



รายงานการวิจัย
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

รองศาสตราจารย์ ดร. สัณญา เคนาภูมิ และคณะ

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พุทธศักราช 2561

รายงานการวิจัย
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

รองศาสตราจารย์ ดร. สัณญา เคนาภูมิ และคณะ

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พุทธศักราช 2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนาโก อำเภอมือง จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบถึงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการอันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนาโก โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 5 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและด้านเทคนิคการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง ได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ((1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (3) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (4) งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ (5) งานด้านการศึกษาซึ่งประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนาโก ตลอดทั้ง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนาโก จำนวน 4,799 คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจในครั้งนี้ จำนวน 369 คน

ผลการสำรวจในครั้งนี้ พบว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อประเด็นคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ในงานบริการสาธารณะทั้ง 5 งานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนาโก อำเภอมือง จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 และผลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมได้เท่า 9 คะแนน

ในผลการสำรวจความพึงพอใจตามประเด็นคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านนั้น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อประเด็นด้านเทคนิคการให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.59 รองลงมาคือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.57 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.53

เมื่อแยกพิจารณาในงานบริการสาธารณะ ทั้ง 4 งานนั้น พอสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.58 เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ประเด็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.60 รองลงมาคือ เทคนิคการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.59 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.55

ในส่วนเกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่ 91.60 และเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 9 คะแนน

2. งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.57 เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ประเด็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เทคนิคการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.60 รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.58 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.51

ในส่วนเกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่ 91.20 และเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 9 คะแนน

3. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.59 เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ประเด็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.62 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.61 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.54

ในส่วนเกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่ 91.80 และเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 9 คะแนน

4. งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.53 เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ประเด็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เทคนิคการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.56 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.54 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.51

ในส่วนเกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่ 90.60 และเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 9 คะแนน

5. งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.55 เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าประเด็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เทคนิคการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.62 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.57 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.46

ในส่วนเกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่ 91.00 และเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 9 คะแนน

บทสรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงานบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.56 ในส่วนเกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่ 91.20 และเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 9 คะแนน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ มีนโยบายการจัดการขั้นตอน ระยะเวลาที่มีระบบชัดเจน โปร่งใส, ควรให้ประชาชนผู้มารับบริการมีข้อเสนอแนะให้จัดเจ้าหน้าที่ติดต่อสอบถามเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ, ควรจัดระบบการให้บริการที่ดี มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน, ปัญหาเรื่องนี้ควรติดต่อกับเจ้าหน้าที่คนใด ตลอดทั้งควรมีบัตรคิวสำหรับผู้มาขอรับบริการ

ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ จุดเด่นการเผยแพร่ข่าวสาร เสียงตามสาย, จุดที่ควรปรับปรุง จัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการและออกนอกสถานที่บ่อยขึ้น, มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอ, เจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชม.และผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องไม่เห็นความสำคัญ

ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ สร้างความประทับใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ให้จัดเจ้าหน้าที่คอยจะไปติดต่อตรงไหน กับใคร อย่างไร, เจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอ, ความอบอุ่นเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสและเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ

ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้สะดวกและเพียงพอ, ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมรอบๆ ให้ดูสวยงามอยู่เสมอ, อบอุ่น. ควรเพิ่มสถานที่พัก/นั่งรอเมื่อไปติดต่องาน, อยากให้มีที่อ่านหนังสือพิมพ์เพิ่มกว่านี้และอยากให้เพิ่มไฟส่องสว่างตามชุมชนและเปลี่ยว

ประเด็นด้านเทคนิคการให้บริการ

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรหาวิธีการหรือเทคนิคเพื่อให้บริการให้สะดวกและทันสมัย, ควรปรับปรุงวิธีการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ด้วยความเข้าใจ, บุคลากรควรวางหาวิธีการสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ, หากประชาชนมีปัญหาในเรื่องต่างๆก็ควรหาวิธีการให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและจริงใจ

2. ข้อเสนอแนะในการสำรวจ/ศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรทำกล่องสำรวจความคิดเห็นข้อเสนอแนะวางไว้ตามจุดต่างๆในชุมชน เพราะบางครั้งคนที่อยากเสนอความต้องการแต่กลับไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ

2.2 ควรเน้นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากขึ้นกว่าเดิม

2.3 ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้ในแต่ละงานการให้บริการโดยให้เป็นผู้รับผิดชอบงานแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อผลสัมฤทธิ์ในการบริการ

2.4 ควรทำการสำรวจด้านอื่นๆ ให้ครอบคลุม

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในชุมชน ชำระราชการและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก ประจำปี 2561 โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้รับความไว้วางใจให้ดำเนินการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจงานบริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (3) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (4) งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ (5) งานด้านการศึกษาเพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการสาธารณะและนำผลการสำรวจที่ได้ไปประยุกต์ ปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนผู้รับบริการ

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยและคณะทำงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลจากการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก ในการนำไปเป็นข้อมูลประกอบและเพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอกกับประชาชนผู้มารับบริการในพื้นที่ให้ได้รับประโยชน์สูงสุดในอนาคตต่อไป

รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ

หัวหน้าโครงการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตารางและสารบัญแผนภาพ	จ
 บทที่ 1 บทนำ	
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
คำนิยามเฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการสำรวจ.....	10
 บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	11
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	17
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	22
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	28
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ.....	32
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น.....	37
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานพื้นที่ในการวิจัย.....	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	50
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	57
 บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	58
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	58

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	61
การตรวจแบบการวัดและการให้คะแนน.....	62
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
ลำดับขั้นตอนในการเสนอวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผล.....	87
อภิปรายผล.....	90
ข้อเสนอแนะ.....	92
บรรณานุกรม.....	94
ภาคผนวก.....	101
ผนวก ก แบบสอบถามในการวิจัย.....	102
ผนวก ข ภาพถ่าย.....	111
ผนวก ค คณะผู้วิจัย.....	115

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงจำนวนหมู่บ้านและผู้นำหมู่บ้าน	45
2.2 แสดงจำนวนประชากร	46
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	65
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	65
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้.....	66
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ.....	67
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการอาศัย.....	67
4.7 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจ ทั้ง 5 ด้านต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 งาน.....	69
4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมและรายข้อ.....	72
4.9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยรวมและรายข้อ.....	74
4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน ข้าราชการและหน่วยงานเอกชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมและรายข้อ.....	76
4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพโดยรวมและรายข้อ.....	78

4.12	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงานด้านการศึกษา โดยรวมและรายชื่อ.....	80
------	---	----

สารบัญแผนภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	57

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 การปกครองท้องถิ่น มาตรา 250 บัญญัติว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ ประกอบกับ มาตรา 253 บัญญัติไว้ว่า ในการดำเนินงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถาปนาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ ตลอดทั้งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดแนวนโยบายการบริหารราชการไทย บัญญัติไว้ใน มาตรา 78 ว่า รัฐจะต้องดำเนินการตามนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินดังนี้ (1) บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อพัฒนาสังคม เศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศไทยอย่างยั่งยืน (2) จัดระบบบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นให้มีขอบเขตอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบที่มีความชัดเจนและเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัดเพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่ (3) กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบบริการประปาหมู่บ้านและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐาน สารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น (4) พัฒนาภาครัฐโดยให้มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ (5) จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้จัดทำและการให้บริการ

สาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550)รัฐบาลกลางมีหน้าที่ควบคุมดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามที่กฎหมายบัญญัติเท่านั้น ซึ่งการกระจายอำนาจเป็นการมุ่งเน้นความเป็นประชาธิปไตย และจากการปรับปรุงระเบียบบริหารราชการดังกล่าวทำให้เกิดการปฏิรูประบบราชการหรือการปฏิรูปภาครัฐเพื่อนำไปสู่ราชการยุคใหม่ที่เน้นการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันยกระดับความเป็นอยู่ให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตและมีความเป็นอยู่ที่ดีพัฒนาเป็นสังคมไทยที่มีเสถียรภาพ (โกวิท พวงงาม, 2544 : 44.)

เนื่องจากรัฐบาลต้องการกระจายอำนาจลงสู่ท้องถิ่นและมีจุดมุ่งหมายหลักคือ ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การเมือง การปกครอง ทั้งในเรื่องการใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นเป็นตัวแทนของตนมาบริหารงาน เพื่อส่งเสริมการพัฒนาระบบการปกครองแบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมซึ่งเป็นกระบวนการแก้ไขปัญหาได้ดีที่สุดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตามความจำเป็นในแต่ละท้องถิ่นซึ่งการดำเนินงานจะสำเร็จได้ตามเป้าหมายต้องอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจของประชาชนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นหน่วยงานที่สำคัญ ในการดำเนินงานที่จะต้องให้ประชาชนได้รับบริการทั่วถึง รวมทั้งสามารถอำนวยความสะดวก และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนับวันจะมีเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะเมื่อรัฐบาลได้กระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพัฒนาตนเอง แต่ปัญหาส่วนใหญ่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นปัญหาในเรื่องเชิงหลักการและการปฏิบัติ เนื่องจากประชาชนขาดความร่วมมือในการจัดทำกิจกรรม และขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ได้พยายามพัฒนาการให้บริการ โดยการหนดนโยบาย วิธีการดำเนินงานและการให้บริการมีความชัดเจนมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและได้รับการบริการที่มีมาตรฐานไม่ต่ำกว่าเดิม ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีและหลักธรรมาภิบาล ในการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจนั้น จะต้องสนองตอบตามลำดับขั้นของความต้องการและเมื่อได้รับการสนองตอบสิ่งที่ตนเองต้องการแล้วก็ไม่สามารถพอใจในสิ่งเหล่านั้นได้อีกก็ต้องสร้างแรงจูงใจในลำดับขั้นของความต้องการในขั้นต่อไป เมื่อประยุกต์กับการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้มาใช้บริการก็ย่อมมีความต้องการตามลำดับขั้นความต้องการเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการในลำดับต่อไป (Maslow, A. H., 1970)

ในส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้มีระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557 ประกอบด้วย ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดยโสธร เรื่องหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2558 ให้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยให้คำนึงถึงคุณภาพ ปริมาณงาน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ความสามารถ ความอดสาหะในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งหลักเกณฑ์ แนวทางและวิธีการจัดสรรเงินรางวัลประจำปีของส่วนราชการ จังหวัดและสถาบันอุดมศึกษาตามที่ กำหนด ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อราชการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยจ้างสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัด เป็นหน่วยสำรวจ พร้อมทั้งต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจจำนวน 11 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านบริการกฎหมาย
- (2) งานด้านทะเบียน
- (3) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
- (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (6) งานด้านการศึกษา
- (7) งานด้านเทศกิจ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (8) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (9) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (10) งานด้านสาธารณสุข
- (11) งานด้านอื่น ๆ

และได้กำหนดระดับคะแนนตามหลักเกณฑ์ตัวชี้วัด ในแต่ละด้านของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

- 1) ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป เกณฑ์ให้คะแนน 10
- 2) ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 ขึ้นไป เกณฑ์ให้คะแนน 9
- 3) ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90 ขึ้นไป เกณฑ์ให้คะแนน 8
- 4) ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85 ขึ้นไป เกณฑ์ให้คะแนน 7
- 5) ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80 ขึ้นไป เกณฑ์ให้คะแนน 6
- 6) ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75 ขึ้นไป เกณฑ์ให้คะแนน 5
- 7) ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70 ขึ้นไป เกณฑ์ให้คะแนน 4
- 8) ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65 ขึ้นไป เกณฑ์ให้คะแนน 3
- 9) ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60 ขึ้นไป เกณฑ์ให้คะแนน 2
- 10) ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55 ขึ้นไป เกณฑ์ให้คะแนน 1
- 11) ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50 เกณฑ์ให้คะแนน 0

ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงใจดังกล่าว อย่างน้อย จำนวน 4 ด้านและในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ซึ่งประกอบไปด้วย

- (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- (5) ความพึงพอใจต่อเทคนิคการให้บริการ

สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอกเป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดยโสธร มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการจัดบริการสาธารณะให้บริการประชาชนในพื้นที่ปกครอง ภายใต้เป้าหมายสำคัญเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี แต่การที่จะพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพจะต้องทราบผลการปฏิบัติงานว่าเป็นอย่างไร มีข้อดี ข้อเสีย เป็นอย่างไรและประชาชนและผู้ที่มาใช้บริการ คือ ผู้ที่จะสะท้อนให้เห็นว่าผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และตรงกับความต้องการของประชาชนและผู้เข้ามาใช้บริการหรือไม่ ซึ่งประเด็นปัญหาเหล่านี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการดำเนินงานสามารถวัดได้จากความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านนั้น ๆ แต่เนื่องจากการ

ดำเนินงานเปรียบเสมือนกลไกหลักสำคัญในการบริหารงานของท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการดำเนินงานมากที่สุด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอกในฐานะที่เป็นองค์การปกครองท้องถิ่นที่ดูแลในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร จึงได้ประสานขอความร่วมมือให้มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นหน่วยงานสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่เป็นผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก ตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการในการประเมินด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและด้านเทคนิคการให้บริการในงานบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- (1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (3) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (4) งานสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
- (5) งานด้านการศึกษา

จากเหตุผลที่กล่าวมาในข้างต้น คณะผู้วิจัยในฐานะผู้ที่ได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอกให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ข้าราชการและหน่วยงานเอกชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการตอบสนองความต้องการด้านการบริการของประชาชนในพื้นที่และเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอกนั้น สามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้น จำเป็นต้องมีการวางแผนการดำเนินงานเพื่อประชาชน โดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และต้องทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางและหลักการในการประเมินผลการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ข้าราชการและหน่วยงานเอกชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ นอกจากนั้นผลการวิจัยดังกล่าวซึ่งมีความสำคัญยิ่งนี้ ยังสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และสามารถสนองต่อการบริการ การแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ในที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร” คณะผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการหรือติดต่อราชการใน (1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (3) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (4) งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ (5) งานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

2. เพื่อทราบปัญหา ความต้องการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มารับบริการหรือติดต่อราชการใน (1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (3) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (4) งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ (5) งานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัย “การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร” คณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา คณะผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรไว้ดังนี้

1.1 **ตัวแปรอิสระ** คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) รายได้ต่อปี (5) อาชีพ และ (6) ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

1.2 **ตัวแปรตาม** คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (3) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (4) งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ (5) งานด้านการศึกษา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านเทคนิคการให้บริการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่อาศัยในเขตพื้นที่การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในปี พ.ศ. 2561 จำนวน 4,799 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มประชากรในข้อ 2.1 โดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 369 คน (Yamane, 1973)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ศึกษาข้อมูลจากผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ ตุลาคม 2560 – กันยายน 2561

ค่านิยมศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธรนั้น คณะผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อให้เกิดความเข้าใจในงานที่วิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือการรับรู้ทางอารมณ์ ทศนคติในทางบวก ความพอใจ ความชอบใจ ความประทับใจ รู้สึกมีความสุขหลังจากที่ผู้มารับบริการมีต่อการให้บริการ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวม ของประชาชน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่องในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึดการให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นผู้ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง สภาวะการณ์ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการ ขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง หรือสินค้าและบริการใดบริการหนึ่ง ซึ่งการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีที่จะทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริการนั้น คุณภาพการให้บริการอาจประกอบกัน เข้าด้วยหลายๆในองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชน ที่เข้ามารับ บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานรัฐ หรือเอกชน เป็นผู้ดำเนินการ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการในแต่ละเรื่องเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวเป็น พลวัตรและเปลี่ยนแปลงเสมอ การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทางและต้อง ตรงตามเวลาที่กำหนด

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง รูปแบบ วิธีการรวมทั้งระยะเวลาในการให้บริการงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง รูปแบบ แนวทาง วิธีการหรือเทคนิคการบริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธรที่ช่วยสนับสนุนให้กับผู้มารับบริการเกิดความ รวดเร็ว คล่องตัว ได้รับความสะดวก โปร่งใสและเป็นธรรม

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอ เมือง จังหวัดยโสธร ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการตามกระบวนการและขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการ ให้บริการ

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดการใด ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ให้ผู้รับบริการมองเห็นหรือสัมผัสแล้วรู้สึกถึงความสะดวก ความพร้อม ความ สบายกาย สบายใจ รู้สึกมีความสุขและรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้เข้ามาใช้บริการ

เทคนิคการให้บริการ หมายถึง ศิลปะ กลวิธีหรือวิธีการเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หน้าที่ใดหน้าที่หนึ่ง หรือผสมผสานกัน ในการที่จะนำมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยงานของรัฐในระดับท้องถิ่น (ระดับตำบล) ที่มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม เช่น การจัดเก็บภาษี การดูแลด้านโครงสร้างการควบคุมและป้องกันโรค การบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมพัฒนาการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ฯลฯ และในการวิจัยครั้งนี้ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ได้แก่

1. **เพศ** หมายถึง เพศของผู้รับบริการที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง
2. **อายุ** หมายถึง อายุจริงของผู้รับบริการที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม และอยู่ระหว่าง ต่ำกว่า 20 ปี, 21 – 40 ปี, 41 – 60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป
3. **ระดับการศึกษา** หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้รับบริการที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามและมีระดับการศึกษาที่ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า, มัธยม ปวช. ปวส.อนุปริญญา, ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี
4. **รายได้ต่อเดือน** หมายถึง รายได้ของผู้รับบริการที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม และมีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000 - 10,000 บาท, 10,001 – 15,000 บาท, 15,001 – 20,000 บาท และ มากกว่า 20,000 บาท/เดือน ขึ้นไป
5. **อาชีพ** หมายถึง การประกอบอาชีพของผู้รับบริการที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยรับราชการ/

พนักงานรัฐวิสาหกิจ, เจ้าของธุรกิจ/ค้าขายส่วนตัว, เกษตรกรรม, รับจ้าง/พนักงานบริษัท, แม่บ้าน/กำลังหางานทำและอื่นๆ ระบุ.....

6. ระยะเวลาอาศัยอยู่ในชุมชน หมายถึง การเข้ามาอยู่อาศัยของผู้ที่ตอบแบบสอบถามเข้ามาอาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ประกอบด้วย เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด, อาศัยในชุมชนมานานกว่า 5 ปี, อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี และ ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี

7. ข้อเสนอแนะ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการหรือติดต่อราชการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

ประโยชน์ที่จะได้รับการสำรวจ

ในการวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร นั้น คณะผู้วิจัยคาดว่าประโยชน์ที่จะได้รับการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังนี้

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย (1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (3) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (4) งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ (5) งานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

2. ทราบถึงปัญหา ความต้องการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย (1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (3) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (4) งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ (5) งานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

3. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้เพื่อใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมิน “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร” ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
5. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ
6. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรปกครองท้องถิ่น
7. ข้อมูลทั่วไปขององค์กรปกครองท้องถิ่น
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. กรอบแนวคิดการวิจัย

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลานานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานต่อการศึกษาความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ ในทางสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ผู้วิจัยจึงนำมาว่ามีดังต่อไปนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 : 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะ

ทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

โยเดอร์ (Yoder, 1985 : 6) อธิบายความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีความพึงพอใจในงานและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานที่ทำ เมื่อได้รับผลตอบแทนประโยชน์ที่ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจจากงานนั้น

กรีน (Green, 1972 : 40) ได้กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดความตั้งใจในการทำงาน และเต็มใจที่จะอุทิศเวลา แรงกาย ความคิด เพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน

กู๊ด (Good, 1973 : 384) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะ สภาวะ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งผลมาจากการสนใจสิ่งต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่องาน

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย แชปลิน (Chaplin, 1968 : 437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, 2550 : 6) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

มิลเลต์ (Millet) สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาพ (Equitable Service) คือ ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) คือ ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การยึดประโยชน์ของสาธารณะชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

5) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน (ชาญชัย ราชโคตร, 2544 : 19)

มาสโลว์ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์ จากระดับต่ำไประดับสูงได้ 5 ขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

ขั้นที่ 2 ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Need) ได้แก่ เมื่อได้รับการตอบสนองทางร่างกายแล้ว ขั้นต่อไปคือความต้องการความปลอดภัยต่างๆ ได้แก่ ความมั่นคงในชีวิต ไม่ว่าจะเป็นอาชีพ หรือการทำงานเป็นความต้องการทุกอย่างที่จะทำให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตที่เกิดขึ้นกับร่างกายความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social Need) เป็นความต้องการขั้นที่ 3 เมื่อความต้องการในขั้นที่ 1 และ 2 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการสังคมต้องการเพื่อน ต้องการความรักความเป็นมิตรจากบุคคลอื่นๆ

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Need) เป็นความต้องการในเรื่องความรู้ ความสามารถรวมทั้งได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่นเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self – actualization Need) เมื่อความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 4 ได้รับการตอบสนองแล้วในขั้นนี้เป็นการต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์คือ อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความต้องการของตน (ชาลส์ ซี. ไรส, 2544 : 19)

ลักษณะวรรณ พวงไม่มี (2545 : 11) ความพึงพอใจเป็นแนวความคิด หรือทัศนคติ อย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่าเมื่อทำงานชิ้นหนึ่งแล้วจะได้รับรางวัล โดยอย่างหนึ่งถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้ารางวัลต่ำกว่าอินทรีย์ที่ คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ลักษณะวรรณ พวงไม่มี (2545 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

ชาบพิน (Chaphin, 1968 : 256 อ้างถึงใน ชูโชค ทิพย์โสทธิ, 2545 : 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรก เมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

แม็คคอร์มิก (McComick, 1965 อ้างถึงใน กิตติยา เหมันค์, 2548 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ ต้องการ

คอตเลอร์ (Kotler, 1994, อ้างถึงใน กิตติยา เหมันค์, 2548 :12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่า ความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

วรูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน กัลยา รุ่งเรือง, 2546 : 16) กล่าวว่า ทศนคติและ ความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจะประกอบไปด้วยหลัก 2 ประการ คือ

1) หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านนั้นอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพึงพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ยอมรับและพอใจในความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิตโดยยึดถือเป็นเรื่องธรรมดา

2) หลักการแห่งความก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปหาระดับสูง และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ (ชาญชัย ราชโคตร, : 2544 : 19)

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538). กล่าวว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ ดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก หากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจในหลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการ

ของลูกคำให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกคำเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกคำต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับ การตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิด การสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่างเป็น ความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะ ไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับ การกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับคามนิยามมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของฟรอยด์ และทฤษฎีของมาสโลว์

มิลเลท (Millet, 1954 : 397 อ้างถึงใน ชินินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545 : 15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ ตรงเวลา หมายถึง ใน การบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการ ปฏิบัติงานของ หน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้าง ความไม่พอใจ ให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะ มีจำนวน การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อ เวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ ให้บริการสร้างความ ไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการ อย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและ ผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีก นัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณ การให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลด เวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้าง มาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้ บริการที่ปลอดภัย การให้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือ การใช้เตารีด การ ออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการ การรักษาพยาบาล การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้า ช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้ บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิด ภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับ ความพึงพอใจของลูกค้า

มิลเลทท์ (Millet, 1954 : 397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546 : 12) ได้ให้ ทรรศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุป ประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหาร งานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการ ปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะ ได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้า ไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะ ที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการที่เป็นไปอย่าง สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือการให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำ หน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือการรับรู้ทางอารมณ์ ทักษะคติในทางบวก ความพอใจ ความชอบใจ ความประทับใจ รู้สึกมีความสุขหลังจากที่ผู้มารับบริการมีการให้บริการ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการ

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวความคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). กล่าวว่า หลายทศวรรษนับจากประเทศไทยผ่านการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการบริหารจากระบบการใช้อำนาจแบบอำมาตยาธิปไตย (bureaucratic polity) มาเป็นการปกครองที่เน้นการให้อำนาจแก่ตัวแทนของประชาชนผ่านระบบรัฐสภา (parliamentary regime) การบริหารงานภาครัฐไทย ไม่ค่อยได้ให้ความสำคัญเท่าใดนักกับการให้บริการประชาชน ไม่ว่าจะมองในแง่คุณภาพการตอบสนองความต้องการให้เกิดผล หรือปริมาณของการให้บริการที่เพียงพอเพื่อสนับสนุนการเติบโตของภาคธุรกิจและภาคประชาชน และยังให้ความสำคัญน้อยลงไปเมื่อก้าวถึงเรื่องคุณภาพการให้บริการ (service quality) โดยได้ไปให้ความสำคัญกับประเด็นความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ พร้อมกับมีเครื่องมือวัดประเมินความพึงพอใจแบบต่างหน่วยต่างว่กันไปเอง การใช้เครื่องมือวัดคุณภาพของการให้บริการที่ได้มาตรฐาน จึงไม่ปรากฏแพร่หลายมากนักกับหน่วยงานภาครัฐไทยที่ทำหน้าที่หลักในการจัดบริการสาธารณะ แม้ระบบราชการของเรา หลายที่ผ่านมาจนปัจจุบัน จะอยู่ในภาวะของการบริหารราชการแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (result-based management) ก็ตาม แตกต่างไปจากการบริหารภาครัฐของประเทศในโลกตะวันตก ยกเว้นไว้แต่ในแวดวงวิชาชีพการพยาบาลของไทย ที่ดูจะได้รับความสนใจและมีการพัฒนาองค์ความรู้ ตลอดไปจนถึงการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการอย่างกว้างขวางต่อเนื่อง

นอกจากนั้นยังเพิ่มเติมอีกว่า เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน ดังที่ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 50) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้ว นับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมาย

ลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด กรอนรูส (Gronroos, 1984) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของ คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
2. ทศคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน
3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทัน่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

วรณพร บุญสมบัติ (2548). ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรในอันที่จะสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับและกล่าวว่าการให้บริการว่า คือ ประโยชน์หรือความพอใจ ซึ่งได้เสนอไว้เพื่อขายหรือจัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542 : 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550 : 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546 : 31 - 34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดี และมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับ ในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็น การพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่ จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้ บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้าง ความเสมอภาคทั้ง

ในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

หลักการที่ดีของงานบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550 : 14 - 15) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิว เพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจ พิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ - รับบริการเพียงจุดเดียว (One - Stop Service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคอยหรือรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการ

จัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523 : 20 - 21 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550 : 15) กล่าวถึง การให้บริการสรุปได้ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่เคยคิด
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกันจะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม
3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแล และพบปะด้วยตนเองและสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพักผ่อน ข้าราชการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำมีขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ

สรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวม ของประชาชน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่องในการศึกษาครั้งนี้ ได้ยึดการให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ

เทคนิคการให้บริการ

ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 ได้อธิบายไว้ว่า เทคนิค หมายถึง ศิลปะและวิธีการในการปฏิบัติเกี่ยวกับวิชาการและกิจการต่างๆ หรือ ศิลปะหรือกลวิธีเฉพาะวิชานั้น ๆ

การบริการ (Service) คำว่าการบริการได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

วินัย ราชพรรณ. (2546). การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้การบริการคนอื่น จึงควรจะมีคุณสมบัติสามารถอำนวยความสะดวกและปฏิบัติต่อผู้อื่นในด้านการบริการอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

อาศยา โชติพานิช (2549) การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็น

เครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

สมิต สัชฌุกร (2550) การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตาม ในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550) การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับรายการสินค้า โดยทั่วไปแล้ว บริการไม่ต้องเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้นแต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้การฝึกอบรม ผู้บริโภคให้รู้จักวิธีใช้ เป็นต้น

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อโดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

สรุปได้ว่า เทคนิคการให้บริการ หมายถึง ศิลปะ กลวิธีหรือวิธีการเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งหรือผสมผสานกัน ในการที่จะนำมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ตลอดทั้งกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการเพื่อให้เกิดประโยชน์หรือความพอใจมากที่สุด อาทิ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เป็้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่การศึกษา ดังนี้ สมิต สัชฌุกร (2542 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550 : 18) ให้ความหมายคำว่า การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อ

และเกี่ยวข้องกับการใช้ บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วย วิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการ ทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจกรรมค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งสององค์” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2557). กล่าวว่า ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด คอร์ดับเบิลสกี รัสท์ และซาร์ฮอริก (Cordupleski, Rust, and Zahorik, 1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือบิตเนอร์ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้ผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ (ที่มา : http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=1&read=true&count=true)

สุนันทา ทวีผล (2550 : 19 - 20) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

1. ความรู้ความสามารถ (competency) ของผู้ให้บริการ
2. ความเหมาะสม (appropriateness) ของการให้บริการเป็นการปฏิบัติตามข้อบ่งชี้หรือความสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ
3. ประสิทธิภาพ (effectiveness) ของการให้บริการ ได้แก่การที่ผู้ป่วยรอดชีวิต หายจากการเจ็บป่วย ไม่มีความพิการ
4. ประสิทธิภาพ (efficiency) ของการให้บริการ ได้แก่การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ
5. ความปลอดภัย (safety) ได้แก่การที่ไม่เกิดอันตรายหรือภาวะแทรกซ้อน
6. การเข้าถึงบริการหรือมีบริการให้เมื่อจำเป็น (accessibility)
7. ความเท่าเทียมกันในการรับบริการ (equity)
8. ความต่อเนื่อง (continuity)

หลักการสำคัญของการพัฒนาคุณภาพ คือ การมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าการปรับกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบต่อเนื่องโดยการใช้ข้อมูลและความคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม และการที่ผู้นำมีบทบาทในการชี้นำและสนับสนุนอย่างเหมาะสม คุณภาพจะต้องเกิดจากความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนทำงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด ในระบบงานที่ซับซ้อน เช่น โรงพยาบาล ต้องอาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ปฏิบัติงานจำนวนมากและหลากหลายวิชาชีพความร่วมมือและการประสานงานระหว่างผู้ให้บริการจึงมีความจำเป็นต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ การพัฒนาคุณภาพเป็นการจัดระบบงานของแต่ละหน่วยงาน และระบบงานที่เชื่อมต่อกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ การจัดระบบงานดังกล่าวจะต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม ทั้งทีมภายในหน่วยงาน ทีมระหว่างหน่วยงาน ทีมระหว่างวิชาชีพ ทีมระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร

พิธีสิทธิ์ คำนวณศิลป์ (2541 : 17) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการว่า บริการที่ดีหรือมีคุณภาพนั้นจะต้องไม่ทำให้ผู้รับบริการเสียเวลาในการรอคอยนาน ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีการทักทายโอภาปราศรัย และเป็นกันเองกับผู้รับบริการหรือที่ว่า “หน้าไม้ออ รอไม่นาน วาจาไพเราะ เสนาะหู” นอกจากเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ยังมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมหรือสถานที่ให้บริการที่เรียกว่า “5ส” คือ แสง สี เสียง สะอาด และสะดวก ซึ่งหมายความว่าสถานที่ให้บริการจะต้องมีแสงสว่างที่เพียงพอ หรือเหมาะสม สถานที่ให้บริการจะต้องมีสิ่งที่เป็นที่สอดคล้องกับชนิดของบริการ เช่น สถานบริการ สาธารณสุขควรมีสีขาวสะอาด เสียงของสถานบริการก็ควรจะไม่มีความดังหรืออีกทีก็ไม่เหมาะสม เช่น โรงพยาบาลควรมีเสียงเงียบสงบ โรงมหรสพก็ควรมีเสียงดังไพเราะ ความสะอาดเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการทุกคนต้องการ เช่น สถานบริการสาธารณสุขต้องให้บริการที่สะอาด และท้ายที่สุดคือ ความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของสถานบริการนั้นต้องมีความ

สะดวกในการติดต่อหรือเข้ารับบริการ ไม่ตั้งอยู่ห่างไกล เช่น อยู่ในชนบท หรือขาดความสะดวกในการไปรับบริการ สรุปก็คือ ความยากในการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการบริหารเพื่อให้บริการมีคุณภาพนั้นอยู่ที่การทราบความต้องการ ความคาดหวัง ค่านิยม และรสนิยมของผู้ใช้บริการ

มิลเล็ท (Millet อ้างถึงใน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547 : 18) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลัก และแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวน การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเล็ท เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีผลเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือ หยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูด ปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการ ในรูปแบบที่ต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพอใจ ประการที่สอง การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถ ประกอบด้วยสามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้ วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่ การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่

ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วยการแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี ประการที่หก การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประการที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจำเป็นที่จำเป็นได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ปลอดภัย การใช้บริการหรือสินค้าอื่นๆ เช่น บริการซักแห้งเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการ การรักษาพยาบาล การให้สิ่งจูงใจลูกค้า ให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สภาวะการณ์ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง หรือสินค้าและบริการใดบริการหนึ่ง ซึ่งการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีที่จะทำให้ผู้บริบริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริการนั้น คุณภาพการให้บริการอาจประกอบกันเข้าด้วยหลายๆ องค์ประกอบ เช่น ความเชื่อถือได้ การตอบสนองด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความสามารถในการให้บริการสามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ การเข้าถึงบริการหรือรับบริการได้สะดวก ความสุภาพอ่อนโยน ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี การสื่อสาร มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ความซื่อสัตย์ เที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ความมั่นคง ความเข้าใจ การสร้างสิ่งจำเป็นที่จำเป็นได้ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ความหมายการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่กิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในการอำนาจการของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการนั้น ๆ ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายและนิยามดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

บรรจบ กาญจนกุล (2533 : 13) ให้ความหมาย Public Service Delivery หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่งและกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

ฉนิวรรณ ต้นไทย (2546 : 14) ให้ความหมายว่า การที่องค์กรราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็นการศึกษากิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

ปริมพร อัมพันธ์ (2548 : 12) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และ ผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ในประเทศนั้นคำว่าบริการสาธารณะมีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความว่าบริการสาธารณะแล้วจะเห็นได้ว่า ได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของ ประยูร กาญจนกุล (2549 : 119 - 121 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545 : 16) ที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุม ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปฐม มณีโรจน์ (2538 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545 : 18) ได้ให้ความหมายของ การบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมาย ดังกล่าวนี้อาจพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

วัง (Wang, 1986 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545 : 18) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นตามที่ต้องการ การบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

1. ตัวบริหาร (Management)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client groups)

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชน เป็นผู้ดำเนินการ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการในแต่ละเรื่องเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรและเปลี่ยนแปลงเสมอ การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

รูปแบบการบริการสาธารณะ

วุฒิสาร ตันไชย. (2559) การจัดบริการสาธารณะเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรจัดบริการสาธารณะให้ได้ครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีคุณภาพดี ในรัฐธรรมนูญแห่ง

รูปแบบก็คือเครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน โดยที่รูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้ต้องสอดคล้องและไม่ควรขัดกับองค์ประกอบของ “บริการสาธารณะ” ด้วย แม้ว่าบริการสาธารณะ (public services) จะเป็นคำที่คลุมเครือในการนิยามความหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับตรงกันว่า “ความเป็นสาธารณะ” (publicness) คืออะไร โดย Shamsul Haque (2001) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่าบริการสาธารณะที่ดีและมี “ความเป็นสาธารณะ” ควรมีองค์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน คือ

1) ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (the degree of public-private distinction) ว่าความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียมและการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาด และมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

2) องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่าความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปันและขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคน อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3) ธรรมชาติของบทบาท (nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคม ว่าความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวางจนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4) ความรับผิดชอบสาธารณะ (public accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการหรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้ต้องมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย

5) ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

อย่างไรก็ตาม การเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบ “การดำเนินงานด้วยตนเอง” แม้ว่าปัจจุบันมีความพยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่น ๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติมเพื่อ

ลดภาระการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้หรือแม้จะมีการพยายามนำมาใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของท้องถิ่นเองทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถ

สอดคล้องกับองค์ประกอบดังที่กล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) ที่ต้องรักษาไว้โดยมีบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในที่นี้ ผู้เขียนจะยกตัวอย่างรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นควรให้ความสำคัญ ได้แก่ การว่าจ้าง (Out Sourcing) การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Public-Private Partnership - PPP) สหการ (Co-operative) และกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม (Local Public Enterprise and Social Enterprise)

1. การว่าจ้าง (Out Sourcing) การว่าจ้าง (Out Sourcing) เป็นรูปแบบบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่ต้องกรปครองส่วนท้องถิ่นนิยมทำเพื่อว่าจ้างให้บุคคลภายนอกทั้งเอกชนหรือปัจเจกบุคคลเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทแทนท้องถิ่น การตัดสินใจเพื่อว่าจ้างจะดำเนินการโดยองค์กรปครองส่วนท้องถิ่น

2. การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (PublicPrivate Partnership - PPP) การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนหรือการร่วมลงทุนระหว่างภาครัฐและเอกชนอีกประเภทหนึ่งขององค์กรปครองส่วนท้องถิ่น กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund: IMF) ได้นำเสนอคำนิยามการร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนของคณะกรรมการยุโรป (European Commission: EC) ว่าเป็น “การให้เอกชนดำเนินโครงการลงทุนที่ปกติแล้วจะดำเนินการโดยภาครัฐ โครงการ PPP ส่วนใหญ่จะเป็นโครงการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างโครงสร้างพื้นฐานเช่น ถนน ทางรถไฟ โรงพยาบาล โรงเรียน หรือ อาคารสำนักงานของหน่วยงานรัฐบาล

3. สหการ (Co-operative) สถาบันพระปกเกล้า (2550) ให้ความหมายของสหการคือ องค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่เกิดจากการร่วมมือกันขององค์กรปครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปหรือระหว่างองค์กรปครองส่วนท้องถิ่นกับนิติบุคคลมหาชนอื่น ความเป็นอิสระจากหน่วยการปกครองเดิม เพื่อจัดทำบริการสาธารณะอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดองค์กรและแสวงหารายได้จากแหล่งต่าง ๆ ในนามของสหการเอง

4. กิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม (Local Public Enterprise and Social Enterprise) รูปแบบการจัดบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่องค์กรปครองส่วนท้องถิ่นนิยมทำคือ รูปแบบกิจการพาณิชย์ (Local Government Enterprise, Local Public Enterprise, Municipal Enterprise) และกิจการเพื่อสังคม (Social Enterprise) ในต่างประเทศมีการจัดบริการสาธารณะโดยอาศัยโครงสร้างการทำงานในรูปแบบกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคมจำนวนมาก

30 อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยยังมีข้อจำกัดทางกฎหมายที่ทำให้ท้องถิ่นยากที่จะดำเนินกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคมได้ตามที่กฎหมายกำหนด

ราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 และ 2550 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ระบุอำนาจหน้าที่และขยายขอบเขตประเภทและรูปแบบบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ ขณะเดียวกัน แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการระบุถึงการถ่ายโอนภารกิจบริการสาธารณะของส่วนกลางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการและรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่สามารถจัดทำได้อีกด้วย

สรุปได้ว่า รูปแบบบริการสาธารณะ หมายถึง การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบใด ตั้งแต่รูปแบบการดำเนินงานด้วยตนเอง รูปแบบการว่าจ้าง รูปแบบการร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน รูปแบบสหการหรือรูปแบบกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม

5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

ในเรื่องนี้ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ พออธิบายได้ดังนี้

กุลธนะ ธนาพงศธร (2528 : 303 - 304) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการ ของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ หนึ่งและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคน อื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เวเบอร์ (Weber, 1966 : 98) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือ

เป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติ เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมร รักษาสัตย์ (2546 : 54) นักวิชาการอีกท่านหนึ่งเห็นว่า ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ เป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการ ของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของ ประชาชน

เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (2534 : 32) กล่าวว่า ในการให้บริการสาธารณะต่างๆ นั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนั้นว่า มีความสำคัญยิ่งเพราะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ว่า บริการ สาธารณะดังกล่าวประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้มีนักวิชาการ บางท่าน ได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ไมเคิล อาร์. ฟิตซ์เจอร์ลด์ (Michael R. Fitzgerald) โรเบิร์ต เอฟ. ดูแรนต์ (Robert F. Durant) และจอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet) ฟิตเจอร์ลด์และดูแรนต์ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเป็นเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลตั้งไว้ โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้การส่งมอบบริการและด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523 : 251) ยังกล่าวว่าการให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจคือ

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ชวงค์ ฉายะบุตร (2536 : 11 - 14) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนา การให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิง รับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควร จะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไป เพื่อ สงวน อำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อควบคุม มากกว่า การส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่าน การตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็น เครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของ เจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์ จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เที่ยมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการรู้สึกไม่ พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมี ลักษณะดังนี้คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดย จะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของ ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและ รวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่ จะ รับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4. ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่าง รวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจาก

การปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่า เป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

4.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

4.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มากขึ้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

5. การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นต้องรอให้มีการร้องแต้อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอน ให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นเพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

6. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการ เชิงรูปแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการบริการเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

7. ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

8. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่ผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธ นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

9. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของ ข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึก เคารพให้สิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

10. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

10.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

10.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อยขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วย บริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของ ผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บ ค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเสี่ยงการปฏิบัติ ตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอ ภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์ สังคม ซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกัน ภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่าผู้บริหารและการบริหาร ตามลำดับ ดังนั้น ที่ใดมีกลุ่มที่นั้นย่อมมีการบริหาร

6. แนวคิดและทฤษฎีองค์กรปกครองท้องถิ่น

6.1 พัฒนาการขององค์กรปกครองท้องถิ่นไทย

พัฒนาการของการปกครองท้องถิ่นของไทย เริ่มเกิดขึ้นตั้งแต่การปฏิรูประบบราชการ ในสมัยรัชกาลที่ 5 กล่าวคือ ได้มีกฎหมายว่าด้วยการจัดกิจการท้องถิ่นฉบับแรก คือ พระราชกำหนด สุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ.116 โดยกำหนดให้ สุขาภิบาลกรุงเทพฯ มีหน้าที่ดำเนินการรักษาความสะอาด และป้องกันโรค ทำลายขยะมูลฝอย จัดสถานที่ถ่ายอุจจาระปัสสาวะ สำหรับราษฎรทั่วไป ห้ามการปลูกสร้าง หรือซ่อมแซมโรงเรือน ที่จะเป็เหตุให้เกิดโรค รวมทั้งการขนย้ายสิ่งโสโครก ที่ทำความรำคาญให้กับราษฎรไปทิ้ง เป็นต้น ต่อมาได้จัดตั้ง สุขาภิบาลท่าฉลอม เมืองสมุทรสาครขึ้น ในต่างจังหวัด เป็นแห่งแรก

ในสมัยรัชกาลที่ 6 ก็ได้ตราธรรมนูญการปกครองคณะนคราภิบาลดุสิตธานี พ.ศ.2461 เพื่อทดลองรูปแบบเมืองจำลอง "ดุสิตธานี" นับเป็นการปกครองในรูปเทศบาลครั้งแรก อันเป็นรูปแบบการปกครองอย่างประเทศอังกฤษ โดยกำหนดให้เป็นนิติบุคคล แยกจากส่วนกลาง มีรายได้ของตนเอง ดูแลการคมนาคม การดับเพลิง สวนสาธารณะ โรงพยาบาล สุสาน โรงฆ่าสัตว์ ดูแลโรงเรียนราษฎร การรักษาความสะอาด และการป้องกันโรค ทำบริการสาธารณะที่มีกำไร เช่น ตั้งโรงรับจำนำ ตลาด

รตราง เป็นต้น ออกใบอนุญาต และเก็บค่าธรรมเนียมสำหรับยานพาหนะ ร้านจำหน่ายสุรา โรงละคร โรงหนัง สถานเริงรมย์ และอื่นๆ

ต่อมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครองของประเทศไทย ในปี พ.ศ.2475 จากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบประชาธิปไตย ที่มีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข ภายใต้กฎหมายรัฐธรรมนูญ ประเทศไทยได้จัดระเบียบการบริหารราชการ เป็นราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบราชการ บริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2476 โดยในส่วนของราชการส่วนท้องถิ่น ได้มีการจัดตั้ง เทศบาล ขึ้น ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2476 (ปัจจุบันใช้ พรบ.เทศบาล พ.ศ.2496) แต่ต่อมาปรากฏว่า การดำเนินงานของเทศบาล ไม่ได้ผลเต็มที่ ตามที่มุ่งหมายไว้ จึงไม่อาจขยายการตั้งเทศบาลออกไปทุกท้องที่ ที่ ทั่วราชอาณาจักรได้ คงตั้งขึ้นได้เพียง 120 แห่ง ก็ระงับการจัดตั้งเทศบาลขึ้นใหม่ เป็นเวลานานหลายสิบปี และได้มีการตั้ง สุขาภิบาล ขึ้น แทนเทศบาลในท้องที่ที่ยังไม่มีฐานะ เป็นเทศบาล ตามพระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ.2495 จนกระทั่งถึงปี 2500 จึงได้มีการยกฐานะสุขาภิบาลบางแห่ง ขึ้นเป็นเทศบาลตำบล คือ เทศบาลตำบลกระบี่นทร์ เทศบาลโคกสำโรง เทศบาลตำบลบัวใหญ่ เป็นต้น และกรณีที่มีการจัดตั้งจังหวัดใหม่ ก็ให้จัดตั้งเทศบาลเมืองขึ้น ในท้องถื่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด ตามบทบัญญัติมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 อย่างไรก็ตาม การจัดตั้งเทศบาล และสุขาภิบาลก็ยังไม่เป็นไปโดยทั่วถึง ส่วนใหญ่จึงคงอยู่ ภายใต้การปกครองส่วนภูมิภาค ดังนั้น เพื่อแก้ไขความเหลื่อมล้ำในการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาล และสุขาภิบาล กับท้องถื่นที่อยู่นอกเขตดังกล่าว จึงได้มีการจัดตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลขึ้น โดยตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ ส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 ให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการส่วนจังหวัด ภายในเขตพื้นที่จังหวัดนอกเขตเทศบาล และเขตสุขาภิบาล

นับแต่นั้นมา การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงครอบคลุมทั่วทั้งราชอาณาจักรไทย กล่าวคือ ทุกพื้นที่ของประเทศไทย จะอยู่ในความรับผิดชอบของ องค์การปกครองท้องถิ่น ไม่รูปใดก็รูปหนึ่ง ซึ่งต่อมาได้มีการประกาศใช้กฎหมายการปกครองท้องถิ่น รูปพิเศษ ได้แก่ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2518 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 ทั้งนี้เนื่องจาก กรุงเทพมหานครเป็นเมืองขนาดใหญ่ มีประชากรมากที่สุด ส่วนเมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยว ที่มีลักษณะพิเศษ และใช้รูปแบบการบริหาร โดยการจ้างผู้บริหาร ซึ่งปรากฏว่า ไม่ประสบผลสำเร็จมากนัก ปัจจุบันจึงมีแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลง ให้เป็นเทศบาลนคร

ในปี พ.ศ.2537 ก็ได้มีการปรับปรุงการบริหารส่วนท้องถิ่นในส่วนพื้นที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้มีการบริหารส่วนตำบลขึ้น เป็น องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ปัจจุบันกระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศจัดตั้ง

แล้วทั่วประเทศ 6,397 แห่ง ซึ่งนับว่าเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบใหม่ที่เล็ก และใกล้ชิดประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด

อย่างไรก็ตาม ขณะนี้ได้มีการปรับปรุง พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 โดยกำหนดให้มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของ อบต. ด้วย แต่ให้มีอำนาจมีหน้าที่ดำเนินการในกิจการ ที่ อบต. ดำเนินการไม่ได้ หรือต้องประสานงานร่วมกัน ระหว่าง อบต. หลายแห่ง เป็นต้น

ดังนั้น ปัจจุบันประเทศไทยจึงมีรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ทั้งหมด 5 รูปแบบ คือ

กรุงเทพมหานคร

เมืองพัทยา

เทศบาล (แยกเป็นเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล)

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

6.2 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กลไกการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชน

6.2.1 ปรัชญา แนวคิด ขององค์การปกครองท้องถิ่น โดยที่ "กฎหมายการปกครองท้องถิ่น" แสดงให้เห็นจุดมุ่งหมายสำคัญ 2 ประการ คือ ต้องการให้การจัดทำบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ นั่นคือ จัดทำบริการสาธารณะให้ทั่วถึง และตรงกับความต้องการของราษฎรในท้องถิ่น ตามความจำเป็นในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งจุดมุ่งหมายนี้จะสำเร็จลงได้ ก็ด้วยวิธีการให้ราษฎรในท้องถิ่นนั้นเอง เข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการด้วย และต้องการให้การปกครองท้องถิ่น เป็นสถาบันสอนการปกครองประเทศในระบอบประชาธิปไตย โดยผู้ที่เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นจะต้องมาจากการเลือกตั้งของราษฎรในท้องถิ่นนั้น"

กฎหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้น เพื่อจัดตั้งองค์การปกครองท้องถิ่น จึงมีวัตถุประสงค์ กระจายอำนาจบริหารไปสู่ท้องถิ่น โดยกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างท้องถิ่นกับส่วนกลางในขอบเขตการกำกับดูแล นั่นคือ จะไม่กำหนดให้ราชการส่วนกลาง มีอำนาจบังคับบัญชาเหนือคณะผู้บริหารของท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารส่วนท้องถิ่น มีความเป็นอิสระในการบริหารจัดการ แต่จะให้มีอำนาจในการกำกับดูแล เพื่อป้องกันมิให้ราษฎร ได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของราชการส่วนท้องถิ่น และเพื่อเป็นหลักประกันแก่ราษฎร ในท้องถิ่นว่าจะได้รับการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ จะกำกับดูแลและตรวจสอบให้ราชการส่วนท้องถิ่น กระทำการโดยชอบด้วยกฎหมาย หากมีการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายเกิดขึ้น ก็จะมีอำนาจในการเพิกถอน หรือยับยั้งการกระทำนั้นได้ ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามที่มีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจแก่ราชการส่วนกลาง ให้กระทำได้ ไว้อย่างชัดเจนด้วย

แม้ในบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 หมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 282 ยังบัญญัติไว้ว่า "ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชน ในท้องถิ่น" และมาตรา 283 วรรค 2 "การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องทำเท่าที่จำเป็น ตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่ต้องเป็นไป เพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือประโยชน์ของประเทศโดยรวม ทั้งนี้ จะกระทบถึงสาระสำคัญ แห่งหลักการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชน ในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้ไม่ได้"

ดังนั้น แนวคิดพื้นฐาน ของระบบการปกครองท้องถิ่น จึงพอสรุปได้ว่าเป็นระบบของการกระจายอำนาจทางการปกครองไปสู่ท้องถิ่น เพื่อจัดทำบริการสาธารณะ ได้อย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการของราษฎร และเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่นโดยให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ได้มีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ เพื่อเป็นกระบวนการให้การเรียนรู้ในระบบประชาธิปไตย แก่ประชาชนในระดับท้องถิ่นราชการส่วนกลางต้องไม่มีอำนาจเหนือคณะผู้บริหารส่วนท้องถิ่น แต่มีบทบาทในการกำกับดูแล และให้ความช่วยเหลือท้องถิ่นต้องมีอิสระในการตัดสินใจ กำหนดทิศทาง นโยบาย และการบริหารจัดการ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองได้ ในระดับหนึ่ง

6.2.2 องค์กรปกครองท้องถิ่น รากฐานระบบประชาธิปไตย จากเจตนารมณ์ของกฎหมายการปกครองท้องถิ่นไทยดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า องค์กรปกครองท้องถิ่นไทย หรือกล่าวในอีกนัยหนึ่ง ก็คือ "ราชการส่วนท้องถิ่น" จึงถูกจัดตั้งขึ้น บนพื้นฐานของแนวความคิดในการ พัฒนาระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย ที่ต้องการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น จึงถือได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรากฐานของ ระบบประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นและเป็นกลไกการปกครอง ที่จะ "บำบัดทุกข์ บำรุงสุข" ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นของตน ได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้เพราะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมาจากประชาชน ดำเนินกิจการ เพื่อประชาชน และ โดยการกำกับดูแลของประชาชน องค์กรปกครองท้องถิ่น จึงเป็นกลไกของการมีส่วนร่วมในเชิงปกครอง หรือในเชิงโครงสร้างของชุมชนท้องถิ่น

6.2.3 โครงสร้างการบริหารจัดการขององค์กรปกครองท้องถิ่น เมื่อกล่าวในเชิงโครงสร้างขององค์กรปกครองท้องถิ่น ก็พบว่า ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญมาตรา 285 กำหนดให้ "องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมีสภาท้องถิ่น หรือ ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น"

ดังนั้น องค์กรปกครองท้องถิ่นโดยทั่วไป จึงจะแบ่งโครงสร้างการบริหารจัดการออกเป็น 2 ส่วน คือ

1) สภาท้องถิ่น มีบทบาทอำนาจหน้าที่ในการ ตราข้อกำหนดของท้องถิ่น ซึ่งจะเป็นกฎหมายที่มีผลบังคับใช้ ในระดับท้องถิ่นนั้น ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับการงบประมาณประจำปี ที่ฝ่ายบริหารเสนอ และเรื่องอื่นๆ ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 หรือพระราชบัญญัติอื่นๆ ที่กำหนดให้เป็นอำนาจของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อเป็น กฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ ที่ให้ชุมชนในท้องถิ่นนั้น ได้ยึดถือปฏิบัติ หรือเป็นกติกาของสังคม เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้อยู่ร่วมกันอย่างเป็นปกติสุข

2) คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการ บริหารจัดการ กิจกรรมต่างๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และดำเนินการให้เกิด การบังคับใช้ตามกฎหมายท้องถิ่น ที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้เกิดการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข และ ค้ำครองประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ

นอกจากนั้น สภาท้องถิ่นยังมีบทบาทในการตรวจสอบการบริหารจัดการ ของ คณะกรรมการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพิจารณาอนุมัติงบประมาณ แผนงาน โครงการ และการตั้งกระทู้ถาม กรณีที่สงสัย หรือให้ความเห็นข้อแนะนำ แก่คณะกรรมการบริหารฯ ได้

6.2.4 การมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนในฐานะผู้เป็นเจ้าของอำนาจที่แท้จริง เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่ง ต่อการผลักดันให้กลไก (องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือราชการส่วนท้องถิ่น) ดำเนินภารกิจการพัฒนาท้องถิ่น ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ต่อการบริหารจัดการของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ซึ่งประชาชนในท้องถิ่น สามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ ดังนี้คือ

1) การใช้สิทธิในการเลือกสรร หรือเลือกตั้งผู้แทนของตนเอง เข้าไปเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือเป็นกรรมการ ในคณะกรรมการบริหารขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ดังกล่าว เพื่อเป็นตัวแทนในการพิทักษ์รักษาผลประโยชน์ และกำหนดทิศทางการพัฒนา ให้สอดคล้อง กับความต้องการ ของตนเอง และชุมชน ทั้งนี้ หากผู้แทนข้างต้นไม่ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ประชาชนในท้องถิ่นก็มีสิทธิที่จะไม่เลือกตั้ง ให้เป็นผู้แทนในสมัยต่อไปได้

2) การเสนอความต้องการ ต่อผู้แทนของตน เพื่อนำเข้าสู่การพิจารณา กำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน / โครงการ ในเรื่องต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคน ในชุมชนการตรวจสอบ การดำเนินงานของสภาฯ และคณะกรรมการบริหารองค์การปกครองท้องถิ่น ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ โดยการเฝ้ามอง และติดตามการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของตน แล้วเสนอความคิดเห็นต่อสาธารณะ โดยเสนอในนามของกลุ่ม / ชุมรม

หรือองค์กรชุมชนในท้องถิ่น โดยอาจผ่านสื่อของชุมชน เช่น หอกระจายข่าว สื่อมวลชนท้องถิ่น หรือโดยวิธีการตั้งข้อสังเกต โดยผ่านปากต่อปากของชุมชนเอง หรือผ่านผู้แทนของตนที่ได้เลือกไป รวมทั้งการร้องเรียนผ่านผู้บริหารของหน่วยงาน ที่กำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นนั้นก็ได้

3) การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ ต่อองค์กรปกครองท้องถิ่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน จากการประกอบกิจการใดๆ ในท้องถิ่นนั้น ซึ่งเป็นสิทธิที่ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ และขณะเดียวกันเป็นหน้าที่ขององค์กร ปกครองท้องถิ่น ในฐานะเจ้าพนักงานฯ ที่ต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องดังกล่าว ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

4) การให้ความร่วมมือ ในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของท้องถิ่น ซึ่งถือว่าเป็น "กติกา" หรือ "หลักปฏิบัติ" ที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้ใช้บังคับในเขตท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสะอาด และความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง แล้วแต่กรณี รวมทั้งต้องให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรม เรื่องต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่นด้วย

จากบทบาท และสิทธิหน้าที่ของประชาชน ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองท้องถิ่นดังกล่าว จึงกล่าวได้ว่า ประชาชน เป็นองค์ประกอบ หรือปัจจัยที่สำคัญ ที่จะให้องค์กรปกครองท้องถิ่น เป็นองค์กรที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับประชาชนได้เป็นที่พึงและเป็นหัวหอกของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น สมดังเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่น ในระบอบประชาธิปไตย และการกระจายอำนาจสู่ประชาชนอย่างแท้จริง การปกครองท้องถิ่นที่เป็น "ประชาธิปไตย" และที่ประชาชนมีส่วนร่วม จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น

7. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของอำนาจปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอมือง จังหวัดยโสธรนั้น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. สภาพทั่วไป

ตำบลทุ่งนางโอก เดิมมีชาวบ้านทุ่งนางโอก เชื่อว่ามีภูมิลำเนาอยู่ที่ หนองบัวลำภู แล้วได้อพยพมาตั้งชุมชนครั้งแรกที่ “โนนหมากเขือ” (ในปัจจุบันนี้ คือ บริเวณค่ายบดินทร์เดชา) บ้านเดิด ตำบลเดิด อำเภอมือง จังหวัดยโสธร หลังจากนั้นได้ย้ายเป็น (ครั้งที่ 2) ได้ย้ายมาตั้งชุมชนบริเวณบ้านสว่าง ตำบลสำราญ อำเภอมือง จังหวัดยโสธร ได้ตั้งชื่อหมู่บ้านว่า “บ้านหนองคันตาแย” สภาพของบ้านหนองคันตาแยขณะนั้นน่าจะเป็นป่าดงดิบ เพราะในปัจจุบันนี้ยังมีสภาพเป็นป่า มีพื้นที่กว้างใหญ่ คงมีสัตว์ร้ายมากมาย จึงทำให้ชาวบ้านต้องย้ายชุมชนอีกครั้ง (ครั้งที่ 3) ได้ย้ายมาตั้งชุมชนใกล้กับ “บ้านหนองตอ” ในปัจจุบัน โดยตั้งชื่อชุมชนว่า “บ้านหัวโสก” และได้มีชาวบ้านบางส่วน ได้แยกไปตั้งชุมชนที่บริเวณ “บ้านทุ่งน้อย” ในปัจจุบัน และอีกส่วนหนึ่งได้ย้ายมาตั้งชุมชนบริเวณสวน “บ้าน

โน” (บริเวณข้างดอนปู่ตาในปัจจุบัน) สุดท้ายก็ได้ย้ายเข้ามาตั้งชุมชนในที่ปัจจุบัน ต่อมาเมื่อตั้งบ้านเรือนแล้ว ได้แยกเป็นคุ้มต่างๆ แต่ยังไม่มียี่หอหมู่บ้าน จนกระทั่งได้เกิดทุพภิกขภัย เนื่องจากฝนแล้งติดต่อกันหลายปี การปลูกพืชผักและทำนาไม่ได้ผลผลิต จึงต้องขุดหัวพีชชนิดหนึ่ง ที่มีอยู่มากในบริเวณนี้ เรียกว่า “หัวอีโอก” มาบริโภคเพื่อประทังชีวิต ต่อมาเมื่อเหตุการณ์ทุพภิกขภัยนี้ได้ผ่านไป ชาวบ้านจึงปรึกษารื้อกัน แล้วตั้งชื่อชุมชนตามพืชที่ใช้บริโภค ว่า “บ้านทุ่งอีโอก” ต่อมาเมื่อประมาณปี พ.ศ. 2425 จึงได้มีการเปลี่ยนชื่อหมู่บ้านใหม่ เนื่องจากชื่อเดิมไม่สุภาพ คือ “บ้านทุ่งนางโอก” และกลายเป็นชื่อตำบล “ตำบลทุ่งนางโอก” จนถึงปัจจุบัน

สุดท้ายก็ได้ย้ายเข้ามาตั้งชุมชนในที่ปัจจุบัน ต่อมาเมื่อตั้งบ้านเรือนแล้ว ได้แยกเป็นคุ้มต่างๆ แต่ยังไม่มียี่หอหมู่บ้าน จนกระทั่งได้เกิดทุพภิกขภัย เนื่องจากฝนแล้งติดต่อกันหลายปี การปลูกพืชผักและทำนาไม่ได้ผลผลิต จึงต้องขุดหัวพีชชนิดหนึ่ง ที่มีอยู่มากในบริเวณนี้ เรียกว่า “หัวอีโอก” มาบริโภคเพื่อประทังชีวิต ต่อมาเมื่อเหตุการณ์ทุพภิกขภัยนี้ได้ผ่านไป ชาวบ้านจึงปรึกษารื้อกัน แล้วตั้งชื่อชุมชนตามพืชที่ใช้บริโภค ว่า “บ้านทุ่งอีโอก” ต่อมาเมื่อประมาณปี พ.ศ. 2425 จึงได้มีการเปลี่ยนชื่อหมู่บ้านใหม่ เนื่องจากชื่อเดิมไม่สุภาพ คือ “บ้านทุ่งนางโอก” และกลายเป็นชื่อตำบล “ตำบลทุ่งนางโอก” จนถึงปัจจุบัน.

2. ที่ตั้ง

ตำบลทุ่งนางโอก มีเส้นทางคมนาคมสายหลักติดต่อกับอำเภอเมืองยโสธร โดยห่างจากอำเภอเมืองยโสธรเป็นระยะทาง 10 กิโลเมตร บนทางหลวงหมายเลข 2169 (สายจังหวัดยโสธร-เลิงนกทา)

3. อาณาเขต

- ทิศเหนือ จดตำบลทุ่งแต้ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร
- ทิศใต้ จดตำบลน้ำคำใหญ่ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร
- ทิศตะวันออก จดตำบลหนองเรือ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร
- ทิศตะวันตก จดตำบลชั้นไผ่ใหญ่ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

4. ด้านการเมือง/การปกครอง

4.1 เขตการปกครอง

4.1.1 คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น

ประกอบด้วย

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก

- | | |
|-----------------------|------------------------------|
| 1.นายสมจิตร โสมณวัฒน์ | นายกองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 2.นายทองกลาง มัชฌิมา | รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 3.นายคณิต สืบศรี | รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล |

4.นายดิเรก พุทธาสมศรี เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก

1.นายสุพจน์ แสงชาติ	ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
2.นางวิภา พวงชมพู	รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
3.นายวสันต์ โสมณวัฒน์	ส.อบต. หมู่ที่ 1
4.นายเดชา แก่นกุหลาบ	ส.อบต. หมู่ที่ 1
5.นายโสภณ เรียบผา	ส.อบต. หมู่ที่ 2
6.นายบุญเลิศ โสมณวัฒน์	ส.อบต. หมู่ที่ 3
7.นายคำพอง พุศรี	ส.อบต. หมู่ที่ 3
8.นายสมศักดิ์ ศรีเนตร	ส.อบต. หมู่ที่ 4
9.นายบันเทิง ศรีเนตร	ส.อบต. หมู่ที่ 5
10. นายสมศรี สมหวัง	ส.อบต. หมู่ที่ 5
11.นายวิสุทธิ ศิริโสม	ส.อบต. หมู่ที่ 6
12.นายอาคม	ส.อบต. หมู่ที่ 6
13.นางลา โพธิ์คำ	ส.อบต. หมู่ที่ 7
14.นายชาตก วันทาดี	ส.อบต. หมู่ที่ 8
15.นางประกาย พันธุ์ครู	ส.อบต. หมู่ที่ 8
16.นายบัวแดง หวังผล	ส.อบต. หมู่ที่ 9
17.นายสามารถ สอิ่งทอง	ส.อบต. หมู่ที่ 9

4.1.2 ฝ่ายปกครอง

ตำบลทุ่งนางโอกมีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 9 หมู่บ้าน จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอกเต็มทั้ง 9 หมู่บ้าน ได้แก่ 1,2,3,4,5,6,7,8,9 ดังตารางนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนหมู่บ้านและผู้นำหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
1	บ้านทุ่งนางโอก	นายหนูอาน โสมณวัตร	ผู้ใหญ่บ้าน	
2	บ้านหนองไม้ตาย	นายชินนกรณ์ เชื้อบัณฑิตย์	กำนันตำบลทุ่งนางโอก	
3	บ้านทุ่งนางโอก	นายทวี ผิวแดง	ผู้ใหญ่บ้าน	
4	บ้านหนองเป่า	นายประคอง หวังผล	ผู้ใหญ่บ้าน	
5	บ้านดอนกระยอม	นายไสว สมหวัง	ผู้ใหญ่บ้าน	
6	บ้านหนองตอ	นายพิกุล สมหวัง	ผู้ใหญ่บ้าน	
7	บ้านหนองซอแมว	นายดอกไม้ หัสตะคุ	ผู้ใหญ่บ้าน	
8	บ้านนาแสง	นายสุพล แก้วทอง	ผู้ใหญ่บ้าน	
9	บ้านโนนโพธิ์	นายสุวรรณ บุญปก	ผู้ใหญ่บ้าน	

ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2559 (ข้อมูลทะเบียนราษฎร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร)

4.2 การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอกได้จัดการเลือกตั้งนายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและสมาชิกสภาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสมัยปัจจุบัน ในวันที่ 20 ตุลาคม พ.ศ.2556 มีกำหนดหมดวาระการดำรงตำแหน่งในวันที่ 19 ตุลาคม พ.ศ.2560 โดยเลือกตั้งนายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและสมาชิกสภาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 9 หมู่บ้านละ 2 คน รวมเป็น 18 คน

5.ประชากร

จำนวนประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธรนั้นมีประชากรทั้งสิ้น 4,799 คน แยกเป็นชาย 2,441 คน หญิงจำนวน 2,358 คน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนประชากร

หมู่ที่	บ้าน	ครัวเรือน	จำนวนประชากร		รวม
			ชาย	หญิง	
1	ทุ่งนางโอก	238	393	390	783
2	หนองไม้ตาย	208	355	353	708
3	ทุ่งนางโอก	262	467	480	947
4	หนองเป่า	175	341	328	669
5	ดอนกระยอม	83	191	140	331
6	หนองตอ	97	180	180	360
7	หนองซอแมว	154	270	267	537
8	นาสะแบง	56	102	93	195
9	โนนโพธิ์	75	142	127	269
	รวม	1348	2441	2358	4799

ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2559 (ข้อมูลทะเบียนราษฎร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร)

5.สภาพทางสังคม

5.1 การศึกษา

ตำบลทุ่งนางโอกมีโรงเรียน ทั้งหมด 3 แห่ง
 โรงเรียนบ้านทุ่งนางโอก(อ่อนอำนาจศิลป์)
 โรงเรียนบ้านหนองไม้ตายหนองซอแมว
 โรงเรียนบ้านหนองเป่า
 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ทั้ง 3 ศูนย์
 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองซอแมว
 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านทุ่งนางโอก
 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองเป่า

5.2 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งนางโอก จำนวน 1 แห่ง

- อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)	จำนวน	90	คน
--	-------	----	----

5.3 อาชญากรรม

- มีอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	จำนวน	90	คน
- มีอาสาสมัครชุดรักษาความปลอดภัยหมู่บ้าน(ชรบ.)	จำนวน	21	คน
- ที่ทำการตำรวจชุมชน	จำนวน	1	แห่ง
- จุดตรวจในตำบลทุ่งนางโอก	จำนวน	2	แห่ง

5.4 ยาเสพติด

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอกมีการป้องกันการเกิดปัญหาเสพติดในกลุ่มเยาวชนโดยมีเครือข่ายตาข่ายประปรายในการเฝ้าระวังและดูแล และยังมีกล้องวงจรปิด CCTV ในการเฝ้าระวังในจุดเสี่ยงอีกทางหนึ่ง และมีการตั้งงบประมาณไว้ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดอย่างต่อเนื่อง

5.5 สังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอกมีการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ และอุดหนุนชมรมผู้สูงอายุทุกปี

6.ระบบบริการพื้นฐาน

6.1 การคมนาคมขนส่ง

เส้นทางคมนาคมภายในเขตตำบลทุ่งนางโอก ส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีต ถนนลูกรัง บางสาย สามารถใช้ได้ตลอดปี การคมนาคมสัญจรสะดวกสบาย

6.2 การไฟฟ้า

ทุกหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอกมีไฟฟ้าใช้ครบทุกครัวเรือน แต่ยังมีความต้องการใช้ไฟฟ้าเพิ่ม ในส่วนของการขยายไฟฟ้าเพื่อการเกษตร โดยได้อุดหนุนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยโสธรในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

6.3 การประปา

ทุกหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอกมีประปาใช้ครบทุกครัวเรือน และประปาที่อยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลมี 4 แห่งคือ ระบบประปาขนาดใหญ่บ้านทุ่งนางโอก หมู่ที่ 1 ระบบประปาขนาดใหญ่บ้านทุ่งนางโอก หมู่ที่ 3 ระบบประปาขนาดใหญ่บ้านหนองไม้ตาย หมู่ที่ 2 และระบบประปาขนาดใหญ่บ้านหนองซอแงหมู่ที่ 7

7. ระบบเศรษฐกิจ

7.1 การเกษตร

พื้นที่ทางการเกษตรในตำบลทุ่งนางโอกเกือบทั้งหมดเป็นพื้นที่ทำนาโดยอาศัยน้ำตามฤดูกาลและน้ำตามแหล่งน้ำธรรมชาติ

7.2 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอกมีกลุ่มจักสานทุกหมู่บ้าน โดยได้จักสานกระติบข้าวในรูปแบบต่างๆของแต่ละกลุ่มซึ่งมีเอกลักษณ์เป็นของแต่ละกลุ่ม นอกจากนี้ยังมีกลุ่มอาชีพอื่นๆ ได้แก่กลุ่มข้าวอินทรีย์ กลุ่มโรงสีข้าว กลุ่มผลิตปุ๋ยอินทรีย์ เป็นต้น

8. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

8.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านและชุมชน

ตำบลทุ่งนางโอกมีทั้งหมด 9 หมู่บ้าน ได้แก่

- บ้านทุ่งนางโอก หมู่ที่ 1
- บ้านหนองไม้ตาย หมู่ที่ 2
- บ้านทุ่งนางโอก หมู่ที่ 3
- บ้านหนองเป่า หมู่ที่ 4
- บ้านดอนกระยอม หมู่ที่ 5
- บ้านหนองตอ หมู่ที่ 6
- บ้านหนองซอแมว หมู่ที่ 7
- บ้านนาแสง หมู่ที่ 8
- บ้านโนนโพธิ์ หมู่ที่ 9

8.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

ในพื้นที่การเกษตรในตำบลทุ่งนางโอกทุกหมู่บ้านทำนาเป็นอาชีพหลัก และบางหมู่บ้านมีการปลูกผักสวนครัว

8.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

แหล่งน้ำในการทำการเกษตรในพื้นที่ตำบลทุ่งนางโอก อาศัยน้ำจากฝนตกตามฤดูกาลเป็นหลักและน้ำจากแหล่งน้ำต่างๆ ได้แก่ ลำห้วยทุ่งนางโอก หนองฮู หนองไม้ตาย หนองบัว หนองเสือแผ่น หนองบุญมาหนองแห่น หนองจาน หนองขาม หนองไผ่ หนองเป่า หนองตอน้อย หนองดอนปู่ตา หนองซอน หนองผักขา หนองรัง หนองคอกควาย และลำห้วยหนองหิน

8.4 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกินน้ำใช้ (น้ำอุปโภค บริโภค)

ทุกหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอกมีประปาใช้ครบทุกครัวเรือน และประปาที่อยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลมี 4 แห่งคือ ระบบประปาขนาดใหญ่บ้านทุ่งนางโอก หมู่ที่ 1 ระบบประปาขนาดใหญ่บ้านทุ่งนางโอก หมู่ที่ 3 ระบบประปาขนาดใหญ่บ้านหนองไม้ตาย หมู่ที่ 2 และระบบประปาขนาดใหญ่บ้านหนองซอแมงหมู่ที่ 7

9. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

9.1 การนับถือศาสนา

ในพื้นที่ตำบลทุ่งนางโอกทุกหมู่บ้านประชาชนนับถือศาสนาพุทธ

- มีวัดทั้งหมด	จำนวน	6	แห่ง
- มีสำนักสงฆ์	จำนวน	4	แห่ง

9.2 ประเพณีและงานประจำปี

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอกได้ส่งเสริมงานประเพณีและงานประจำปีโดยได้จัดงานประเพณีบุญบั้งไฟตำบลทุ่งนางโอก ประเพณีลอยกระทง เป็นประจำปีทุกปี และส่งเสริมงานประเพณีทุกหมู่บ้าน

9.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ในตำบลทุ่งนางโอกมีภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สืบทอดกันมาตั้งแต่สมัยโบราณ ได้แก่ ภูมิปัญญาการจักสานและได้มีการพัฒนาการจักสานจนเป็นนวัตกรรมใหม่ทำให้เป็นที่ต้องการของตลาดสำหรับภาษาถิ่นคือภาษาอีสาน

9.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองเป็นสินค้าโอท็อปของตำบลได้แก่กระดี่ข้าวที่มีรูปลักษณ์สวยงามมีเอกลักษณ์เป็นที่ต้องการของตลาด

10. ทรัพยากรธรรมชาติ

10.1 น้ำ

ในพื้นที่ตำบลทุ่งนางโอกมีทรัพยากรน้ำทั้งที่สร้างขึ้นและตามธรรมชาติ แหล่งน้ำที่สร้างขึ้นได้แก่ ระบบประปาหมู่บ้าน บ่อน้ำบาดาล และแหล่งน้ำตามธรรมชาติได้แก่ ห้วย หนอง คลอง บึง ต่างๆในพื้นที่ตำบลทุ่งนางโอก

10.2 ป่าไม้

ในพื้นที่ตำบลทุ่งนางโอกมีพื้นที่ป่าไม้จะเป็นพื้นที่ป่าสาธารณะตามหมู่บ้านต่างๆ

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร” คณะผู้วิจัยได้รวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจของประชาชน มีดังต่อไปนี้

ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ. (2560). ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ผลการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมา คือ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะและงานด้านโยธา ส่วนด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านกฎหมาย และ 2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการว่าปัญหาเรื่องนี้ ควรติดต่อที่ไหน อย่างไร กับใคร เวลาใด 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชม.ไว้คอยรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและสามารถแก้ปัญหาได้ทันเวลาที่ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการเพิ่มเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอ กับประชาชนผู้มาใช้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มเติม ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้น่าดู น่าอยู่ นำมาใช้บริการ และเทศบาลควรเพิ่มสถานที่พัก/นั่งรอ เมื่อไปติดต่องาน

ดุชนวิวัฒน์ แก้วอินทร์. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน อำเภอปากชม จังหวัดเลย. ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน อำเภอปากชม จังหวัดเลย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ 2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจตามลักษณะงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ (1) ดำเนินการต่อเนื่องและมีการติดตามผล (2) ประชาชนมีส่วนรับรู้ในข้อมูลพื้นฐานการศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์ () มีนโยบายทางการศึกษาอย่างชัดเจนตรวจสอบได้ () เจ้าหน้าที่สุภาพ แต่งกายเรียบร้อย มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ () ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายงาน () ควรจัดเจ้าหน้าที่บริการ 24 ชม. 3) ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการด้วยความเต็มใจเสมอเหมือนเป็นญาติพี่น้อง และ () ควรเพิ่มเติมเกี่ยวกับการขยายเขตพื้นที่การเกษตรให้ดีกว่าที่เป็นอยู่อย่างทั่วถึง

สุริยะ ประเสริฐศรี. (2556). ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการทหารชั้นประทวน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับได้ดังนี้ ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ความพึงพอใจในระดับ

ปานกลาง ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านนโยบาย/แผนงาน และการบริหารงาน ตามลำดับ

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2553) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองอุบลราชธานี ในปี 2553 ซึ่งผลการสำรวจพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทุกยุทธศาสตร์การพัฒนาในระดับ พอใจ โดยมีความพึงพอใจในยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.11) รองลงมา มีความพึงพอใจด้านยุทธศาสตร์วางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.02) และยุทธศาสตร์ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับ และผลสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีโดยรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีในระดับ พอใจ (ค่าเฉลี่ย 2.83)

วรารณ คำเพชรดี. (2552) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า (1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำและด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลาง (2) บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพสมรส รายได้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่ฝ่ายปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมหมาย เปียถนอม. (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 3 ด้านคือ 1) ด้านการบริการวิชาการ 2) ด้านกิจการนักศึกษา และ 3) ด้านการบริการอาคารสถานที่ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ทั้งสามด้านมีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับกลาง คือ 3.24 3.28 และ 3.02 จากคะแนนเต็ม 5

คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์. (2551) ได้ทำการสำรวจผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จากตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 1,056 ราย ใน 38 ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน คิดเป็นร้อยละ 73.40 โดยประชาชนมีความพอใจสูงสุดในด้านอาคารสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 78.00 ด้านระบบบริการ คิดเป็นร้อยละ 76.00 และ ด้านบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 76.00 ตามลำดับ ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษี) คิดเป็นร้อยละ 69.80 ด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 70.00 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านข้อกฎหมายและข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 71.80 ตามลำดับ

ไพวัลย์ ชลาลัย. (2550, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ ดังนี้

1) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

2) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

บุญเลิศ ธงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชู. (2550) ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี โดยการสำรวจข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ประเด็นคือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ข้อมูลด้านการบริการ และ 3) ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และผลจากการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่าในภาพรวมในการให้บริการของ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ต่อประชาชนผู้ขอรับการบริการมีความพึงพอใจโดย ภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งผู้รับบริการ สถานที่บริการ ความชัดเจนของป้าย ต่างๆ เช่นป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ

ประภัสสร อะวะดี. (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย รวมอยู่ใน

ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน พบว่าแตกต่างกัน ทั้ง 3 ตัวแปร

สโรชา แพร่ภาษา. (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น:กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดฉะเชิงเทราใน 3 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจการให้บริการเครื่องจักรกลงานส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรม ศิลปะ/กีฬา และระบบประชาสัมพันธ์ 2) ภารกิจการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ประจำเดือนมกราคม-สิงหาคม 2549 และ 3) ภารกิจด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรมขององค์การบริหารส่วนตำบลประจำปีงบประมาณ 2549 ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านภารกิจการให้บริการเครื่องจักรกลงานส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรม ศิลปะ/กีฬา และระบบประชาสัมพันธ์ คิดเป็น ร้อยละ 82.40 เปอร์เซนต์ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจดทะเบียนพาณิชย์ประจำเดือนมกราคม-สิงหาคม 2549 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ ภารกิจด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรมขององค์การบริหารส่วนตำบลประจำปีงบประมาณ 2549 คิดเป็น 86.20 เปอร์เซนต์

เบญจรัตน์ สีทองสุข. (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ซึ่งผลการวิจัยสรุปใจความสำคัญได้ว่า ทำให้มหาวิทยาลัยได้เห็นถึงทัศนคติ และมุมมอง ของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดและการให้บริการ ซึ่งจะช่วยให้มีการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์. (2549) ได้ทำการศึกษาการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ปีงบประมาณ 2549 พบว่า จากตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 1,136 ราย แยกเป็นตัวอย่างใน 38 ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์รวม จำนวน 1,015 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.35 ในเขตชุมชนพิเศษ (ในเขตสถาบันการศึกษา) 5 ชุมชนจำนวน 81 ราย และ 1 กลุ่มตัวอย่างจากนอกเขตเทศบาลที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จำนวน 40 ราย ผลการประเมินพบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการของหน่วยงาน ($x = 3.70$) โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลกับสำนักการศึกษามีโรงเรียนเทศบาล เป็นอันดับแรก ($x = 3.79$) รองลงมาคือ สำนักการช่าง ($x = 3.73$) และสมาชิกสภาเทศบาล ($x = 3.70$) สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ($x = 3.69$) กองสวัสดิการสังคม ($x = 3.67$) สำนักการคลัง ($x = 3.67$) สถานธนาบาล (โรงรับจำนำ) ($x = 3.65$) และกองวิชาการและแผน ($x = 3.57$) ตามลำดับ

ธนาธิป สุมาลัย. (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ประเภทของบริการที่มารับบริการและความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

สุจิตรา เชื้อนขันธ. (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับและเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

วรรณิ์ เดียววิเศษ. (2548, หน้า ง) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ผลการประเมินพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา ยกเว้นความพึงพอใจต่อบริการกองการศึกษา พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 79.10 เท่านั้น ที่พึงพอใจต่อบริการและ ส่วนด้านความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมือง ศรีราชา พบว่า แต่ละหน่วยงานประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อสภาพ ภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการ และการอำนวยความสะดวกเมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มี ความพึงพอใจต่อบริการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า กองช่างสุขาภิบาล กองช่างและกองวิชาการ และแผนมีสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ คือร้อยละ 98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.20 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนถึงร้อยละ 98.20 และ 92.50 ตามลำดับที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการของกองช่าง สุขาภิบาล และสำนักการช่าง ซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

ศิรินารถ บัวสอน. (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ดผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด รวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมาก

ไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

นพคุณ ดิลกภากรณ์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินผลการบริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า

1. การบริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าได้ มาตรฐานตามหลักเกณฑ์การคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น พ.ศ. 2546 จำนวน 6 หลักเกณฑ์ ไม่ผ่าน หลักเกณฑ์มาตรฐาน จำนวน 4 หลักเกณฑ์ คือ

1.1 การปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

1.2 วิสัยทัศน์และทิศทางการบริการประชาชน

1.3 การปรับปรุงกระบวนการบริการ

1.4 การเอาใจใส่ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่

2. เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการ ขอรับบริการ และความรู้จักกับเจ้าหน้าที่เป็นการส่วนตัวของผู้รับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

วรณัฐ บวรนนท์เดช. (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษาและบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขต ที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการและได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนด มาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้านและด้านกิจกรรมในชุมชน

นิรันดร์ ปรชัญกุล. (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ซึ่งผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งภารกิจภายในและภารกิจภายนอกสถานที่ มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง โดยด้านความสะอาดสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึง และด้านความต่อเนื่อง เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่าง ของคุณภาพการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย และเพศหญิง ที่มีอายุต่างกัน อาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ในประเด็นด้านความต่อเนื่อง นอกจากนั้น กลุ่มตัวอย่างที่มี

การศึกษาต่างกัน จะมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาค ด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรรณช บวรนนท์เดช (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก คือการให้คำปรึกษา และบริการก่อนกลับบ้าน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในงานวิจัยเรื่องนี้ คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ ควรมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน

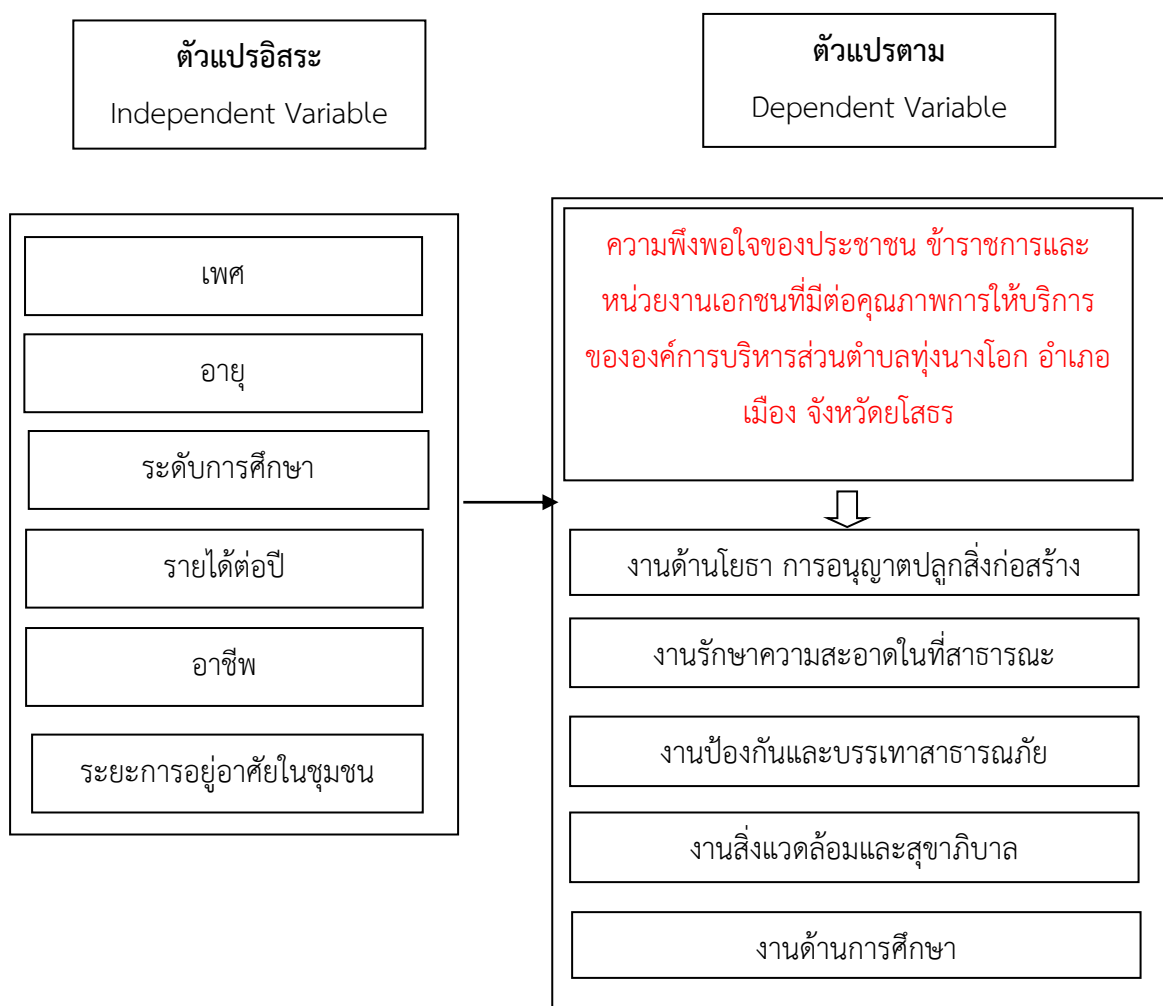
สุธีรา ตะริโย (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการทั้งสองประเภทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

- ปัจจัยที่มีผลก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้ อันดับหนึ่ง คือ ภาพพจน์และชื่อเสียงของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ อันดับสองคือ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ในการให้บริการและสถานที่ตั้งและป้ายแสดงที่ตั้งตามลำดับ
- ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้ อันดับหนึ่ง คือกริยามารยาท ความประณีตบรรจงของผู้ให้บริการด้านความสุภาพในการให้บริการ รองลงมาซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ความเต็มใจในการให้บริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ และการเอาใจใส่ต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม
- ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้ อันดับหนึ่ง ความสอดคล้องของการบริการกับความคาดหวังของผู้ประกอบการ อันดับสองคือ การปฏิบัติของศูนย์หลังได้รับคำร้องเรียนจากผู้รับบริการและความสม่ำเสมอในคุณภาพของการบริการ

สุวัฒน์ บุญเรือง (2545, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมี ความพึงพอใจบริการด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจ มาก รายข้อในเรื่องบริเวณภายในสำนักงานสะอาด สวยงาม บริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ และความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางโดยมีความพึงพอใจมากรายข้อในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพ นุ่มนวล เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงาน และพึงพอใจน้อยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ขอเงินพิเศษเมื่อมีการลดหย่อนภาษีและต้องเสียเงินพิเศษให้เจ้าหน้าที่หากต้องการให้เสร็จเร็ว

9. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัย “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอมือง จังหวัดยโสธร” คณะผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ไว้ดังนี้



แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร” นี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิจัย
8. การตรวจแบบวัดและการให้คะแนน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร จำนวน 4,799 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยการคำนวณตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 369 คน (Yamane, 1973)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ

1. ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี อาชีพ และระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (3) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (4) งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ (5) งานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านเทคนิคการให้บริการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดในด้านคุณภาพการให้บริการ แบ่งออกได้เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี อาชีพและระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามประเด็นวัดระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ

- คะแนน 5 = มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด
- คะแนน 4 = มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมาก
- คะแนน 3 = มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง
- คะแนน 2 = มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจน้อย
- คะแนน 1 = มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended)

4. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาในการวิจัย และขอบเขตเนื้อหาของแบบสอบถาม
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบเครื่องมือที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. จัดทำเครื่องมือในการวิจัยแล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามเนื้อหา และวัตถุประสงค์ของการวิจัย เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขความเที่ยงตรงทั้งด้านโครงสร้าง ด้านเนื้อหา และสำนวนภาษา
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้ว มาดำเนินการจัดพิมพ์ และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.5.1 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้นำท้องถิ่นในการขออนุญาตจัดเก็บข้อมูล
- 3.5.2 ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการ ที่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโกล อำเภอมือง จังหวัดยโสธร
- 3.5.3 ก่อนแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้ขออนุญาตพร้อมทั้งชี้แจงถึงจุดประสงค์ของการวิจัยให้ผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโกล อำเภอมือง จังหวัดยโสธร (กลุ่มตัวอย่าง) ทราบก่อน
- 3.5.4 แจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโกล ตอบแบบสอบถามเสร็จ ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามชุดนั้น เพราะผู้วิจัยจะได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม หากพบว่ากลุ่มตัวอย่างท่านใดที่ตอบคำถามไม่ครบทุกข้อ ผู้วิจัยจะได้ถามคำตอบข้อนั้นได้ทันที

3.5.5 ในกรณีที่ผู้รับบริการที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถตอบแบบสอบถามด้วยตัวเองได้ครบถ้วน ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลก็จะอ่านข้อคำถามทุกตอนให้ผู้ตอบฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามอย่างครบถ้วนถูกต้องตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมา

3.5.6 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง และเก็บแบบสอบถามโดยเรียงตามเลขที่แบบสอบถาม จากเลขที่ 1 ถึงเลขที่ 369

3.5.7 เตรียมแบบสอบถามที่เรียงเลขแล้วไว้วิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร มาประมวลผลข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์ สถิติสำเร็จรูปทางการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) มาประมวลผลข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์กับแบบสอบถามโดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วเสนอในรูปแบบกราฟแล้วอธิบายแบบความเรียง

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วเสนอในรูปตารางแล้วอธิบายแบบความเรียง

ตอนที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร แล้วรวบรวมข้อมูลตามประเด็น นำมาเรียบเรียงนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย

7. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ มีสถิติที่ใช้ในการทำวิจัย 3 ประเภท ได้แก่

7.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

7.2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวิเคราะห์ตัวแปร

7.3 ข้อมูลจากการเสนอแนะ ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอเนื้อหาแบบบรรยายเนื้อหา

8. การตรวจแบบวัดและการให้คะแนน

1.แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และอาชีพ ได้กำหนดเป็นค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. แบบสอบถามเกี่ยวความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการประชาชน ได้กำหนดเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ (บุญชม ศรีสะอาด, 2548 : 99) ดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ	พอใจน้อยที่สุด	ได้คะแนน	1
ระดับความพึงพอใจ	พอใจน้อย	ได้คะแนน	2
ระดับความพึงพอใจ	พอใจปานกลาง	ได้คะแนน	3
ระดับความพึงพอใจ	พอใจมาก	ได้คะแนน	4
ระดับความพึงพอใจ	พอใจมากที่สุด	ได้คะแนน	5

3. การคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายการวิเคราะห์จากน้อยไปหามาก โดยมีการให้คะแนนระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ตามหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของกลุ่ม (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจน้อยที่สุด

4. เกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดเกณฑ์ไว้เป็นกรณีพิเศษ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.76 – 5.00	หมายถึง ระดับคะแนนมากกว่าร้อยละ 95
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.51 – 4.75	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 95
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.26 – 4.50	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 90
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.01 – 4.25	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 85

ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	3.76 – 4.00	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 80
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	3.51 – 3.75	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 75
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	3.26 – 3.00	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 70
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	3.01 – 3.25	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 65
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	2.76 – 3.00	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 60
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	2.51 – 2.75	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 55
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	1.00 – 2.50	หมายถึง ระดับคะแนนน้อยกว่าร้อยละ 50

5. เกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ระเบียบกระทรวงมหาดไทย, พ.ศ. 2557) ซึ่งมีรายละเอียด ได้ดังนี้

ระดับคะแนนมากกว่า ร้อยละ 95	ขึ้นไป เกณฑ์ได้คะแนน เท่ากับ 10 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 95	เกณฑ์ได้คะแนน เท่ากับ 9 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 90	เกณฑ์ได้คะแนน เท่ากับ 8 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 85	เกณฑ์ได้คะแนน เท่ากับ 7 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 80	เกณฑ์ได้คะแนน เท่ากับ 6 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 75	เกณฑ์ได้คะแนน เท่ากับ 5 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 70	เกณฑ์ได้คะแนน เท่ากับ 4 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 65	เกณฑ์ได้คะแนน เท่ากับ 3 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 60	เกณฑ์ได้คะแนน เท่ากับ 2 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 55	เกณฑ์ได้คะแนน เท่ากับ 1 คะแนน
ระดับคะแนนน้อยกว่าร้อยละ 50	เกณฑ์ได้คะแนน เท่ากับ 0 คะแนน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร” ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้เสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนประชากร (Population)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Sample)

2. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ดังนี้

- 2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวมและรายด้าน
- 2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รายด้านและรายข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.1- 4.6

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
ชาย	171	46.34
หญิง	198	53.66
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 53.66 และเพศชาย จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 46.34

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	21	5.69
21 - 40 ปี	97	26.29
41 - 60 ปี	172	46.61
61 ปีขึ้นไป	79	21.41
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 60 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 46.61 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21-40 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 26.29 มีอายุมากกว่า 61 ปีขึ้นไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.41 และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	146	39.57
มัธยม ปวช ปวส อนุปริญญา	173	46.88
ปริญญาตรี	37	10.03
สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.52
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยม/ปวช/ปวส/อนุปริญญา จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 46.88 รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 39.57 ในระดับปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.03 และสำเร็จการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อปี

รายได้ต่อเดือน	จำนวนคน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	16	4.33
5,001 – 10,000 บาท	75	20.33
10,001 – 15,000 บาท	193	52.30
15,001 – 20,000 บาท	46	12.47
20,001 ขึ้นไป	39	10.57
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อปีระหว่าง 10,001 – 15,001 บาท จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 20.33 มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.47 มีรายได้มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.57 และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวนคน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	9	2.43
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย	73	19.78
เกษตรกรรวม ฯลฯ	177	47.97
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	95	25.75
แม่บ้าน/กำลังหางานทำ	10	2.71
อื่นๆ	5	1.36
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 47.97 รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.78 มีอาชีพแม่บ้าน/กำลังหางานทำ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.71 มีรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.43 และมีอาชีพอื่นๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน

ระยะเวลาการอาศัยในชุมชน	จำนวนคน	ร้อยละ
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	224	60.70
อาศัยในชุมชนมานานกว่า 5 ปี	106	28.73
อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี	23	6.23
ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี	16	4.34
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 60.70 รองลงมาคืออาศัยในชุมชนมานานกว่า 5 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 28.73 เป็นผู้อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.23 และเพิ่งย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.34 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในครั้งนี้ได้นำเสนอในรูปตารางโดยแยกประเด็นการบริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านขั้นตอนการดำเนินการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ด้านเทคนิคการให้บริการ

ส่วนภาพรวมในการสำรวจแต่ละด้านโดยแยกเป็นสายงานบริการสาธารณะที่ทำการสำรวจแยกเป็น 5 งาน คือ

1. งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
3. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
5. งานด้านการศึกษา

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยรวมและรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจ ทั้ง 5 ด้านต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 งาน

ลักษณะงาน การให้บริการ	ประเด็นความพึงพอใจ					รวม ด้าน งาน บริการ	ร้อยละ	คะแนน
	ขั้นตอน การ ให้บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ผู้ ให้บริการ	สิ่ง อำนวยความสะดวก	เทคนิค การ ให้บริการ			
1.งานด้านโยธา การอนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	4.58	4.60	4.55	4.56	4.59	4.58	91.60	9
2.งานรักษา ความสะอาดในที่ สาธารณะ	4.55	4.54	4.51	4.58	4.60	4.56	91.20	9
3.งานป้องกัน และบรรเทาสา ธารณภัย	4.61	4.62	4.54	4.59	4.57	4.59	91.80	9
4.งาน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	4.52	4.54	4.53	4.51	4.56	4.53	90.60	9
5. งานด้าน การศึกษา	4.57	4.46	4.53	4.56	4.62	4.55	91.00	
รวมประเด็นที่ ศึกษา	4.57	4.55	4.53	4.56	4.59	4.56	91.20	9

จากตารางที่ 4.7 พบว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่อประเด็นคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ในงานบริการสาธารณะทั้ง 5 งานของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 และผลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การให้

คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมได้เท่า 9 คะแนน

ในส่วนผลการสำรวจความพึงพอใจตามประเด็นคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านนั้น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อประเด็นด้านเทคนิคการให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.59 รองลงมาคือประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.57 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.53

เมื่อแยกพิจารณาในงานบริการสาธารณะ ทั้ง 4 งานนั้น พอสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.58 เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ประเด็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.60 รองลงมาคือ เทคนิคการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.59 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.55

ในส่วนเกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่ 91.60 และเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 9 คะแนน

2. งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.57 เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ประเด็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เทคนิคการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.60 รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.58 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.51

ในส่วนเกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่ 91.20 และเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 9 คะแนน

3. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.59 เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ประเด็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.62 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.61 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.54

ในส่วนเกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่ 91.80 และเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 9 คะแนน

4. งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.53 เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ประเด็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เทคนิคการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.56 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.54 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.51

ในส่วนเกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่ 90.60 และเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 9 คะแนน

5. งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.55 เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ประเด็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เทคนิคการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.62 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.57 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.46

ในส่วนเกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่ 91.00 และเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 9 คะแนน

สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงานบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.56 ในส่วนเกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่ 91.20 และเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 9 คะแนน

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งตามงานบริการสาธารณะรายด้านและรายข้อ

งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงานด้าน โยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในประเด็นความพึงพอใจทั้ง 5 ประเด็น โดยรวม และรายข้อ

ประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.55	0.34	พอใจมากที่สุด
2.	ขั้นตอนการบริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.57	0.41	พอใจมากที่สุด
3.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.65	0.42	พอใจมากที่สุด
4.	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.67	0.33	พอใจมากที่สุด
5.	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.45	0.37	พอใจมาก
	รวม	4.58	0.37	พอใจมากที่สุด
ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ เสียงตามสาย	4.54	0.32	พอใจมากที่สุด
2.	มีเคาน์เตอร์ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถาม	4.55	0.43	พอใจมากที่สุด
3.	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกๆ	4.57	0.67	พอใจมากที่สุด
4.	มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ	4.76	0.65	พอใจมากที่สุด
5.	จัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.57	0.49	พอใจมากที่สุด
	รวม	4.60	0.51	พอใจมากที่สุด
ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร	4.56	0.42	พอใจมากที่สุด
2.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.58	0.24	พอใจมากที่สุด
3.	เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาวาจาสุภาพเรียบร้อยกับผู้มารับบริการ	4.55	0.45	พอใจมากที่สุด
4.	เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวผู้มาใช้บริการด้วยความตั้งใจ	4.51	0.43	พอใจมากที่สุด
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส	4.53	0.46	พอใจมากที่สุด
	รวม	4.55	0.40	พอใจมากที่สุด

	ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1	สถานที่ให้บริการสะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.57	0.34	พอใจมากที่สุด
2	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คอยรับบริการ	4.55	0.54	พอใจมากที่สุด
3	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ	4.52	0.32	พอใจมากที่สุด
4	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.58	0.35	พอใจมากที่สุด
5	มีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน	4.59	0.39	พอใจมากที่สุด
	รวม	4.56	0.39	พอใจมากที่สุด
	ประเด็นด้านเทคนิคการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการที่โปร่งบอกถึงอัตรยาศัยไม่ตรีอันดี	4.54	0.32	พอใจมากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจในการให้บริการ	4.55	0.43	พอใจมากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุื่อสัตย์และจริงใจ	4.62	0.67	พอใจมากที่สุด
4	ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกขณะให้บริการ	4.66	0.65	พอใจมากที่สุด
5	บริการด้วยความเสมอภาค กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.57	0.49	พอใจมากที่สุด
	รวม	4.59	0.51	พอใจมากที่สุด
	รวมทุกประเด็น	4.58	0.44	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อประเด็นคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ในงานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.58 (S.D.= 0.44) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด จำนวน 5 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.60 (S.D.=0.61) รองลงมาคือ ประเด็นด้านเทคนิคการให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.59 (S.D.= 0.51) ต่อมาคือ ประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.58 (S.D.= 0.37) ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.55 (S.D.= 0.40)

งานบริการที่ 2 งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในประเด็นความพึงพอใจทั้ง 5 ประเด็น โดยรวมและรายข้อ

ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.55	0.39	พอใจมากที่สุด
2.	ขั้นตอนการบริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.57	0.31	พอใจมากที่สุด
3.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.54	0.44	พอใจมากที่สุด
4.	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.62	0.54	พอใจมากที่สุด
5.	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.47	0.57	พอใจมาก
รวม		4.55	0.45	พอใจมากที่สุด
ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ เสียงตามสาย	4.55	0.35	พอใจมากที่สุด
2.	มีเคาน์เตอร์ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถาม	4.47	0.43	พอใจมาก
3.	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกๆ	4.54	0.57	พอใจมากที่สุด
4.	มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ	4.56	0.64	พอใจมากที่สุด
5.	จัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.57	0.39	พอใจมากที่สุด
รวม		4.54	0.48	พอใจมากที่สุด
ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร	4.50	0.35	พอใจมาก
2.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.56	0.34	พอใจมากที่สุด
3.	เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาวาจาสุภาพเรียบร้อยกับผู้มารับบริการ	4.43	0.45	พอใจมาก
4.	เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวผู้มาใช้บริการด้วยความตั้งใจ	4.57	0.23	พอใจมากที่สุด
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส	4.49	0.50	พอใจมาก
รวม		4.51	0.37	พอใจมากที่สุด

	ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	สถานที่ให้บริการสะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.55	0.39	พอใจมากที่สุด
2	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คอยรับบริการ	4.57	0.45	พอใจมากที่สุด
3	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ	4.65	0.48	พอใจมากที่สุด
4	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.67	0.35	พอใจมากที่สุด
5	มีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน	4.45	0.41	พอใจมาก
	รวม	4.58	0.42	พอใจมากที่สุด
	ประเด็นด้านเทคนิคการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการที่บ่งบอกถึงอัธยาศัยไมตรีอันดี	4.51	0.39	พอใจมากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจในการให้บริการ	4.53	0.41	พอใจมากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และจริงใจ	4.56	0.34	พอใจมากที่สุด
4	ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกขณะให้บริการ	4.85	0.24	พอใจมากที่สุด
5	บริการด้วยความเสมอภาค กระจ่างหรือร้อนในการให้บริการ	4.55	0.37	พอใจมากที่สุด
	รวม	4.60	0.35	พอใจมากที่สุด
	รวมทุกประเด็น	4.56	0.41	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อประเด็นคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ในงานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.56 (S.D.= 0.41) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด จำนวน 5 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นด้านเทคนิคการให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.60 (S.D.=0.35) รองลงมาคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.58 (S.D.= 0.42) ต่อมาคือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.55 (S.D.= 0.45) ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.51 (S.D.= 0.37)

งานบริการที่ 3 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน ข้าราชการและหน่วยงานเอกชน ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น โดยรวมและรายข้อ

ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.56	0.33	พอใจมากที่สุด
2.	ขั้นตอนการบริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.51	0.51	พอใจมากที่สุด
3.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.57	0.54	พอใจมากที่สุด
4.	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.65	0.44	พอใจมากที่สุด
5.	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.75	0.47	พอใจมากที่สุด
รวม		4.61	0.46	พอใจมากที่สุด
ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ เสียงตามสาย	4.57	0.35	พอใจมากที่สุด
2.	มีเคาน์เตอร์ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถาม	4.58	0.53	พอใจมากที่สุด
3.	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกๆ	4.52	0.37	พอใจมากที่สุด
4.	มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ	4.76	0.44	พอใจมากที่สุด
5.	จัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.65	0.39	พอใจมากที่สุด
รวม		4.62	0.42	พอใจมากที่สุด
ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร	4.55	0.35	พอใจมากที่สุด
2.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.47	0.43	พอใจมาก
3.	เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาจาสุภาพเรียบร้อยกับผู้มารับบริการ	4.54	0.57	พอใจมากที่สุด
4.	เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวผู้มาใช้บริการด้วยความตั้งใจ	4.56	0.64	พอใจมากที่สุด
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส	4.57	0.39	พอใจมากที่สุด
รวม		4.54	0.48	พอใจมากที่สุด

	ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	สถานที่ให้บริการสะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.57	0.35	พอใจมากที่สุด
2	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คอยรับบริการ	4.58	0.53	พอใจมากที่สุด
3	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ	4.53	0.37	พอใจมากที่สุด
4	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.66	0.44	พอใจมากที่สุด
5	มีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน	4.61	0.39	พอใจมากที่สุด
	รวม	4.59	0.42	พอใจมากที่สุด
	ประเด็นด้านเทคนิคการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการที่บ่งบอกถึงอัธยาศัยไมตรีอันดี	4.57	0.34	พอใจมากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจในการให้บริการ	4.55	0.54	พอใจมากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และจริงใจ	4.52	0.32	พอใจมากที่สุด
4	ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกขณะให้บริการ	4.59	0.35	พอใจมากที่สุด
5	บริการด้วยความเสมอภาค กระจ่างหรือร้อนในการให้บริการ	4.61	0.39	พอใจมากที่สุด
	รวม	4.57	0.39	พอใจมากที่สุด
	รวมทุกประเด็น	4.59	0.43	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่อประเด็นคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.59 (S.D.= 0.43) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด จำนวน 5 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.62 (S.D.=0.42) รองลงมาคือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.61 (S.D.= 0.46) ต่อมาคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.59 (S.D.= 0.42) ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านเทคนิคการให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.57 (S.D.= 0.39)

งานบริการที่ 4 งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงานสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ในประเด็นความพึงพอใจทั้ง 5 ประเด็น โดยรวมและรายข้อ

ประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.50	0.35	พอใจมาก
2.	ขั้นตอนการบริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.55	0.50	พอใจมากที่สุด
3.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.51	0.37	พอใจมากที่สุด
4.	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.54	0.45	พอใจมากที่สุด
5.	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.52	0.44	พอใจมากที่สุด
	รวม	4.52	0.42	พอใจมากที่สุด
ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ เสียงตามสาย	4.55	0.33	พอใจมากที่สุด
2	มีเคาน์เตอร์ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถาม	4.51	0.51	พอใจมากที่สุด
3	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกๆ	4.52	0.54	พอใจมากที่สุด
4	มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ	4.53	0.44	พอใจมากที่สุด
5	จัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.58	0.47	พอใจมากที่สุด
	รวม	4.54	0.46	พอใจมากที่สุด
ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร	4.47	0.44	พอใจมาก
2	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย อธิบายได้อย่างชัดเจน	4.55	0.34	พอใจมากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาจาสุภาพเรียบร้อยเป็นกันเองกับผู้มาใช้บริการ	4.49	0.50	พอใจมาก
4	เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวผู้มาใช้บริการด้วยความตั้งใจ	4.55	0.45	พอใจมากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส	4.59	0.39	พอใจมากที่สุด
	รวม	4.53	0.42	พอใจมากที่สุด

	ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	สถานที่ให้บริการสะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.50	0.35	พอใจมาก
2	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คอยรับบริการ	4.56	0.34	พอใจมากที่สุด
3	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ	4.43	0.45	พอใจมาก
4	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.57	0.23	พอใจมากที่สุด
5	มีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน	4.49	0.50	พอใจมาก
	รวม	4.51	0.37	พอใจมากที่สุด
	ประเด็นด้านเทคนิคการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการที่บ่งบอกถึงอัธยาศัยไมตรีอันดี	4.55	0.35	พอใจมากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจในการให้บริการ	4.53	0.43	พอใจมากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และจริงใจ	4.54	0.57	พอใจมากที่สุด
4	ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกขณะให้บริการ	4.57	0.64	พอใจมากที่สุด
5	บริการด้วยความเสมอภาค กระจื่อหรือร้นในการให้บริการ	4.59	0.39	พอใจมากที่สุด
	รวม	4.56	0.48	พอใจมากที่สุด
	รวมทุกประเด็น	4.53	0.43	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่อประเด็นคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ในงานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.54 (S.D.= 0.41) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด จำนวน 5 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นด้านเทคนิคการ ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.56 (S.D.=0.48) รองลงมาคือ ประเด็น ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.54 (S.D.= 0.46) ต่อมา คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.53 (S.D.= 0.42) ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึง พึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.51 (S.D.= 0.37)

งานบริการที่ 5 งานด้านการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงานด้าน
การศึกษา ในประเด็นความพึงพอใจทั้ง 5 ประเด็น โดยรวมและรายข้อ

ประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.57	0.54	พอใจมากที่สุด
2.	ขั้นตอนการบริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.65	0.44	พอใจมากที่สุด
3.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.50	0.52	พอใจมาก
4.	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.55	0.45	พอใจมากที่สุด
5.	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.57	0.49	พอใจมากที่สุด
	รวม	4.57	0.49	พอใจมากที่สุด
ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ เสียงตามสาย	4.45	0.35	พอใจมาก
2	มีเคาน์เตอร์ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถาม	4.57	0.43	พอใจมากที่สุด
3	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกๆ	4.34	0.57	พอใจมาก
4	มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ	4.46	0.64	พอใจมาก
5	จัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.47	0.39	พอใจมาก
	รวม	4.46	0.48	พอใจมาก
ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร	4.47	0.44	พอใจมาก
2	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.55	0.34	พอใจมากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาจาสุภาพเรียบร้อยเป็นกันเองกับผู้มารับบริการ	4.49	0.50	พอใจมาก
4	เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวผู้มาใช้บริการด้วยความตั้งใจ	4.55	0.45	พอใจมากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส	4.59	0.39	พอใจมากที่สุด
	รวม	4.53	0.42	พอใจมากที่สุด

	ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	สถานที่ให้บริการสะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.58	0.35	พอใจมากที่สุด
2	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คอยรับบริการ	4.60	0.34	พอใจมากที่สุด
3	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ	4.50	0.45	พอใจมาก
4	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.61	0.23	พอใจมากที่สุด
5	มีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน	4.51	0.50	พอใจมากที่สุด
	รวม	4.56	0.37	พอใจมากที่สุด
	ประเด็นด้านเทคนิคการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการที่บ่งบอกถึงอัธยาศัยไมตรีอันดี	4.55	0.35	พอใจมากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจในการให้บริการ	4.59	0.43	พอใจมากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และจริงใจ	4.63	0.57	พอใจมากที่สุด
4	ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกขณะให้บริการ	4.65	0.64	พอใจมากที่สุด
5	บริการด้วยความเสมอภาค กระจ่างหรือร้อนในการให้บริการ	4.66	0.39	พอใจมากที่สุด
	รวม	4.62	0.48	พอใจมากที่สุด
	รวมทุกประเด็น	4.55	0.45	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่อประเด็นคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ในงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.55 (S.D.= 0.45) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด จำนวน 4 ด้าน และอยู่ในระดับพอใจมาก จำนวน 1 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นด้านเทคนิคการให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.62 (S.D.=0.48) รองลงมาคือ ประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.57 (S.D.= 0.49) ต่อมาคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.56 (S.D.= 0.37) ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.46 (S.D.= 0.48)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นการประเมินกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในประเด็นความพึงพอใจทั้ง 5 ประเด็น ดังนี้

1.1 ประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรให้ประชาชนผู้มารับบริการมีข้อเสนอแนะให้จัดเจ้าหน้าที่ติดต่อสอบถามเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ, มีนโยบายการจัดการขั้นตอน ระยะเวลาที่มีระบบชัดเจน โปร่งใส, ควรจัดระบบการให้บริการที่ดี มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน, ปัญหาเรื่องนี้ควรติดต่อกับเจ้าหน้าที่คนใด ตลอดทั้งควรมีบัตรคิวสำหรับผู้มาขอรับบริการ

1.2 ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ เจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชม., เพิ่มช่องทางการเผยแพร่ทางสื่อโซเชียลมากขึ้น, จุดเด่นการเผยแพร่ข่าวสาร เสียงตามสาย, จุดที่ควรปรับปรุง จัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการและออกนอกสถานที่บ่อยขึ้น, มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอ และผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องไม่เห็นความสำคัญ

1.3 ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอ, สร้างความประทับใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ให้จัดเจ้าหน้าที่คอยว่าจะไปติดต่อตรงไหน กับใคร อย่างไร, ความนอบน้อมเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสและเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ

1.4 ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรเพิ่มสถานที่พัก/นั่งรอเมื่อไปติดต่องาน, ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้สะดวกและเพียงพอ, ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมรอบๆ ให้ดูสวยงามอยู่เสมอ, อยากให้มีที่อ่านหนังสือพิมพ์เพิ่มกว่านี้และอยากให้เพิ่มไฟส่องสว่างตามชุมชนและเปลี่ยว

1.5 ประเด็นด้านเทคนิคการให้บริการ

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใสในการบริการ, ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมรอบๆ ให้ดูสวยงามอยู่เสมอ, บริการด้วยความเสมอภาค มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ, ควรมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานบริการสาธารณะกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงานบริการสาธารณะทั้ง 5 งาน ดังนี้

2.1 งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ควรมีการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร แสดงป้ายหรือเอกสารการให้บริการอย่างชัดเจนเพราะประชาชนหรือผู้ที่มารับบริการไม่ทราบว่าต้องขออนุญาต และการส่งเสริมการให้บริการของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยให้ประชาชนที่มาขอรับบริการเป็นผู้ประเมินให้คะแนนการให้บริการของพนักงาน อีกทั้งยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่หรือพนักงานด้วย

2.2 งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ ปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและรักษาคุณภาพด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในทุกงานทั้งนี้เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลในการปฏิบัติราชการ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากขึ้น กำหนดโทษการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและสถานสาธารณะและศึกษาถึงความต้องการของประชาชนที่มีต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน เพื่อให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของประชาชนเพื่อที่จะนำไปสู่การพัฒนาที่เหมาะสม

2.3 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ มีการเสนอโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาชุมชนให้ลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย และการร่วมเป็นคณะกรรมการจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชุมชนยังมีน้อย เช่นเดียวกับการช่วยเหลือชีวิตและความเสียหายของทรัพย์สินของหน่วยงานภาครัฐยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ประกอบระบบการแจ้งเตือนเหตุสาธารณภัยของชุมชนยังไม่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สาธารณสุขควรมีการกำหนดนโยบาย การพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครสาธารณสุข เพื่อเป็นการสร้างความพร้อมในด้านการปฏิบัติงานและความเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านดูแลสุขภาพให้กับประชาชนตลอดจนการสร้างควมน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นให้ประชาชนมีต่ออาสาสมัครสาธารณสุขให้มากขึ้น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้อาสาสมัครสาธารณสุขปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ต่อไป และจัดตั้งเครือข่ายการปฏิบัติงานด้านส่งเสริมสุขภาพและงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2.5 งานด้านการศึกษา

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ ครูต้องพัฒนาตัวเองอยู่เสมอให้ทันสถานการณ์, มีความพร้อมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน, ประชาชนมีส่วนรับรู้ในการจัดการเรียนการสอนและครูท้องถิ่นมีความรู้ ความสามารถในการบริการด้านนี้ให้เพียงพอ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบถึงข้อที่ควรปรับปรุงการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 5 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและด้านเทคนิคการให้บริการของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 และองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก ได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (3) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (4) งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ (5) งานด้านการศึกษา ซึ่งประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก ตลอดทั้งข้าราชการและหน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก จำนวน 4,799 คน คณะผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรทาร์โร ยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 369 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้แบบสอบถามของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งผ่านการตรวจคุณภาพและหาค่าความเชื่อมั่นตามมาตรฐานของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งแบบสอบถามในครั้งนี้มีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี อาชีพและระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แยกเป็นประเด็น จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่

- ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- ประเด็นที่ 5 ความพึงพอใจต่อเทคนิคการให้บริการ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และมีตัวเลือกให้เลือกตอบเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย และพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลและบันทึกข้อมูลแล้วตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของกราฟและตาราง

2. คำนวณค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับแล้วกำหนดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากน้ำหนักตามข้อตกลงที่ตั้งไว้ก่อนนำไปวิเคราะห์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจน้อยที่สุด

3. เกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์ไว้เป็นกรณีพิเศษดังนี้

ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.76 – 5.00	หมายถึง ระดับคะแนนมากกว่าร้อยละ 95
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.51 – 4.75	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 95
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.26 – 4.50	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 90
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.01 – 4.25	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 85
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.76 – 4.00	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 80
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.51 – 3.75	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 75
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.26 – 3.00	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 70
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.01 – 3.25	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 65
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 2.76 – 3.00	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 60
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 2.51 – 2.75	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 55
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 1.00 – 2.50	หมายถึง ระดับคะแนนน้อยกว่าร้อยละ 50

4. เกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้

ระดับคะแนนมากกว่า ร้อยละ 95 ขึ้นไป	เกณฑ์ได้คะแนน เท่ากับ 10 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 95	เกณฑ์ได้คะแนน เท่ากับ 9 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 90	เกณฑ์ได้คะแนน เท่ากับ 8 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 85	เกณฑ์ได้คะแนน เท่ากับ 7 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 80	เกณฑ์ได้คะแนน เท่ากับ 6 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 75	เกณฑ์ได้คะแนน เท่ากับ 5 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 70	เกณฑ์ได้คะแนน เท่ากับ 4 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 65	เกณฑ์ได้คะแนน เท่ากับ 3 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 60	เกณฑ์ได้คะแนน เท่ากับ 2 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 55	เกณฑ์ได้คะแนน เท่ากับ 1 คะแนน
ระดับคะแนนน้อยกว่าร้อยละ 50	เกณฑ์ได้คะแนน เท่ากับ 0 คะแนน

5. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

สรุปผล

1. คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 53.66 และเพศชาย จำนวน 171 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 41 - 60 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 46.61 รองลงมาอายุระหว่าง 21-40 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 26.29 มีอายุมากกว่า 61 ปีขึ้นไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.41 และมีอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.69 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยม/ปวช/ปวส/อนุปริญญา จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 46.88 รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 39.57 ในระดับปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.03 และสำเร็จการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.52 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มียาได้ต่อปีระหว่าง 10,001 – 15,001 บาท จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 20.33 มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.47 มีรายได้มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.57 และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.33 ผู้ตอบ

แบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 47.97 รองลงมามีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.78 มีอาชีพแม่บ้าน/กำลังหางานทำ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.71 มีรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.43 และมีอาชีพอื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.36 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 60.70 รองลงมาคืออาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 28.73 เป็นผู้อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.23 และเพิ่งย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.34 ตามลำดับ

2. ผลการสำรวจข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม

1. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อประเด็นคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ในงานบริการสาธารณะทั้ง 5 งานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 และผลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมได้เท่า 9 คะแนน

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจตามประเด็นคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านนั้น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อประเด็นด้านเทคนิคการให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.59 รองลงมาคือประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.57 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.53

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้านการบริการสาธารณะโดยแยกได้ดังต่อไปนี้

1. งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.58 เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ประเด็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.60 รองลงมาคือ เทคนิคการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.59 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.55

ในส่วนเกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่ 91.60 และเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 9 คะแนน

2. งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.57 เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ประเด็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เทคนิคการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.60 รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.58 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.51

ในส่วนเกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่ 91.20 และเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 9 คะแนน

3. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.59 เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ประเด็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.62 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.61 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.54

ในส่วนเกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่ 91.80 และเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 9 คะแนน

4. งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.53 เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ประเด็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เทคนิคการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.56 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.54 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.51

ในส่วนเกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่ 90.60 และเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 9 คะแนน

5. งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.55 เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ประเด็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เทคนิคการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.62

รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.57 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.46

ในส่วนเกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่ 91.00 และเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 9 คะแนน

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในภาพรวม 5 ประเด็น ของงานบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับที่ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นด้านเทคนิคการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.59 **สะท้อนให้เห็นว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอกมีการจัดการเรื่องเทคนิคการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนผู้รับบริการอยู่ในระดับที่ดีเป็นที่น่าพอใจอย่างมาก เจ้าหน้าที่ให้บริการที่บ่งบอกถึงอธยาศัยไมตรีอันดี สร้างความประทับใจในการให้บริการ พร้อมทั้งให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และจริงใจ ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกขณะให้บริการ บริการด้วยความเสมอภาค มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ เป็นผู้ให้บริการที่รักในงานบริการ มีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ พนักงานที่ให้บริการเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย รองลงมาคือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.57 **สะท้อนให้เห็นว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอกมีความพร้อมในการแจ้งรายชื่อพร้อมเบอร์โทรศัพท์ ของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละงานบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ มีการชี้แจงข้อแนะนำขั้นตอน วิธีการ ตลอดทั้งระยะเวลาที่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้กับประชาชนผู้มารับบริการได้รับทราบ รวมทั้งเครื่องการจัดให้มีขั้นตอนก่อน-หลังอย่างยุติธรรม เรื่องการบริการที่รวดเร็วถูกต้องตามที่ประกาศไว้ เรื่องเอกสารประชาสัมพันธ์เผยแพร่ขั้นตอน กระบวนการในการดำเนินการอย่างชัดเจน เป็นที่พอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นอย่างดี รองลงมาคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.56 **สะท้อนให้เห็นว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอกได้มีการจัดสถานที่ให้บริการกับประชาชนผู้มารับบริการอย่างสะดวก สะอาด ระเบียบ สบาย ทั้งภายในอาคารและสถานที่รอบนอกอาคาร เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและปลอดภัย สถานที่ต่าง ๆ ที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์บอกจุดบริการอย่างชัดเจน มีแผ่นป้ายบอกรายชื่อเจ้าหน้าที่ เบอร์โทรศัพท์พร้อมทั้งรูปถ่ายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้บริหารองค์การตลอดทั้งจัดให้มีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการ เช่น มีการจัดห้องรับรองเพื่อรอรับบริการเป็นสัดส่วน จัดเตรียมน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เอกสารการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มีแบบฟอร์มเอกสารตัวอย่างการกรอกข้อมูล กระดาษ ปากกาเพื่อรองรับบริการอย่างเพียงพอ มีห้องน้ำไว้บริการที่สะดวก สะอาด จัดที่นั่งผู้รับบริการ สถานที่บริการ ความชัดเจนของป้าย ต่าง ๆ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถไว้ให้บริการ เป็นต้น รองลงมา คือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.55 **สะท้อนให้เห็นว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอกมีการจัดการเรื่องช่องทางการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนผู้รับบริการอยู่ในระดับที่ดีเป็นที่น่าพอใจ มีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์องค์การ ชุมชน ตำบล หมู่บ้าน มีการจัดส่งสื่อสิ่งพิมพ์ วารสารประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว เผยแพร่ไปตามหน่วยงาน/หมู่บ้าน/ชุมชน มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เสียงตามสาย วิทยุชุมชน วิทยุกระจายเสียง รถแห่ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ รวมทั้งการจัดแถลงข่าว จัดนิทรรศการในงานต่าง ๆ ตลอดทั้งประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสารสนเทศเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการบริการขององค์การเป็นอย่างดีเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.53 **ที่เป็นเช่นนี้สะท้อนให้เห็นว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอกมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่คอยต้อนรับและคอยให้บริการ ทั้งกิจกรรมยามท ความสะดวก ความเป็นมิตร การยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการด้วยจิตใจที่เป็นสาธารณะ เสียสละ พุดจาไพเราะ อ่อนหวาน มีบุคลิกภาพที่อ่อนโยน ตลอดทั้งภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ การปฏิบัติงานด้วยความวิริยะ อุตสาหะ การอุทิศตนเพื่อส่วนรวม ความซื่อสัตย์สุจริต การสร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ ทั้งความรวดเร็วและเป็นธรรมก็นับได้ว่าอยู่ในระดับที่น่าพอใจมากที่สุด แต่ยังจำเป็นต้องสร้างความประทับใจให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ จึงยังต้องปรับปรุงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในประเด็นความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในประเด็นความพึงพอใจทั้ง 5 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ มีนโยบายการจัดการขั้นตอน ระยะเวลาที่มีระบบชัดเจน โปร่งใส, ควรให้ประชาชนผู้มารับบริการมีข้อเสนอแนะให้จัดเจ้าหน้าที่ติดต่อสอบถามเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ, ควรจัดระบบการให้บริการที่ดี มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน, ปัญหาเรื่องนี้ควรติดต่อกับเจ้าหน้าที่คนใด ตลอดทั้งควรมีบัตรคิวสำหรับผู้มาขอรับบริการ

ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ จุดเด่นการเผยแพร่ข่าวสาร เสียงตามสาย, จุดที่ควรปรับปรุง จัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการและออกนอกสถานที่บ่อยขึ้น, มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอ, เจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชม.และผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องไม่เห็นความสำคัญ

ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ สร้างความประทับใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ให้จัดเจ้าหน้าที่คอยว่าจะไปติดต่อตรงไหน กับใคร อย่างไร, เจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอ, ความอบอุ่นเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสและเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ

ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้สะดวกและเพียงพอ, ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมรอบๆให้ดูสวยงามอยู่เสมอ, อบต. ควรเพิ่มสถานที่พัก/นั่งรอเมื่อไปติดต่องาน, อยากให้มีที่อ่านหนังสือพิมพ์เพิ่มกว่านี้และอยากให้เพิ่มไฟส่องสว่างตามชุมชนและเปลี่ยว

ประเด็นด้านเทคนิคการให้บริการ

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรหาวิธีการหรือเทคนิคเพื่อให้บริการให้สะดวกและทันสมัย, ควรปรับปรุงวิธีการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ด้วยความเข้าใจ, บุคลากรควรหาวิธีการสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ, หากประชาชนมีปัญหาในเรื่องต่างๆก็ควรหาวิธีการให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและจริงใจ

2. ข้อเสนอแนะในงานบริการทั้ง 5 ด้าน

2.1 งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ การดำเนินโครงการใด ๆ ของท้องถิ่นควรมีการติดตามผลและปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการตรวจสอบดูแลอยู่เสมอ เช่น ถนนควรมีการความรวดเร็วในการซ่อมแซม ให้บริการกับทุกพื้นที่ทุกชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด้วยความเสมอภาคและพยายามพัฒนาการบริการให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

2.2 งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ ปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและรักษาคุณภาพด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในทุกงานทั้งนี้เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลในการปฏิบัติราชการ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากขึ้น กำหนดโทษการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและสถานสาธารณะและศึกษาถึงความต้องการของประชาชนที่มีต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน เพื่อให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของประชาชนเพื่อที่จะนำไปสู่การพัฒนาที่เหมาะสม

2.3 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ มีการเสนอโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาชุมชนให้ลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย และการร่วมเป็นคณะกรรมการจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชุมชนยังมีน้อย เช่นเดียวกับการช่วยเหลือชีวิตและความเสียหายของทรัพย์สินของหน่วยงานภาครัฐยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ประกอบระบบการแจ้งเตือนเหตุสาธารณภัยของชุมชนยังไม่สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ

2.4 งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สาธารณสุขควรมีการกำหนดนโยบาย การพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครสาธารณสุข เพื่อเป็นการสร้างความพร้อมในด้านการปฏิบัติงานและความเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านดูแลสุขภาพให้กับประชาชนตลอดจนการสร้างควมน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นให้ประชาชนมีต่ออาสาสมัครสาธารณสุขให้มากขึ้น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้อาสาสมัครสาธารณสุขปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ต่อไป และจัดตั้งเครือข่ายการปฏิบัติงานด้านส่งเสริมสุขภาพและงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2.5 งานด้านการศึกษา

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ ครูต้องพัฒนาตัวเองอยู่เสมอให้ทันสถานการณ์, มีความพร้อมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน, ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ในการจัดการเรียนการสอนและครูท้องถิ่นมีความรู้ ความสามารถในการบริการด้านนี้ให้เพียงพอ

บรรณานุกรม

- กัลยา รุ่งเรือง. (2546). ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีค้ำจุนและการจูงใจของอาจารย์
อาชีวศึกษา: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอรรณพวิทยัพณิขการ. ปัญหาพิเศษรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย
บูรพา.
- กิตติยา เหมงค์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝากของที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่. ปัญหา
พิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2550). สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการ
สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- เกรียงไกร นันทวัน. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด
(มหาชน) สาขาบรือ.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยสารคาม.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2544). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน
จำกัด.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย: เอกสารตำราหลัก ประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมืองการปกครอง
ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). เอกสารเพื่อพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนา
ระบบราชการ หมายเลข 002. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2545). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารการสอนวิชา
จิตวิทยาการบริการ สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิรภัฏญา อ่อนละอ. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหาร
มาตรฐาน 1-3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต.มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- เจตศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ. (2534). ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน: ศึกษากรณีงาน
ทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการปกครอง.
- ฉัตรพร เสมอใจ. (2546). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมการพิมพ์.

- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ
 ตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.107): ศึกษา
 เฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์
 มหาวิทยาลัย สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ซัชวาล อรรถศรีสุภทัต. (2554). ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ. (ออนไลน์). ที่มาจาก [http :
 //www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&rea
 d=true&count=true](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=true) . (สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559).
- ชาญชัย ราชโคตร, (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน
 ทะเบียน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย :
 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชูโชค ทิพย์โสทธิ. (2545). การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียน
 ราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา. ปัญหาพิเศษรัฐ-
 ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย
 บูรพา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการ
 ปกครอง. เทศบาล 88, 30 (กรกฎาคม), หน้า 11 -14.
- ดุชนิวัฒน์ แก้วอินทร์. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อซึน อำเภอปากชม จังหวัดเลย. การประชุมวิชาการ
 ระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, (21 ก.ค.
 2560).
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการ
 ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร.
 วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, คณะพัฒนา
 สังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนาธิป สุมาลัย. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียน
 ราษฎรเทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม.
- วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ธารมกล อุปแก้ว. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท
 สยามสหบริการ จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ.
 สำนักวิทยบริการ.มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ธีรภูมิ เอกะกุล. (2543). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. อุบลราชธานี :

สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

นรวัฒน์ ประกอบศรีกุล. (2548). **แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร:กรณีศึกษา**

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่.การค้นคว้าแบบอิสระรัฐ

ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). **การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาล**

ตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา

รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นิรันดร์ ปรีชญกุล. (2546). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้าน**

ฉาง. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ)บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

บรรจบ กาญจนกุล. (2546). **ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ.** กรุงเทพฯ : ครู

สภาลาดพร้าว.

บุญชม ศรีสะอาดและคณะ. (2548). **หลักการวิจัยเบื้องต้น.** กรุงเทพฯ: ศักดาพรการพิมพ์.

บุญชม ศรีสะอาดและคณะ. (2535). **หลักการวิจัยเบื้องต้น.** กรุงเทพฯ: ศักดาพรการพิมพ์.

บุญเลิศ ชงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชู. (2550). **การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ**

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. จังหวัดอุบลราชธานี:สำนักงานพัฒนา

สังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

เบญจรัตน์ สีทองสุข. (2549). **รายงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทย-**

บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม:มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม:

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

ประภัสสร อะวะดี. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล**

ตำบลโพธิ์สา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม.

ปรัชญา เวสารัชช์. (2523). **องค์การกับลูกจ้าง.** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปริญญญา จเรรัชต์ และคณะ. (2546). **ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้บริโภคสัตว์จังหวัด**

สุพรรณบุรี รายงานวิจัยในการฝึกอบรมหลักสูตร พัฒนานักวิจัยกรมปศุสัตว์เบื้องต้น รุ่น

ที่ 1. กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.

ปริมพร อัมพันธ์. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ**

กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (พัฒนา

สังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี จำกัด
- ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย. **การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4**, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 21 ก.ค.2560.
- พิธีสิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2541). **คุณภาพการบริการ**. (สืบค้นเมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2561).
- ไพวัลย์ ชลาสัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2546). **พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารรัฐกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. (2549). **การประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ปีงบประมาณ**.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2557). **ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ**. เล่ม 131 ตอนพิเศษ 78 ง, หน้า 1.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554**. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.
- ลักษณะวรรณ พวงไม่มิ่ง. (2545). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). **สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรรณิ์ เดียววิเศษ. (2548). **รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชาพ.ศ.2548**. ชลบุรี: สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี.

- วราภรณ์ คำเพชรดี. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่
อุบลราชธานี. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)** มหาวิทยาลัยราช
ภัฏอุบลราชธานี.
- วรุณพร บุญสมบัติ. (2548). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านภาษีอากรของหน่วยบริการภาษีใน
เขตพญาไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.**
- วรรณช บวรนนทเดช. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ
เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์),
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.**
- วินัย รำพรรณ. (2546). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน: กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิต
วิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.**
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- ศรินารถ บัวสอน. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์
มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.**
- ศิริพร ตันติพลวินัย. (2538). **การพัฒนาตน พัฒนาคุณภาพงาน. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยบาลสาร
1, 3 (ก.ย. - ธ.ค. 38) 91 – 95.**
- สถาบันพระปกเกล้า. (2559). การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ที่มา :
<http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=วันที่สืบค้น> 28 มิถุนายน พ.ศ.2561.
- สมิต สัจฉกร. (2546). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์สายธาร.**
- สโรชา แพร่ภาษา. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดฉะเชิงเทรา: คณะ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำ
ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3 (สคย.).
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหาร
รัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.**

- สุริยะ ประเสริฐศรี. (2556). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน
สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ**. สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- สุธีรา ตะริโย. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการ
ให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ**. การค้นคว้าแบบอิสระ คณะ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่:
ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชา
นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมหมาย เปียถนอม. (2551). **ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัย
ราชภัฏนครปฐม** : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สมพิศ สุขแสน. (2552). **การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์**.
อุดรดิตถ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
- _____. (2552). **บทบาทภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน
และขั้นตอนการกระจายอำนาจ**. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักกฎหมายและ
ระเบียบท้องถิ่น, สำเนาเอกสารประกอบการศึกษาอบรมหลักสูตรนิติกร องค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น รุ่นที่ 1 (อัดสำเนา).
- สุจิตรา เชื้อนขันธ. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการ
อำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ยูบีซีแอลบุ๊กส์.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2560). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560**. พิมพ์
ครั้งที่ 1, กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์วุฒิสภา.
- อนุวัฒน์ ศุภชติกุลและคณะ. (2542). **เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ**.
กรุงเทพฯ: สถาบันรับรองคุณภาพ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยระบบสาธารณสุข.
- อาศยา โชติพานิช. (2549). **การบริการที่ดี**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อมร รักษาสัตย์. (2546). **จริยธรรมในวิชาชีพ**. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2549). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education**. New York: McGraw-Hill Book.

- Gronroos, C. (1990). **Service management and Marketing**. Lexington, MA: Lexington Book.
- Chaplin, J. P. (1968). **Dictionary of Psychology**. New York: Reaquin Book
- Green, C. N. (1972). **The Satisfaction - Performance Controversy : New Developments and Their Implication**. Business Horizon. 12(5), 11-22.
- Maslow, A. H. (1970). **Motivation and Personality**. New York: Harper and Row.
- Herzberg, Frederick. (1982). **The motivation to work**. New York : John Wiley and Sons.
- Weber, Max. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization**. (Handerson & Parson Trans) Handerson and Tallcott Parson, (4th ed). New York: The free Press.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics : An Introductory Analysis**. 2d ed. Tokyo : John Weatherhill, Inc.
- Yoder, Dale. (1985). **Personnel Principles and Policies**. New Jersey : Prentice-Hall.

ภาคผนวก

ผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดยโสธร

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดยโสธร เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การตอบแบบสอบถามขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับจะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 20 – 29 ปี
() 3. 30 – 39 ปี () 4. 40 – 49 ปี
() 5. 50 – 59 ปี () 6. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษา () 2 .ม.ต้น
() 3. ม.ปลายหรือเทียบเท่า () 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
() 5.ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ (โดยประมาณต่อเดือน)

- () 1. น้อยกว่า 2,000 บาท () 2. 2,000 - 4,000 บาท
() 3. 4,001 - 6,000 บาท () 4. 6,001 - 8,000 บาท
() 5. 8,001 - 10,000 บาท () 6. มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

- () 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ () 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() 3. พนักงานบริษัทเอกชน () 4. เกษตรกรรม
() 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว (โปรดระบุ)..... () 6. รับจ้างทั่วไป
() 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. ระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน

- () 1. 1 - 5 ปี () 2. 6 - 10 ปี
() 3. 11 - 15 ปี () 4. 16 - 20 ปี
() 5. 21 - 25 ปี () 6. มากกว่า 25 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

5 = พึงพอใจมากที่สุด, 4 = พึงพอใจมาก, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 2 = พึงพอใจน้อย, 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

1. งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
1.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
1.4 แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.5 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ เสียงตามสาย เอกสาร ฯลฯ					
2.2 มีเคาน์เตอร์ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์ เพื่อความสะดวกในการติดต่อสอบถาม					
2.3 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
2.4 มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ					
2.5 จัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย อธิบายได้อย่างชัดเจน					
3.3 เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาจาสุภาพเรียบร้อยกับผู้มารับบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวและรับฟังปัญหาจากผู้มาใช้บริการด้วยความตั้งใจ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการหรือ อปท.ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
4.2 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ					
4.3 มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
4.4 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4.5 มีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน					
5. ด้านเทคนิคการให้บริการ					
5.1 หน่วยงานมีวิธีการหรือเทคนิคเพื่อให้บริการให้สะดวกและทันสมัย					
5.2 สร้างความประทับใจในการให้บริการ					
5.3 ให้บริการด้วยความสุื่อสัตย์และจริงใจ					
5.4 หากประชาชนมีปัญหาก็ควรหาวิธีการให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและจริงใจ					
5.5 ให้การบริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกฐานะและอาชีพ กระตือรือร้นให้บริการ					

2. งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
1.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
1.4 แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.5 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ เสียงตามสาย เอกสาร ฯลฯ					
2.2 มีเคาน์เตอร์ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์ เพื่อความสะดวกในการติดต่อสอบถาม					
2.3 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
2.4 มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ					
2.5 จัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย อธิบายได้อย่างชัดเจน					
3.3 เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาจาสุภาพเรียบร้อยกับผู้มารับบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวและรับฟังปัญหาจากผู้มาใช้บริการด้วยความตั้งใจ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการหรือ อพท.ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
4.2 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ					
4.3 มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
4.4 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4.5 มีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน					
5. ด้านเทคนิคการให้บริการ					
5.1 หน่วยงานมีวิธีการหรือเทคนิคเพื่อให้บริการให้สะดวกและทันสมัย					
5.2 สร้างความประทับใจในการให้บริการ					
5.3 ให้บริการด้วยความสุื่อสัตย์และจริงใจ					
5.4 หากประชาชนมีปัญหาก็ควรหาวิธีการให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและจริงใจ					
5.5 ให้การบริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกฐานะและอาชีพ กระตือรือร้นให้บริการ					

3. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
1.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
1.4 แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.5 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ เสียงตามสาย เอกสาร ฯลฯ					
2.2 มีเคาน์เตอร์ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์ เพื่อความสะดวกในการติดต่อสอบถาม					
2.3 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
2.4 มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ					
2.5 จัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย อธิบายได้อย่างชัดเจน					
3.3 เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาจาสุภาพเรียบร้อยกับผู้มารับบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวและรับฟังปัญหาจากผู้มาใช้บริการด้วยความตั้งใจ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการหรือ อพท.ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
4.2 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ					
4.3 มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย					
4.4 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4.5 มีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน					
5. ด้านเทคนิคการให้บริการ					
5.1 หน่วยงานมีวิธีการหรือเทคนิคเพื่อให้บริการให้สะดวกและทันสมัย					
5.2 สร้างความประทับใจในการให้บริการ					
5.3 ให้บริการด้วยความสุื่อสัตย์และจริงใจ					
5.4 หากประชาชนมีปัญหาก็ควรหาวิธีการให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและจริงใจ					
5.5 ให้การบริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกฐานะและอาชีพ กระตือรือร้นให้บริการ					

4. งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
1.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
1.4 แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.5 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ เสียงตามสาย เอกสาร ฯลฯ					
2.2 มีเคาน์เตอร์ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์ เพื่อความสะดวกในการติดต่อสอบถาม					
2.3 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
2.4 มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ					
2.5 จัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย อธิบายได้อย่างชัดเจน					
3.3 เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาจาสุภาพเรียบร้อยกับผู้มารับบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวและรับฟังปัญหาจากผู้มาใช้บริการด้วยความตั้งใจ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการหรือ อพท.ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
4.2 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ					
4.3 มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
4.4 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4.5 มีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน					
5. ด้านเทคนิคการให้บริการ					
5.1 หน่วยงานมีวิธีการหรือเทคนิคเพื่อให้บริการให้สะดวกและทันสมัย					
5.2 สร้างความประทับใจในการให้บริการ					
5.3 ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และจริงใจ					
5.4 หากประชาชนมีปัญหาก็ควรหาวิธีการให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและจริงใจ					
5.5 ให้การบริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกฐานะและอาชีพ กระตือรือร้นให้บริการ					

5. งานด้านการศึกษา

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
1.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
1.4 แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.5 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ เสียงตามสาย เอกสาร ฯลฯ					
2.2 มีเคาน์เตอร์ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์ เพื่อความสะดวกในการติดต่อสอบถาม					
2.3 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
2.4 มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ					
2.5 จัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย อธิบายได้อย่างชัดเจน					
3.3 เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาจาสุภาพเรียบร้อยกับผู้มารับบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวและรับฟังปัญหาจากผู้มาใช้บริการด้วยความตั้งใจ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการหรือ อปท.ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
4.2 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ					
4.3 มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
4.4 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4.5 มีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน					
5. ด้านเทคนิคการให้บริการ					
5.1 หน่วยงานมีวิธีการหรือเทคนิคเพื่อให้บริการให้สะดวกและทันสมัย					
5.2 สร้างความประทับใจในการให้บริการ					
5.3 ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และจริงใจ					
5.4 หากประชาชนมีปัญหาก็ควรหาวิธีการให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและจริงใจ					
5.5 ให้การบริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกฐานะและอาชีพ กระตือรือร้นให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผนวก ข
ภาพถ่ายการจัดเก็บข้อมูล

ภาพถ่านกิจกรรมการจัดเก็บข้อมูล







คณะผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการ

รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

นักวิจัย

รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ

ประธานกรรมการ/นักวิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิณี อรรถาการ

กรรมการ/นักวิจัย

อาจารย์ศุภลักษณ์ ประมวงค

กรรมการ/นักวิจัย

อาจารย์ทองหมื่น น้อยนนท์

กรรมการ/นักวิจัย

อาจารย์พิกุล มีมานะ

กรรมการ/นักวิจัย

ร้อยตำรวจตรี ดร.สนุก สิงห์มาตร

กรรมการ/นักวิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาคย์ สอนเสาวภาคย์

กรรมการ/นักวิจัย