งานวิจัยภายในประเทศไทย

จรรยา เจียมหาทรัพย์ (2545) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ พบว่า ก่อนการรับบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับปัจจัยด้านความสะดวก และความปลอดภัยของที่จอดรถ ชื่อเสียงของห้างและความน่าเชื่อถือของสินค้า ราคาพิเศษที่โฆษณา ความพึงพอใจของลูกค้าในขณะที่รับบริการ พบว่า ลูกค้าที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา และสถานที่ และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้าหลังบริการแล้ว พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยด้านสถานที่ และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และความคุ้มค่าของเงินหลังจากที่ได้รับบริการครบถ้วนแล้ว

เพียรผจง รวงผึ้ง (2545) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง พบว่า ในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยาในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น อยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการรักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ด้านการให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ ด้านการให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง ด้านการให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนและด้านการส่งเสริมการพัฒนาศรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ ตามลำดับ

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (2546) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก พึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะ คือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้ กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในแต่ละด้าน คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี พบว่า สถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษาและรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการการจัดเก็บภาษีที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษี

วรณช บวรนนทเดช (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของ หน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษา และบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ มีการ

นิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

สุรัชย์ รัชตประทาน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00-18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะอาดสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ในขณะที่ด้านอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษาที่มีข้อเสนอแนะ คือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงานให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุง ระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่าง ๆ ที่มีความล้าสมัย ซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

ทิวา ประสุวรรณา (2547) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก และประชาชนตำบลบ้านแลงที่มีเพศ สถานภาพการสมรส การศึกษา รายได้ และกลุ่มสมาชิกแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนตำบลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิรัช พงศ์นารักษ์ (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ

ให้บริการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การให้บริการทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากและจากการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ และความถี่ต่อการรับบริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ไม่ต่างกัน

พงษ์ไพบูลย์ ศิลาธาราเวทย์ (2551) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในกิจกรรมการสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ กลุ่มเป้าหมาย ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ ในด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก

วิทยาลัยนครราชสีมา (2552) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่มีความพึงพอใจน้อยสุดด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมมากที่สุด แต่พอใจเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลายน้อยที่สุด
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องความเป็นกันเองกับประชาชน ที่มารับบริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด แต่พอใจเรื่องการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหา ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจนของเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่ายมากที่สุด แต่พอใจเรื่องเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศน้อยที่สุด

ศุภย์สังคมและสิ่งแวดลอมศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านฉาง ในภารกิจงานด้านการลดขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยการใช้เครื่องมือแบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อย รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนที่มารับบริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องการจัดเตรียมน้ำดื่มเพื่อบริการอย่างเหมาะสม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในภารกิจงานองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ทั้ง 5 ภารกิจ ได้แก่ ได้แก่ (1) ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี (2) ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (3) ภารกิจด้านการศึกษา และ (4) ภารกิจด้านโยธา (5) ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งมีกรอบในการประเมิน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ จำนวน 10,453 คน จาก 15 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านโคกสำราญ หมู่ที่ 2 บ้านหนองยาง หมู่ที่ 3 บ้านกุดคอก่าน หมู่ที่ 4 บ้านดอนมะซ่อม หมู่ที่ 5 บ้านห้วยสะแบก หมู่ที่ 6 บ้านหินสั่ว หมู่ที่ 7 บ้านโนนสวรรค์ หมู่ที่ 8 บ้านคำเก็ง หมู่ที่ 9 บ้านสมสะอาด หมู่ที่ 10 บ้านโคกสำราญ หมู่ที่ 11 บ้านหนองยาง หมู่ที่ 12 บ้านสมสะอาด หมู่ที่ 13 บ้านกุดคอก่าน หมู่ที่ 14 บ้านหนองยาง และหมู่ที่ 15 บ้านโนนสวรรค์

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ทั้งหมด ซึ่งผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากผู้รับบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ โดยใช้สูตรการหากลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างภารกิจละ 385 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามประชาชนที่เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ในการให้บริการภารกิจด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจด้านการศึกษา ภารกิจด้านโยธา และภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

5. การนำเสนอผลการศึกษา

การนำเสนอผลการศึกษาข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาระดับคะแนน ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้าน และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงการจัดระดับคะแนนความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 4.75 ขึ้นไป	มากกว่า 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.50 – 4.75	มากกว่า 90 – 95	9
มากกว่า 4.25 – 4.50	มากกว่า 85 – 90	8
มากกว่า 4.00 – 4.25	มากกว่า 80 – 85	7
มากกว่า 3.75 – 4.00	มากกว่า 75 – 80	6
มากกว่า 3.50 – 3.75	มากกว่า 70 – 75	5
มากกว่า 3.25 – 3.50	มากกว่า 65 – 70	4
มากกว่า 3.00 – 3.25	มากกว่า 60 – 65	3
มากกว่า 2.75 – 3.00	มากกว่า 55 – 60	2
ตั้งแต่ 2.50 – 2.75	ตั้งแต่ 50 – 55	1
ต่ำกว่า 2.50	ต่ำกว่า 50	0

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกข้อความแสดงความคิดเห็นเหมือนหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นจึงวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียงต่อไป

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการศึกษาภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนใน 5 ภารกิจ
2. ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจด้านรายได้หรือภาษี
3. ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจด้านการศึกษา
5. ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจด้านโยธา
6. ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
7. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนใน 5 ภารกิจ

1.1 ภาพรวมระดับความพึงพอใจใน 5 ภารกิจ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อภารกิจการให้บริการใน 5 ภารกิจ

ภารกิจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ		คะแนน
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
1. ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี	93.25	6.75	9
2. ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	93.05	6.95	9
3. ภารกิจด้านการศึกษา	92.46	7.54	9
4. ภารกิจด้านโยธา	92.46	7.65	9
5. ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	92.46	7.70	9
ภาพรวม	92.68	7.32	9

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.68 โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการกิจทั้ง 5 การกิจ มากที่สุด ได้แก่ การกิจด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 93.25 รองลงมาได้แก่ การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 93.05 และ การกิจด้านการศึกษา การกิจด้านโยธา และการกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 92.46 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจและระดับคะแนนภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

การกิจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. การกิจด้านรายได้หรือภาษี	4.66	มากที่สุด	9
2. การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.65	มากที่สุด	9
3. การกิจด้านการศึกษา	4.62	มากที่สุด	9
4. การกิจด้านโยธา	4.62	มากที่สุด	9
5. การกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.62	มากที่สุด	9
รวม	4.63	มากที่สุด	9

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการกิจทั้ง 5 การกิจ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ซึ่งการกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การกิจด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.66 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมา คือ การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.65 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และการกิจด้านการศึกษา การกิจด้านโยธา และการกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.62 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

1.2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	189	49.1
หญิง	196	50.9
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.9 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 49.1

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	13	3.4
21 - 30 ปี	51	13.2
31 - 40 ปี	37	9.6
41 - 50 ปี	89	23.1
51 - 60 ปี	103	26.8
60 ปีขึ้นไป	92	23.9
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 4.4 ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมา คือ มีอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.9 และมีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	19	4.9
ประถมศึกษา	262	68.1
มัธยมศึกษาตอนต้น	55	14.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	36	9.4
ปวส./อนุปริญญา	12	3.1
ปริญญาตรี	1	0.3
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
อื่นๆ	0	0.0
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 4.5 ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 68.1 รองลงมา คือ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 14.3 และมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 9.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	24	6.2
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	0.5
พนักงานบริษัท	13	3.4
ค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว	47	12.2
รับจ้างทั่วไป	33	8.6
เกษตรกร/ประมง	250	64.9
นักเรียน/นักศึกษา	16	4.2
อื่น ๆ	0	0.0
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 4.6 ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 64.9 รองลงมา คือ ค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 12.2 และรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 8.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	1	0.3
1-3 ปี	4	1.0
มากกว่า 3-5 ปี	5	1.3
มากกว่า 5-10	28	7.3
10 ปี ขึ้นไป	347	90.1
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 4.7 ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 90.1 รองลงมาคืออาศัยอยู่มากกว่า 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.3 รองลงมาคือ มากกว่า 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับทราบข้อมูลข่าวสาร (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

การรับทราบข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.0
แผ่นพับ/ใบปลิว	3	0.6
จดหมายข่าว	0	0.0
เว็บไซต์	29	5.8
ประกาศต่างๆ	181	36.5
สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	83	16.7
เสียงตามสาย	161	32.5
รับทราบผ่านทางช่องทางอื่นๆ	39	7.9
รวม	496	100.0

จากตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญผ่านประกาศต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมา คือ รับทราบข้อมูลผ่านเสียงตามสาย คิดเป็นร้อยละ 32.5 และรับทราบข้อมูลผ่านสื่อวิทยุ/โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจด้านรายได้หรือภาษี (ภารกิจที่ 1)

2.1 ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนน ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี (ภารกิจที่ 1)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.64	92.8	9
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	92.6	9
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	93.4	9
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	94.2	9
ภาพรวม	4.66	93.2	9

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภารกิจด้านรายได้หรือภาษี ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.2 ซึ่งได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 94.2 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.4 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.8 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.6 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี (ภารกิจที่ 1)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีการจัดการระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.87	97.5	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.63	92.6	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.59	91.7	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.55	91.0	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.54	90.9	มากที่สุด
6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องที่ชัดเจน	4.59	91.8	มากที่สุด
7. มีการทำผังขั้นตอนการให้บริการและอยู่ในตำแหน่งที่ ชัดเจน	4.72	94.3	มากที่สุด
รวม	4.64	92.8	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก คือ มีการจัดการระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 4.87 รองลงมา มีการทำผังขั้นตอนการให้บริการและอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 4.72 และขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 4.63

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การกิจด้านรายได้หรือภาษี (ภารกิจที่ 1)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.80	95.9	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.63	92.6	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.57	91.5	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.58	91.7	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.57	91.4	มากที่สุด
รวม	4.63	92.6	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.80 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.63 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.58

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การกิจด้านรายได้หรือภาษี (ภารกิจที่ 1)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.85	97.0	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.65	93.0	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.69	93.9	มากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	4.57	91.4	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.58	91.6	มากที่สุด
รวม	4.67	93.4	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.85 รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 4.69 และมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ การกิจด้านรายได้หรือภาษี (ภารกิจที่ 1)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่หลากหลาย	4.86	97.3	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น เทศบาล/อบต.เคลื่อนที่ แฟกซ์ โทรศัพท์ หรืออินเทอร์เน็ต	4.65	92.9	มากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.62	92.3	มากที่สุด
รวม	4.71	94.2	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และเมื่อพิจารณาเป็นรายสรุปได้ดังนี้ คือ มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่หลากหลาย ค่าเฉลี่ย 4.86 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น เทศบาล/อบต.เคลื่อนที่ แฟกซ์ โทรศัพท์ หรืออินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 4.65 และมีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.62

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ภารกิจที่ 2)

3.1 ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนน ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ภารกิจที่ 2)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.66	93.2	9
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	92.5	9
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	93.0	9
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	93.5	9
ภาพรวม	4.65	93.0	9

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.0 ซึ่งได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.5 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.2 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.0 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.5 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ภารกิจที่ 2)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีการจัดการระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.84	96.8	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.61	92.3	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.63	92.7	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.59	91.8	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.61	92.3	มากที่สุด
6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องที่ชัดเจน	4.63	92.7	มากที่สุด
7. มีการทำผังขั้นตอนการให้บริการและอยู่ในตำแหน่งที่ ชัดเจน	4.70	94.1	มากที่สุด
รวม	4.66	93.2	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก คือ มีการจัดการระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.8 รองลงมาคือมีการทำผังขั้นตอนการให้บริการและอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 94.1 และแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย และแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่ายและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.63

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ภารกิจที่ 2)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.72	94.5	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.57	91.4	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.62	92.4	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.59	91.7	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.61	92.3	มากที่สุด
รวม	4.62	92.5	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และเมื่อพิจารณาเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.72 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.62 และเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ภารกิจที่ 2)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.80	95.9	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.60	91.9	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.74	94.7	มากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	4.54	90.8	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.58	91.5	มากที่สุด
รวม	4.65	93.0	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.80 รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 4.74 และ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ภารกิจที่ 2)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย(Mean)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่หลากหลาย	4.81	96.2	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น เทศบาล/ อบต.เคลื่อนที่ แฟกซ์ โทรศัพท์ หรืออินเทอร์เน็ต	4.60	92.1	มากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.62	92.4	มากที่สุด
รวม	4.68	93.5	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 คือ มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่หลากหลาย ค่าเฉลี่ย 4.81 รองลงมาคือ มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.62 และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น เทศบาล/ อบต.เคลื่อนที่ แฟกซ์ โทรศัพท์ หรืออินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 4.60

4. ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจด้านการศึกษา (ภารกิจที่ 3)

4.1 ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนน ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ภารกิจด้านการศึกษา

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.63	92.6	9
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	92.2	9
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	92.5	9
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	92.7	9
ภาพรวม	4.62	92.5	9

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภารกิจด้านการศึกษา ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.5 ซึ่งได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ สูงที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 92.7 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.6 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.5 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.2 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การศึกษาด้านการศึกษา (ภารกิจที่ 3)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีการจัดการระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.82	96.4	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.53	90.6	มากที่สุด
3. รักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.63	92.6	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.55	90.9	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.57	91.4	มากที่สุด
6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องที่ชัดเจน	4.61	92.2	มากที่สุด
7. มีการทำผังขั้นตอนการให้บริการและอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.70	93.9	มากที่สุด
รวม	4.63	92.6	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และเมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ 3 อันดับแรก คือ มีการจัดการระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ย 4.82 รองลงมา คือ มีการทำผังขั้นตอนการให้บริการและอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.70 และ รักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ ค่าเฉลี่ย 4.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การศึกษาด้านการศึกษา (ภารกิจที่ 3)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหา ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.70	94.0	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.55	90.9	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.61	92.3	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.61	92.2	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม	4.58	91.5	มากที่สุด
รวม	4.61	92.2	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า .เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหา ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมาคือ .เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 4.61 และเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การศึกษาด้านการศึกษาภารกิจที่ 3)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.79	95.7	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.51	90.1	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.71	94.1	มากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	4.53	90.6	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.59	91.7	มากที่สุด
รวม	4.62	92.5	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.79 รองลงมา สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.71 และมีสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ภารกิจที่ 3)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่หลากหลาย	4.79	95.8	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น เทศบาล/ อบต. เคลื่อนที่ แฟกซ์ โทรศัพท์ หรืออินเทอร์เน็ต	4.52	90.5	มากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.58	91.6	มากที่สุด
รวม	4.63	92.7	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 ดังนี้ มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่หลากหลาย ค่าเฉลี่ย 4.579 รองลงมา มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.58 และมีมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น เทศบาล/ อบต.เคลื่อนที่ แฟกซ์ โทรศัพท์ หรืออินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 4.52 ตามลำดับ

5. ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจด้านโยธา (ภารกิจที่ 4)

5.1 ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจด้านโยธา

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนน ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ภารกิจด้านโยธา (ภารกิจที่ 4)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.62	92.4	9
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	92.1	9
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	92.4	9
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	92.5	9
ภาพรวม	4.62	92.4	9

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านโยธา ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.4 ซึ่งได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 92.5 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.4 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.1 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจด้านโยธา (ภารกิจที่ 4)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีการจัดการระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.77	95.4	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.57	91.4	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.59	91.9	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.54	90.8	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.57	91.5	มากที่สุด
6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องที่ชัดเจน	4.63	92.7	มากที่สุด
7. มีการทำผังขั้นตอนการให้บริการและอยู่ในตำแหน่งที่ ชัดเจน	4.67	93.4	มากที่สุด
รวม	4.62	92.4	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก คือ มีการจัดการระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ย 4.77 รองลงมา มีการทำผังขั้นตอนการให้บริการและอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.67 และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.63

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การกิจด้านโยธา (ภารกิจที่ 4)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหา ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.67	93.4	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.55	90.9	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.59	91.7	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.62	92.3	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม	4.60	91.9	มากที่สุด
รวม	4.60	92.1	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหา ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.62 และเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.60

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการกิจด้านโยธา (ภารกิจที่ 4)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.77	95.4	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.54	90.9	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.66	93.2	มากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	4.53	90.6	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.60	92.1	มากที่สุด
รวม	4.62	92.4	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.77 รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 4.66 และ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ภารกิจด้านโยธา (ภารกิจที่ 4)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่หลากหลาย	4.77	95.3	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น เทศบาล/ อบต. เคลื่อนที่ แฟกซ์ โทรศัพท์ หรืออินเทอร์เน็ต	4.56	91.2	มากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.55	91.0	มากที่สุด
รวม	4.63	92.5	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 ดังนี้ มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่หลากหลาย ค่าเฉลี่ย 4.77 รองลงมา มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น เทศบาล/ อบต.เคลื่อนที่ แฟกซ์ โทรศัพท์ หรืออินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 4.56 และมีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.55 ตามลำดับ

6. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ภารกิจที่ 5)

5.1 ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในการกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนน ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ภารกิจที่ 5)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.62	92.50	9
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	91.98	9
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	92.50	9
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	92.50	9
ภาพรวม	4.62	92.30	9

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.3 ซึ่งได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน คิดเป็น ร้อยละ 92.5 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.9 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ภารกิจที่ 5)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีการจัดการระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.73	94.55	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.54	90.86	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.62	92.31	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.56	91.12	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.59	91.79	มากที่สุด
6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องที่ชัดเจน	4.63	92.62	มากที่สุด
7. มีการทำผังขั้นตอนการให้บริการและอยู่ในตำแหน่งที่ ชัดเจน	4.71	94.23	มากที่สุด
รวม	4.62	92.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก คือ มีการจัดการระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ย 4.73 รองลงมา มีการทำผังขั้นตอนการให้บริการและอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.71 และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.63

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ภารกิจที่ 5)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหา ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.68	93.51	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.55	91.06	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.57	91.38	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.60	92.05	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม	4.59	91.90	มากที่สุด
รวม	4.60	91.98	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหา ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.68 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.60 และเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.59

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ภารกิจที่ 5)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.71	94.13	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.58	91.69	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.66	93.19	มากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	4.55	91.06	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.58	91.64	มากที่สุด
รวม	4.62	92.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 4.66 เรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายและเรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ การกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ภารกิจที่ 5)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่หลากหลาย	4.71	94.18	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น เทศบาล/ อบต. เคลื่อนที่ แฟกซ์ โทรศัพท์ หรืออินเทอร์เน็ต	4.58	91.64	มากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.57	91.38	มากที่สุด
รวม	4.62	92.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 ดังนี้ มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่หลากหลาย ค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมา มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น เทศบาล/ อบต.เคลื่อนที่ แฟกซ์ โทรศัพท์ หรืออินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 4.58 และมีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.57 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ” มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ในงานบริการจำนวน 5 การกิจ ได้แก่ (1) การกิจด้านรายได้หรือภาษี (2) การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (3) การกิจด้านการศึกษา (4) การกิจด้านโยธา และ (5) การกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งมีกรอบในการประเมิน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ เพื่อนำผลความคิดเห็นของประชาชนไปปรับปรุงการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสนองตอบความต้องการของประชาชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ามารับบริการเกี่ยวกับภารกิจทั้ง 5 การกิจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่าเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.9 มีอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.8 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 68.1 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 64.9 อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 90.1 และส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญผ่านประกาศต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 36.5

ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.68 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจทั้ง 5 ด้าน ซึ่งภารกิจด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก คือ ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 93.25 รองลงมา ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 93.05 ภารกิจด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 92.46 ภารกิจด้านโยธา คิดเป็นร้อยละ 92.46 และภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 92.46 ตามลำดับ

การสรุปผลการศึกษาแบ่งตามภารกิจงานทั้ง 5 ภารกิจ ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจด้านการศึกษา

ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.2 ซึ่งได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 94.2 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 8 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.4 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.8 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.6 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก คือ มีการจัดการระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 4.87 รองลงมา มีการทำผังขั้นตอนการให้บริการและอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 4.72 และขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 4.63

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.80 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.63 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.58

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.85 รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 4.69 และมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.65 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และเมื่อพิจารณาเป็นรายสรุปได้ดังนี้ คือ มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่หลากหลาย ค่าเฉลี่ย 4.86 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น เทศบาล/อบต.เคลื่อนที่ แฟกซ์ โทรศัพท์ หรือ อินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 4.65 และมีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.62

1.2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในการกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.0 ซึ่งได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.5 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.2 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.0 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.5 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก คือ มีการจัดการระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 4.84 รองลงมาคือมีการทำผังขั้นตอนการให้บริการและอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 4.70 และแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย และแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่ายและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.63

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และเมื่อพิจารณาเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.72 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.62 และเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.80 รองลงมาคือสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 4.74 และมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 คือ มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่หลากหลาย ค่าเฉลี่ย 4.81 รองลงมาคือ มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.62 และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น เทศบาล/ อบต.เคลื่อนที่ แฟกซ์ โทรศัพท์ หรืออินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 4.60

1.3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในการกิจด้านการศึกษา

ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.5 ซึ่งได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ สูงที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 92.7 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.6 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.5 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.2 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก คือ มีการจัดการระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ย 4.82 รองลงมา คือ มีการทำผังขั้นตอนการให้บริการและอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.70 และ รักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ค่าเฉลี่ย 4.63 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหา ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมาคือ .เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 4.61 และเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.58 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.79 รองลงมาสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.71 และมีสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.59 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 ดังนี้ มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่หลากหลาย ค่าเฉลี่ย 4.579 รองลงมา มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.58 และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น เทสบอล/ อบต.เคลื่อนที่ แฟกซ์ โทรศัพท์ หรืออินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 4.52 ตามลำดับ

1.4 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในการปฏิบัติงานด้านโยธา

ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.4 ซึ่งได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 92.5 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.4 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.1 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก คือ มีการจัดการระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ย 4.77 รองลงมา มีการทำผังขั้นตอนการให้บริการและอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.67 และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.63

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหา ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.62 และเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.60

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.77 รองลงมาคือสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 4.66 และ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 ดังนี้ มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่หลากหลาย ค่าเฉลี่ย 4.77 รองลงมา มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น เทศบาล/ อบต.เคลื่อนที่ แฟกซ์ โทรศัพท์ หรือ อินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 4.56 และมีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.55 ตามลำดับ

1.5 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ภาพรวม ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.3 ซึ่งได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน คิดเป็น ร้อยละ 92.5 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.9 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก คือ มีการจัดการระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ย 4.73 รองลงมา มีการทำผังขั้นตอนการให้บริการและอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.71 และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.63

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหา ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.68 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.60 และเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.59

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมาคือสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 4.66 เรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายและเรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.58 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 ดังนี้ มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่หลากหลาย ค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมา มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น เทศบาล/ อบต.เคลื่อนที่ แฟกซ์ โทรศัพท์ หรือ อินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 4.58 และมีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.57 ตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1.1 ควรปรับกระบวนการและลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนให้สามารถบริการได้รวดเร็วขึ้น
- 1.2 ควรมีการจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ
- 1.3 ควรปรับปรุงเรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัยและทั่วถึง

2. ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 2.1 ควรพัฒนาความรู้ความสามารถในการบริการให้เจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึง

3. ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 3.1 ควรจัดส่วนต้อนรับและอำนวยความสะดวกให้มีความสะอาดและเป็นระเบียบ
- 3.2 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำส่วนต้อนรับสำหรับการให้บริการ

บรรณานุกรม

- กันตยา เพิ่มผล. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2543.
- กัลยา วาณิชยบัญชา. 2548. การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โกวิทย์ พวงงาม. 2544. การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- จินตนา บุญบงการ. 2539. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการ คณะปฏิรูประบบราชการ.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2536. การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. เทศาภิบาล.
- เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์. 2523. การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : .
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. 2536. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.
- วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา, คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2553. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : ปิสิเนสอาร์แอนด์ดี.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2546. สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.
- ประยูร กาญจนกุล. 2523. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. 2532. การสร้างเครื่องมือวัดและประเมินผลการศึกษาพยาบาล. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพยาบาลสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

พงศ์ หรดาล. 2540. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏ
พระนคร.

สาโรช ไสยสมบัติ. 2534. การบริการสาธารณะยุคปฏิรูประบบราชการ. กรุงเทพฯ :
กรมการปกครอง, 2534.

Millet, J.D. 1954. **Management in the public service, the quest for effective
performance.** New York : Mc Graw-Hill.

Shelly, M. W. 1975. **Responding to Social Chang.** Pennsylvania : Dowden,
Hutchison Press, Inc.

ภาคผนวก

แบบสอบถามโครงการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร พ.ศ. 2560

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยความร่วมมือขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ กับสำนักบริการวิชาการชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- | | |
|-----------|-----------------------------------|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ส่วนที่ 2 | ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ |
| ส่วนที่ 3 | ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ |

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบข้อมูลของท่านตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ คำตอบของท่าน จะถูกเก็บเป็นความลับ และผู้ศึกษาจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น ซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อนานทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้
สำนักบริการวิชาการชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

**แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ
อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยสำนักบริการวิชาการชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ประจำปี พ.ศ. 2560**

.....

คำชี้แจง โปรด ☒ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน
ภารกิจที่ท่านเข้ารับบริการ

- ☐ ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี
- ☐ ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ☐ ภารกิจด้านการศึกษา
- ☐ ภารกิจด้านโยธา
- ☐ ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

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. มากกว่า 60ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ☐ 1. ไม่ได้รับการศึกษา ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ 5. ปวส./อนุปริญญา ☐ 6. ปริญญาตรี
☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

4. อาชีพ

- ☐ 1. ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ 2. ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ
☐ 3. พนักงานบริษัท ☐ 4. ค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว
☐ 5. รับจ้างทั่วไป ☐ 6. เกษตรกร/ประมง
☐ 7. นักเรียน/นักศึกษา ☐ 8. อื่น ๆ (โปรด.....)

6. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขต.....

- ☐ 1. ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 2. 1 – 3 ปี ☐ 3. 3 – 5 ปี
☐ 4. 5 – 10 ปี ☐ 5. 10 ปีขึ้นไป

7. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของ.....จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ 2. แผ่นพับ/ใบปลิว ☐ 3. จดหมายข่าว
☐ 4. เว็บไซต์ ☐ 5. ประกาศต่าง ๆ ☐ 6. สื่อวิทยุ/โทรทัศน์
☐ 7. เสียงตามสาย ☐ 8. การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ
☐ 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ประเด็นความพึงพอใจ	งานที่	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง	1. ด้านรายได้หรือภาษี					
	2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
	3. ด้านการศึกษา					
	4. ด้านโยธา					
	5. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	1. ด้านรายได้หรือภาษี					
	2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
	3. ด้านการศึกษา					
	4. ด้านโยธา					
	5. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	1. ด้านรายได้หรือภาษี					
	2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
	3. ด้านการศึกษา					
	4. ด้านโยธา					
	5. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
4. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	1. ด้านรายได้หรือภาษี					
	2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
	3. ด้านการศึกษา					
	4. ด้านโยธา					
	5. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
5. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	1. ด้านรายได้หรือภาษี					
	2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
	3. ด้านการศึกษา					
	4. ด้านโยธา					
	5. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	1. ด้านรายได้หรือภาษี					
	2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
	3. ด้านการศึกษา					
	4. ด้านโยธา					
	5. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					

7. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการและอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	1. ด้านรายได้หรือภาษี					
	2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
	3. ด้านการศึกษา					
	4. ด้านโยธา					
	5. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหา ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	1. ด้านรายได้หรือภาษี					
	2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
	3. ด้านการศึกษา					
	4. ด้านโยธา					
	5. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	1. ด้านรายได้หรือภาษี					
	2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
	3. ด้านการศึกษา					
	4. ด้านโยธา					
	5. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	1. ด้านรายได้หรือภาษี					
	2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
	3. ด้านการศึกษา					
	4. ด้านโยธา					
	5. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	1. ด้านรายได้หรือภาษี					
	2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
	3. ด้านการศึกษา					
	4. ด้านโยธา					
	5. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	1. ด้านรายได้หรือภาษี					
	2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
	3. ด้านการศึกษา					
	4. ด้านโยธา					
	5. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	1. ด้านรายได้หรือภาษี					
	2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
	3. ด้านการศึกษา					
	4. ด้านโยธา					
	5. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					

2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย	1. ด้านรายได้หรือภาษี					
	2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
	3. ด้านการศึกษา					
	4. ด้านโยธา					
	5. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	1. ด้านรายได้หรือภาษี					
	2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
	3. ด้านการศึกษา					
	4. ด้านโยธา					
	5. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	1. ด้านรายได้หรือภาษี					
	2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
	3. ด้านการศึกษา					
	4. ด้านโยธา					
	5. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	1. ด้านรายได้หรือภาษี					
	2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
	3. ด้านการศึกษา					
	4. ด้านโยธา					
	5. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
4. ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่หลากหลาย	1. ด้านรายได้หรือภาษี					
	2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
	3. ด้านการศึกษา					
	4. ด้านโยธา					
	5. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เทศบาล/อบต.เคลื่อนที่ แฟกซ์ โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	1. ด้านรายได้หรือภาษี					
	2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
	3. ด้านการศึกษา					
	4. ด้านโยธา					
	5. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	1. ด้านรายได้หรือภาษี					
	2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
	3. ด้านการศึกษา					
	4. ด้านโยธา					
	5. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
สำนักบริการวิชาการชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี