รายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลศรีแก้ว

อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553 มาตรา 3/1 กล่าวว่า การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวดที่ 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาตรา 6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย 7 ประการ ประการที่หนึ่ง เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ประการที่สอง เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ประการที่สาม มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ประการที่สี่ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ประการที่ห้า มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประการที่หก ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และประการสุดท้าย มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ด้วยเหตุผลดังกล่าว คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดยโสธร (ก.ท.จ.จังหวัด) จึงได้กำหนดให้เทศบาลตำบลที่ผ่านการประเมินการบริหารจัดการที่ดีของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยเสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยเทศบาลตำบลจะต้องดำเนินการตามแบบมิติและการประเมินและตัวชี้วัด จำนวน 4 มิติ ได้แก่ มิติที่หนึ่ง มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบล มิติที่สอง มิติด้านการให้คุณภาพการให้บริการ มิติที่สาม มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติสุดท้าย มิติด้านการพัฒนาองค์กร สำหรับมิติที่สองให้เทศบาลตำบลดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยให้หน่วยงาน

หรือสถาบันอุดมศึกษาที่สอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไปให้ดำเนินการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่มีความรู้ ความสมารถในการวิจัย การบริการทางวิชาการและมีความเข้าใจปัญหาความต้องของชุมชนได้รับความอนุเคราะห์ไว้วางใจมอบหมายจากเทศบาลตำบลศรีแก้วให้ทำการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แล้วรายงานผลการประเมินให้คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดยโสธร (ก.ท.จ.จังหวัด) เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงาน พนักงานจ้าง ลูกจ้างของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทาจังหวัดยโสธร ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ต่อไป

ตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งมีสาระสำคัญ คือรัฐต้องให้อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารการจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคลการเงินและการคลังมีรายได้ของตนเอง โดยจัดระบบภาษี หรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะซึ่งทำให้มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธรเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่บริการสาธารณะและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 (แก้ไขถึงฉบับที่ 14) พ.ศ.2462 มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้ 1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน 2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ 3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ 5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง 6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ 8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และ9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาลและมาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ 1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา 2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม 4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำ

การพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข 7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ และ 9. เทศพาณิชย์

จากที่กล่าวมาข้างต้นเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร จึงจำเป็นต้องมีประเมินผลการปฏิบัติงานต่อการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการตามกรอบจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ เทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ได้กำหนดให้ทำการประเมินงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งาน คือ 1) งานผลิตน้ำประปาบริการประชาชน 2) งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการจัดการขยะในชุมชน 4) งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานผู้ให้การบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการได้มากที่สุด รวมทั้งนำข้อสนเทศที่ได้ปรับปรุงใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ที่กำหนดกรอบงานบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ4) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ทั้งนี้ได้กำหนดให้ทำการประเมินงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งาน คือ 1) งานผลิตน้ำประปาบริการประชาชน 2) งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการจัดการขยะในชุมชน 4) งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

2.2 เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร และสามารถนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการได้

3. ขอบเขตของการศึกษา

3.1 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร (Population)

ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ในงานบริการ จำนวน 4 งาน คือ 1) 2) งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการจัดการขยะในชุมชน 4) งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

ประชาชนผู้มารับบริการที่ผู้ประเมินเลือกมาเพื่อเป็นตัวแทนของประชากรในการศึกษา ผลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างนั้นสามารถนำไปประยุกต์ใช้หรืออ้างอิงกับกลุ่มประชากรได้ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, pp.125) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

3) ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร จำนวน 4 งานได้แก่ 1) งานผลิตน้ำประปาบริการประชาชน 2) งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการจัดการขยะในชุมชน 4) งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

โดยกำหนดกรอบการศึกษาระดับความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ขอบเขตด้านพื้นที่

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการของของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

5) ขอบเขตระยะเวลา

ขอบเขตระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ประจำปี 2565 คณะในครั้งนี้ผู้ประเมินใช้ขอบเขตระยะเวลาดังนี้

(1) การประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มาใช้บริการในงานบริการโดยผู้วิจัยใช้ฐานข้อมูลของผู้ใช้บริการตั้งแต่ ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2564 - 30 กันยายน 2565

(2) ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ 24 มิถุนายน - 8 สิงหาคม 2565

(3) ระยะเวลาในการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานผลการการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร คือ 24 มิถุนายน - 8 สิงหาคม 2565

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ประจำปี 2565 คณะผู้ประเมินกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

4.1 ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง สิ่งที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพฤติกรรมภายในที่ผลักดันให้เกิดความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ยินดีไม่ยินดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่เกิดจากการประมาณค่าอันเป็นการเรียนรู้ประสบการณ์จากการกระทำกิจกรรมเพื่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการตามเป้าหมายของแต่ละบุคคล

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว, มีขั้นตอนในการให้บริการที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ, มีขั้นตอนการให้บริการอย่างทั่วถึงเป็นธรรม และเท่าเทียมกัน, มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ และมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงจุดบริการงานส่วนต่าง ๆ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ หมายถึง มีการเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง, สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว, มีการออกหน่วยให้บริการนอกสำนักงานเทศบาลตำบลศรีแก้ว, มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม, และมีช่องทางการให้บริการสะดวกผ่านทางเว็บไซต์ อีเมล ไลน์ เป็นต้น

3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค อ่อนน้อมเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส, เจ้าหน้าที่ให้ต้อนรับ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ, เจ้าหน้าที่มีกริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม กาลเทศะ, เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ มีความรู้เชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน และการให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัยตอบปัญหาข้อสงสัยได้ตรงประเด็น เป็นต้น

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่สะอาด มีที่พักนั่งรอ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา, มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอ เอกสารคำขอ ปากกา และรับฟังความคิดเห็น, สถานที่ให้บริการภาพรวมมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เหมาะสม, มีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายแสดงสถานที่บริการต่างๆ อย่างชัดเจน และสถานที่ให้บริการอยู่ใกล้ จัดภูมิทัศน์สวยงาม มีที่จอดรถสะดวก เป็นต้น

4.2 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการในงานบริการของของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

4.3 ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

4.4 เทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทราบข้อสนเทศอันจะเกิดประโยชน์แก่หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ดังนี้

5.1 ทราบความคิดเห็นและความพึงพอใจของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

5.2 ข้อมูลที่ได้เป็นสารสนเทศพื้นฐานในการวางแผนการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการต่อไป

5.3 เพื่อใช้ในการกำหนดแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญและนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
5. บริบททั่วไปในพื้นที่วิจัยของเทศบาลตำบลศรีแก้ว
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

1.1 ความหมายของการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ไว้ดังนี้

สมิต สัชฌุกร (2550, หน้า 14) ได้กล่าวถึง ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ คือ การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการในการให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

สุนารี แสนพยุห์ (2557) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง กระบวนการหรือกระบวนกิจกรรมในการส่งมอบบริการไปยังผู้มารับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสแตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่ายบริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้มารับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการบริการและมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการ

จารุวรรณ ศรบรรจง (2550) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ทั้งนี้การจัดบริการ

ให้มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและมีคุณภาพดี

เลชทินีน (Lehtinen, 2001 อ้างถึงใน พระมหาเตชินท์ สิทฺธาภิภู (ผากา), 2554) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

สแตนตอน (Stanton, 1981 อ้างถึงใน ณัฏฐิยา แดงประเสริฐ, 2553) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะตัวของของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น จากความหมายของการให้บริการดังกล่าว สรุปได้ว่า การให้บริการหมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการปฏิบัติของกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้ให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความประสงค์ของกลุ่มบุคคลอีกกลุ่มหนึ่ง เรียกว่า ผู้ใช้บริการในเรื่องต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องการในขณะนั้น เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในกิจกรรมนั้น

1.2 ความสำคัญของงานบริการ

ธิติมา ธรรมมา (2550) ความสำคัญของงานบริการ งานบริการเป็นงานสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้าและผู้ที่มาติดต่อการบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียหายอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้นผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า “การบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบ”การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าผู้ที่ติดต่อหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการจึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ นอกจากนี้ การสร้างจิตสำนึกในการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการต้องเริ่มมาจากการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาด บกพร่องในหน้าที่ บกพร่องในการบริการจะมีผลต่อลูกค้าและเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด ฉะนั้น ผู้ให้บริการจะต้องคิดให้ได้เสมอว่า 1. ลูกค้าถูกต้องเสมอ 2. ผู้ให้บริการเป็นพระเอกไม่ได้เป็นแค่พระรอง 3. งานบริการเป็นงานของผู้ให้ 4. งานบริการเป็นงานฝึกระดับจิตใจ 5. รักงานบริการต้องทำใจและอดทน 6. บริการอย่างเอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา 7. ยอมรับความแตกต่างของลูกค้า 8. บริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง และ9. บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ

การบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทำธุรกิจการบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะต้องมาจาก 2 ส่วนด้วยกัน คือ ต้องเริ่มจากมีจิตสำนึกในการบริการ (Sense of Service) ผสมผสานกับการแสดงออกด้วยท่าทางบุคลิกที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ ซึ่งเรียกว่ามาตรฐานการบริการ (Standard ofService) การบริการ อย่างคุณภาพ หมายถึง การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความ

พร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการและแสดงออกมาด้วยกิริยามารยาทที่ควรปฏิบัติซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่งคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีการเป็นผู้ให้บริการที่ดีจะต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการจะต้องมีความเสียสละอดทน และบริการด้วยความเต็มใจแก่ผู้มารับบริการ คือ 1. มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และรักงานบริการ2. ความอดทน อดกลั้น สุขุมเยือกเย็น (Persistence) 3. ความจดจำ (Memory) 4. ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) 5. ความจริงใจ (Sincerity) 6. ความมีไหวพริบ (Tact) 7. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) 8. ความยิ้มแย้มแจ่มใส (Cheerfulness) 9. ความเป็นมิตร (Friendliness) 10. ความสามารถในการนำไปใช้ (Application)

ยุทธนา บุญทน (2550) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่มีคุณค่าเป็นพิเศษในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ ขายซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำและซ้ำอีกและชักนำให้ลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่าเราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าทีละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งขัน หรือสูญเสียลูกค้าไป ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการพิจารณาได้ใน 2 ด้าน คือ บริการที่ดี และบริการที่ไม่ดี ดังนี้

1. บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีกมีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการเพิ่มขึ้นมีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและไม่พอใจ มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการมีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

1.3 หลักการให้บริการ

การให้บริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ซึ่งจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงหลักการให้บริการ ดังนี้

จุฑาไล ธรรมสัตย์ (2553) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ประกอบด้วย

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการให้บริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการให้บริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วในการส่งสินค้าหรือให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายกับบุคคลอื่น การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะมุ่งแต่ประโยชน์ ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ ผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

พัชรี อิ่มอาบ (2553) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ประกอบด้วย

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการให้บริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค การให้บริการที่จัดให้นั้นจะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนหรือทุกองค์กรอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก การให้บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

สมิต สัชฌุกร (2550) กล่าวว่า หลักการให้บริการ มีหลักการดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดี และเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้บริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องครบถ้วน การให้บริการซึ่งตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษ ขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งเสริมหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลา เป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งเสริมสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

จากหลักการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า หลักการให้บริการจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล ความพอใจจากผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องให้บริการด้วยความเสมอภาคและความสม่ำเสมอในการให้บริการให้ความสะดวกไม่ก่อผลเสียแก่ผู้รับบริการ ซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ไม่มีสิทธิพิเศษสำหรับคนบางคนหรือคนบางกลุ่มเพื่อเป็นการสร้างการให้บริการที่ดีโดยได้รับความเชื่อมั่น ความไว้วางใจจากผู้รับบริการ

1.4 หน้าที่ของผู้ให้บริการ

หน้าที่ของผู้ให้บริการ คือต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งนอกจากคุณภาพของการบริการที่ดี และคุณสมบัติของผู้ให้บริการดังที่กล่าวมาแล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงถึงอีกประการหนึ่งก็คือ หลักการบริการที่ดี ซึ่งชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 173) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีไว้ 10 ประการดังนี้

1. การให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้าเป็นหลัก สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า เอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่างๆ และไม่เอาเปรียบลูกค้า

2. ให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ

3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ

4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่อง และหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้การบริการสะดุด

5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา องค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ทุกเวลา เช่น ทางอีเมล์ ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น

6. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการ ลูกค้าโดยทั่วไปมักรู้สึกว่า การได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด

7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง

8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ

9. บรรยากาศของความสนุกสนาน

10. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริงเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

1.5 ลักษณะของการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของการให้บริการ ไว้ดังนี้

ณัฐกฤตา ชิดนอก (2551) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการให้บริการ ประกอบด้วย

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะเกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้น เมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปลผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ตอนกลาง และในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

3. ผลของบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการ จึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปลผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจจากการบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กร และองค์การได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

6. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์การเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดี ยังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปลักษณ์ได้ต้องใช้เวลานั้นเป็นสิบ ๆ ปี

7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัดบริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝัง นิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดีก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่องนำความเสียหายมากสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคนองค์กรหลายแหล่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

ขวัญเรือน คำไพเราะ (2554) กล่าวว่า ลักษณะของการให้บริการ ประกอบด้วย

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ (trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ

2. สิ่งที่จับต้องไม่ได้ (intangibility) การบริการที่มีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้นคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป และการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (inseparability) การผลิตและการบริโภคการบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (heterogeneity) เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง (ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้) ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกันคุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (perishability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูงขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (non - ownership) การบริการไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที

จารุวรรณ ศรบรรจง (2550) กล่าวว่า ลักษณะของการให้บริการ แบ่งได้ 5 ประการ ดังนี้

1. ความไม่มีตัวตน (intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น จับต้อง และสัมผัสไม่ได้ (abstract) โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ไม่ว่าจะเป็นตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง การบริการไม่สามารถแบ่งแยกเป็นชิ้นเหมือนสินค้าได้ เช่น หากจะซื้อน้ำหอม ผู้ซื้อย่อมจับขวดน้ำหอมมาทดลองฉีด ดม กลิ่นได้ หรือซื้อเป็นขวดได้

2. ความแยกจากกันไม่ได้ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการ (inseparability) ในช่วงเวลาการให้บริการนั้น เช่น บริการนวดแผนโบราณ ผู้นวดและลูกค้าจะต้องอยู่พร้อมกัน ณ สถานที่ที่ให้บริการในการตรวจรักษาแพทย์และคนไข้จะต้องอยู่ที่เดียวกัน ส่วนกรณีการปรึกษาปัญหาทางจิตและปัญหากฎหมายทางโทรศัพท์ แม้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะอยู่กันคนละสถานที่ แต่ทั้งสองฝ่ายก็ไม่สามารถแยกจากกันได้ในช่วงเวลาที่ให้บริการ

3. การเก็บรักษาไม่ได้ (perish ability) การให้บริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น หากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง พนักงานที่ให้บริการก็จะว่างเกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงานโดยเปล่าประโยชน์ แต่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ใด ๆ

4. ความต้องการที่ไม่แน่นอน (fluctuating demand) ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการนั้น จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกัน ขึ้นอยู่กับช่วงเวลาในแต่ละวัน วันใดต้นสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล

5. ความแตกต่างของการให้บริการในแต่ ละครั้ง (variability or heterogeneity) ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง หมายถึง ความแตกต่างด้านคุณภาพในการให้บริการเนื่องจากการให้บริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งการที่พนักงานจะยิ้มหรือไหว้จะให้บริการด้วยจิตใจอย่างแท้จริงหรือไม่ต้องขึ้นกับองค์ประกอบอื่น ๆ ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” นักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ ดังนี้

จารุวรรณ ศรบรรจง (2550) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปทางบวกหรือทางลบ

จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์ (2542 อ้างถึงในดวงฤทัย สิงห์สาย, 2551) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก อาร์มที่มีความสุข ความยินดีทางจิตใจที่เกิดขึ้นกับมนุษย์ความรู้สึกเป็นสุขหรือไม่เกิดทุกข์ เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการและเป็นไปตามที่คาดหวังไว้

อทิรัตน์ ขันน้อย (2550) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

สมหมาย เปียถนอม (2551) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า เป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นสุข เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนในสิ่งที่ขาดหายไป และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ ความพึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความสบายใจหรือสนองความต้องการทำให้เกิดความสุข รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

วรูม (Vroom, 1967 อ้างถึงในรุ้งเพชร ดอกบัว, 2554) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติและความพึงพอใจเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นทัศนคติด้านบวก แสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบ แสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั้นเอง

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับกับความคาดหวังของตัวบุคคล

เชลลี (Shelly, 1995 อ้างถึงในรุ้งเพชร ดอกบัว, 2554) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกที่เป็นนามธรรมของผู้รับบริการ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ให้บริการได้ดำเนินการให้เกิดสมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยแบ่งความพึงพอใจไว้ 5 ประการ ดังนี้ การเข้าถึงบริการที่สะดวกสบายและเท่าเทียม, การได้รับความสะดวกสบายทางกายภาพ, การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ, การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง, และค่าบริการที่เหมาะสม

จากความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการบริการ ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจจากการบริการในด้านต่าง ๆ ที่ได้รับบริการ

2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการไว้ดังนี้

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการเป็นความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายของผู้ให้บริการ

ทั้งหลายที่ต่างก็คิดหาวิธีการต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการกลับมาใช้บริการอีกและไม่เกิดเรื่องร้องเรียน ซึ่งความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญกับบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการโดยจะต้องยึดถือในสิ่งต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความหวังของผู้รับบริการได้โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาหาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ขัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจกรรมการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการความรู้และความสามารถในการให้บริการ

1.1 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการของกิจการบริการด้วย

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้บริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดี เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองจากการไปรับบริการต่าง ๆ

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเองผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองจากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีทำให้มีการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้าย คือ ผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ นั่นเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น และงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้นมีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ และสุดท้ายส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงขึ้นต่อไป

แก้วมณี กิ้งเงิน (2549) กล่าวว่า การให้บริการเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจหรือการให้ความสำคัญต่อลูกค้า ซึ่งความสำคัญของการให้บริการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล เนื่องจากธุรกิจบริการในปัจจุบันมีหลากหลายประเภทที่มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญาและจิตใจ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้รับบริการที่ต้องศึกษาเปรียบเทียบถึงมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการตามอัตภาพของแต่ละบุคคล

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตเพราะการที่ผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการก็จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกสะดวกสบายอันจะนำมาซึ่งความประทับใจและความสุขต่อไป

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร การที่ผู้ประกอบการปรับกลยุทธ์โดยการให้ความสนใจเรื่องการให้บริการร่วมกับผลิตภัณฑ์จะส่งผลให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จทั้งในด้านผลกำไรและภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนี้

1) ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้น ดังนั้น คุณภาพการให้บริการจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

2) ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ เนื่องจากการบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการติดต่อสื่อสารระหว่าผู้ซื้อกับผู้ขาย โดยเริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการ สิ่งเหล่านี้จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอันจะนำมาซึ่งการบอกต่อถือเป็นการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของธุรกิจให้เกิดความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

3) ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ เพราะเมื่อลูกค้าให้ความไว้วางใจต่อสินค้าและบริการว่าดีกว่าสินค้าหรือบริการจากแหล่งอื่น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าก็จะมีการซื้อซ้ำรวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่เพิ่มอีกด้วย

4) ช่วยพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจต่อไป เนื่องจากการให้บริการที่ดีย่อมจะส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานในอัตราที่สูงตามไปด้วย ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจซึ่งจะเป็นการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์การได้อีกวิธีหนึ่ง

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ จากการขยายตัวของอุตสาหกรรมการให้บริการได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นหลายสาขาอาชีพ ซึ่งอาชีพบริการก็ถือเป็นอาชีพที่สำคัญและทำรายได้ดี อีกอาชีพหนึ่งในตลาดแรงงาน แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับประเภทของงานบริการและความสามารถของการปฏิบัติงานบริการของแต่ละคนที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.3 ลดต้นทุนการแสวงหาธุรกิจที่จะให้บริการรายใหม่ ถ้าลูกค้าได้รับการให้บริการที่ดีจากธุรกิจใด มักจะไม่ค่อยเปลี่ยนไปใช้บริการกับธุรกิจอื่น

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการมีความสำคัญต่อองค์กรทุก ๆ องค์กร ความพึงพอใจในการให้บริการต้องเกิดจากการได้รับบริการที่ดีมีความประทับใจการให้บริการที่ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร ทำให้เกิดลูกค้ารายใหม่และรักษาลูกค้าที่เคยใช้บริการในองค์กรตลอดไป

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่า นักวิชาการได้กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ไว้ดังนี้

ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคิลล์แลนด์ (Mcclellan)

ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคิลล์แลนด์ (Mcclelland, 1940 อ้างถึงใน ณภัทร์ บรรลังค์, 2553) ในช่วงปี ค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อ David I. McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test : TAT) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่างๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น

จากการศึกษาวิจัยของแมคเคิลล์แลนด์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบ TAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (need for achievement) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จจากการวิจัยของ Mcclelland พบว่าบุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีลักษณะชอบการแข่งขันชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2. ความต้องการความผูกพัน (need for affiliation) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่นบุคคลที่ต้องการความ

ผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ (need for power) เป็นความต้องการอำนาจเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูงจะแสวงหาวิถีทางเพื่อทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

ทฤษฎี ERG (Alderfer's Existence Relatedness Growth Theory)

แอลเดอเฟอร์ (Alderfer, 1989 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2555) ได้พัฒนาทฤษฎี ERG โดยยึดถือพื้นฐานความรู้จากทฤษฎีของ Maslow โดยตรงแต่มีการสร้างรูปแบบที่เป็นจุดเด่นที่ต่างไปจากทฤษฎีของมาสโลว์ คือ แอลเดอเฟอร์เห็นว่า ความต้องการของมนุษย์ทั้ง 3 ประการ ได้แก่

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (existence needs: E) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้นเป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดีมีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรมมีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (relatedness needs: R) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไมตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลงประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

3. ความต้องการด้านความเจริญก้าวหน้า (growth needs: G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุดประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจทั้ง 3 ทฤษฎีผู้วิจัยสรุปได้ว่า ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคิลล์แลนด์ (Mcclelland) มีแรงจูงใจที่สำคัญ 3 ประการ คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความผูกพัน และความต้องการอำนาจ ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ระดับ เมื่อความต้องการระดับต้น ๆ ได้รับการ

สนองตอบก็จะเกิดความต้องการในระดับสูง เพิ่มขึ้นไปเรื่อย ๆ ตามลำดับจนถึงระดับสูงสุด และทฤษฎี ERG ได้แบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ คือ ความต้องการมีชีวิตอยู่ ความต้องการสัมพันธ์ภาพกับคนอื่น และความต้องการความเจริญก้าวหน้า

จากการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก ในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีรายละเอียดดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับ การจัดระบบบริการในเรื่องการติดป้าย การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ระยะของการขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง และความรวดเร็วในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของมูลข่าวสาร ช่องทางการรับฟังปัญหา และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการข้อมูลที่หลายหลายและทันสมัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับคุณลักษณะและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานที่ปฏิบัติห น้าที่ในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับสิ่งสนับสนุนต่อการดำเนินงานในการให้บริการ อาทิ สถานที่ แผนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ การบริการสำเนาเอกสาร การบริการน้ำดื่ม การบริการห้องน้ำ ที่จอดรถ รวมทั้งแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ตู้รับความคิดเห็น

2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านนำเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานไว้หลากหลายมุมมองดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้คณะผู้วิจัยจะขอนำเสนอแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่างๆ ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ดังต่อไปนี้

กรอนรูส (Gronroos, 1990 อ้างถึงใน ณัฐกฤตา ชิดนอก, 2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรูคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่า ผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใดจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่า วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการ มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดในด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อ

ความหมาย และปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

Maslow ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological) ถือเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุดเพื่อความอยู่รอดและการดำรงชีพของมนุษย์ทุกๆ คน โดยหากมนุษย์ไม่ได้รับการตอบสนองเหล่านี้ ก็อาจทำให้มนุษย์ไม่สามารถใช้ชีวิตหรือทำงานออกมาได้ดีตัวอย่างเช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศหายใจ เสื้อผ้า ที่พักอาศัย และยังรวมไปถึงความต้องการทางเพศเพื่อการอยู่รอดของเผ่าพันธุ์มนุษย์อีกด้วย

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety) เมื่อมนุษย์ได้รับความต้องการขั้นพื้นฐานแล้ว ก็มีความต้องการที่มากขึ้นและมีความสลับซับซ้อนที่เพิ่มขึ้น ที่เรียกว่าความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ชีวิตรวมถึงการวางแผนสำหรับอนาคตตัวอย่างเช่น ความมั่นคงทางการเงิน การทำงาน เศรษฐกิจ ความปลอดภัยด้านสุขภาพ ทรัพย์สินที่ส่งผลต่อพฤติกรรมมนุษย์ในการทำประกันภัยด้านต่างๆ และการอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love/Belonging) มนุษย์ทุกคนต้องการเป็นที่รัก และได้รับการยอมรับในกลุ่มเพื่อน ครอบครัว คนรัก เพื่อนร่วมงาน ผู้คนในสังคม กลุ่มกิจกรรมต่างๆ โดยในขั้นนี้จะมีความเกี่ยวข้องความสัมพันธ์ทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์ เพราะพื้นฐานของมนุษย์นั้นไม่อยากอยู่อย่างโดดเดี่ยวไม่อยากมีความกังวล และไม่อยากถูกทอดทิ้ง

ขั้นที่ 4 ความเคารพนับถือ (Esteem) เมื่อความต้องการทั้ง 3 ขั้นได้รับการเติมเต็มอย่างเต็มที่แล้ว ในขั้นที่ 4 คือการได้รับความเคารพนับถือจากผู้คนรอบข้าง เพื่อให้รู้สึกว่าตัวเองมีคุณค่า ไม่รู้สึกอ่อนแอหรือต่ำต้อย ตัวอย่างเช่น การมีร่วมในกิจกรรมเด่น ๆ การจบการศึกษาดี ๆ การเป็นส่วนหนึ่งของทีมกีฬา การหางานอดิเรกทำต่างๆ เพื่อให้คนรอบข้างได้เห็นว่าตัวเองมีทักษะหรือความสามารถมากแค่ไหน

ขั้นที่ 5 ความสมบูรณ์แบบ (Self-actualization) จุดสูงสุดของความต้องการนั้น คือ ความสมบูรณ์แบบในชีวิตหรือเรียกได้ว่าอยากเป็นทุกๆ อย่างที่อยากเป็นในฐานะมนุษย์คนหนึ่งที่สามารถจะเป็นได้ โดยมาสโลว์ เชื่อว่า มนุษย์นั้นสามารถพัฒนาขีดความสามารถและใช้มันอย่างเต็มที่ เพื่อไปสู่ความสมบูรณ์แบบมากที่สุด โดยการที่จะมาสู่ในขั้นนี้ได้นั้นมนุษย์ต้องได้รับการตอบสนองจากทั้ง 4 ขั้นอย่างดีที่สุดก่อน

ทฤษฎีแรงจูงใจของแมค เคลลแลนด์ (Mc Clelland)

McClelland (1988) ได้กำหนดทฤษฎีความต้องการประสบผลสำเร็จไว้ 3 อย่างด้วยกันคือ ความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิดคือต้องการมีความสุขสบายและต้องการปลอดจากการเจ็บปวดแต่สำหรับความต้องการอื่นๆจะเกิดขึ้นภายหลังด้วยวิธีการศึกษาเรียนรู้อย่างไรก็ดีมนุษย์ทุกคนต่างก็ดิ้นรนขวนขวายหาสิ่งต่าง ๆ เหมือนกันจึงมีประสบการณ์ในเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มาคล้ายกันจนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างเรียนรู้ถึงความต้องการที่มีมากน้อยแตกต่างกันเหตุนี้ จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกันแต่มากน้อยต่างกัน ซึ่งความต้องการทั้ง 3 อย่าง คือ

1) ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่ต้องการประสบความสำเร็จสูงส่วนมากมักจะตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูงคนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นๆให้ประสบผลสำเร็จด้วยฝีมือของตนเองคนเหล่านี้จะไม่ค่อยสนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจเอาไว้แต่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้นมากกว่าคนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการ ซึ่งได้แก่ 1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย 2) ต้องการทราบถึงความก้าวหน้าของงานแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่มุ่งหวังไว้เพียงใดและไม่ชอบการทำงานที่ยาวนานโดยไม่รู้จักจบสิ้นโดยที่ไม่อาจมองเห็นถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ 3) ต้องการที่จะควบคุมผลของการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทความพยายามลงไปและไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใดผู้หนึ่งรวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคลาภหรือหวังผลไม่ได้

2) ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คนที่มีความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นจะพยายามแสดงออกถึงอำนาจในการควบคุมทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคมคนประเภทนี้จะใช้วิธีการสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่นหรือพยายามพูดจาหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่นและบ่อยครั้งต่างจะใฝ่หาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่คนกลุ่มนี้จะมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มอำนาจได้อย่างเต็มที่ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้จะเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์การเชื่อในคุณค่าของงานที่ทำพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์การและเชื่อในความถูกต้อง

3) ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) เป็นการให้ความสำคัญต่อไมตรีจิตและความสัมพันธ์ที่หวังจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากคนอื่นเพราะฉะนั้นคนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์ประเภทนี้มากมักจะแสดงออกโดยหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากผู้อื่น โดยพยายามทำตนเองให้เข้ากับความต้องการและความอยากได้ของผู้อื่นและจะพยายามทำตนให้เป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มากคนประเภทนี้พยายามที่จะแสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์

ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้การหวังจะมีโอกาสรู้จักและสื่อสารผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้เสาะหาตลอดเวลา

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปใจความสำคัญได้ว่า ความต้องการของมนุษย์นั้นมีอยู่มากมายและไม่จำกัดเมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่งขึ้นมาอีก ซึ่งความต้องการของมนุษย์แต่ละคนก็ไม่เหมือนกันทั้งนี้เพราะมนุษย์แต่ละคนต่างมีภูมิหลังความเป็นมาไม่เหมือนกันทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การทำงาน และสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอร์ซเบริก (Herzberg)

Herzberg (1982) เสนอทฤษฎีการจูงใจในการทำงานไว้ว่า ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานกับปัจจัยที่จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นแตกต่างกันและปัจจัยทั้งสองอย่างนี้ไม่มีความสัมพันธ์กันเลยปัจจัยปฏิเสธมีชื่อว่า Hygiene Factors เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลไม่เกิดความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามปัจจัยเหล่านี้ไม่มีผลทำให้ท่าที ความรู้สึกหรือทัศนคติเป็นบวกและไม่มีผลทำให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตเพิ่มขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย เงิน (Money) การนิเทศงาน (Supervision) สถานภาพทางสังคม (Social Status) ความมั่นคง (Security) สภาพการทำงาน (Working condition) นโยบายและการบริหารงาน (Policy and administration) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation) อีกปัจจัยหนึ่งคือปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจมีชื่อว่า Motivation Factors เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยตรงและมีผลต่อการเพิ่มหรือลดผลผลิตของงานด้วย ซึ่งได้แก่ ลักษณะของงาน (The Work itself) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความเจริญก้าวหน้า (Advancement) ความเจริญงอกงามที่เป็นไปได้ (Possibility of growth) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความสำเร็จ (Achievement)

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ที่ได้รับการตอบสนองทั้งในทางบวกและทางลบ ประกอบด้วยองค์ประกอบและปัจจัยในด้านต่าง ๆ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยม และประสบการณ์ที่ได้รับ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

3.1 ความหมายของการกระจายอำนาจ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ ไว้ดังนี้

ชไมพร วดีศิริศักดิ์ (2552) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ (decentralization) เป็นหลักการที่กำหนดให้รัฐบาลกลาง ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจในการบริหารประเทศมอบอำนาจปกครองในระดับหนึ่งให้ “องค์การปกครองท้องถิ่น” ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้องค์การปกครองท้องถิ่น

สามารถดำเนินกิจการของท้องถิ่น ได้แก่ การจัดบริการ สาธารณะต่าง ๆ ในท้องถิ่นการพัฒนาท้องถิ่นและการแก้ปัญหาต่าง ๆ ของท้องถิ่นได้อย่างเป็นอิสระตลอดจนสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สุภัทรา บุญอากาศ (2550) กล่าวว่า กระจายอำนาจ หมายถึง การที่รัฐบาลหรือราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาคได้มอบอำนาจในการบริหารกิจการของท้องถิ่นตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ โดยเฉพาะในการจัดทำกิจการ หรือการบริการสาธารณะบางเรื่องภายในขอบเขตของท้องถิ่นนั้น ๆ โดยเฉพาะในการจัดทำกิจการ ซึ่งเป็นองค์กรของประชาชนขึ้นและเป็นนิติบุคคล เพื่อใช้อำนาจแทนประชาชน และการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นมีอำนาจอย่างเป็นอิสระ โดยปราศจากการถูกแทรกแซงจากรัฐบาล แต่ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากฝ่ายรัฐบาลเพียงเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

ยุทธนา บุญทน (2550) กล่าวว่า การกระจายอำนาจเป็นการเปลี่ยนแปลงของอำนาจและการควบคุมจากศูนย์กลางไปยังส่วนปลายเป็นการปรับเปลี่ยนอำนาจและความรับผิดชอบจากส่วนกลางไปยังกลุ่มวิชาชีพในชุมชน

ไผทพัฒน์ มีบาง (2550) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การลดทอนอำนาจบางประการจากศูนย์อำนาจเดิมไปสู่บุคคลตำแหน่งหรือหน่วยงานอื่นทั้งที่ไม่ว่าจะมีลักษณะแนวดิ่งหรือแนวนอน และอีกนัยหนึ่งคือ ความพยายามที่จะมอบอำนาจหน้าที่หรือความสามารถดำเนินการให้หน่วยงานระดับล่างหรือหน่วยงานอื่น โดยอำนาจที่กล่าวมานั้นสามารถใช้ดุลยพินิจหรืออำนาจการกระทำ เพื่อให้การกระจายอำนาจในการบริหารงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากความหมายของการกระจายอำนาจดังกล่าว

สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจ หมายถึงการใช้อำนาจบริหารต่าง ๆ เป็นการแบ่งเบาภาระจากส่วนกลาง เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการบริหารและจัดทำกิจกรรมของตนเอง โดยมีการเลือกตั้งผู้บริหารองค์กร เป็นผู้ดำเนินการกิจการสาธารณะให้เป็นที่พึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างอิสระ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตของกฎหมายที่ส่วนกลางกำหนด หลักการกระจายอำนาจมีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการกระจายอำนาจ ไว้ดังนี้

กรมการปกครอง (2551) กล่าวถึง หลักการกระจายอำนาจมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ได้แก่

1. มีความเป็นนิติบุคคล (artificial person) การกระจายอำนาจการปกครองนั้นจะต้องมีองค์การเป็นนิติบุคคลต่างหากจากองค์การรัฐบาลกลางเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน องค์กรเหล่านี้จะมีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

2. มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน (autonomy) ความมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่เป็นหลักการสำคัญประการหนึ่งของการกระจายอำนาจการปกครอง เพราะหากองค์การนั้นไม่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องรอคำสั่งจากรัฐบาลกลางอยู่เสมอ องค์การเช่นนี้จะมีลักษณะไม่ผิดไป

จากหน่วยงานการปกครองส่วนภูมิภาค ซึ่งมีฐานะเป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางที่ประจำอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ องค์การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติภารกิจของตนเองตลอดจนมีอิสระพอสมควรในการกำหนดนโยบายหรือการตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้แต่มีข้อน่าสงสัยว่าอำนาจอิสระขององค์การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีพอสมควร ไม่มากเกินไปจนทำให้กระทบกระเทือนต่อเอกภาพและอธิปไตย (unity and sovereignty) ของประเทศ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง องค์การปกครองท้องถิ่นมิใช่เป็นสถาบันการเมืองที่มีอำนาจอธิปไตยเป็นของ ตนเองหากแต่ว่ามีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ และให้มีองค์การที่**จำ**เป็นสำหรับทำหน้าที่ทางด้านนิติบัญญัติและบริหารกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ของตนเท่านั้น

3. ประชาชนมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหารและผู้ทำหน้าที่นิติบัญญัติ การมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของประชาชนนั้น อาจจะทำได้หลายระดับแล้วแต่ความสามารถและความสนใจของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ

4. มีงบประมาณเป็นของตนเอง องค์การปกครองท้องถิ่นต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้เองรวมไปถึงการมีอำนาจในการบริหารงบประมาณที่ได้มานั้นด้วย การให้องค์การปกครองท้องถิ่นมีอำนาจในการจัดเก็บและบริหารรายได้ด้วยตนเองนี้ เป็นการมอบอำนาจการตัดสินใจให้องค์การปกครองท้องถิ่นทั้งหมด ตั้งแต่การวางแผนปฏิบัติงาน การจัดเก็บรายได้การบริหาร และการบริหารประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ

วีระศักดิ์ เครือเทพ (2551) กล่าวว่า หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ แบ่งได้ 3 ประการ ดังนี้

4.1 หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคล และการบริหารการเงิน การคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยวในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

4.2 หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดินโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน การบริหารราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น

4.3 หลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพตามมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ยุทธนา บุญทน (2550) กล่าวว่า หลักการการกระจายอำนาจเป็นการปกครองบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบให้ท้องถิ่นทำกันเอง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสปกครอง และบริหารงานของท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการและมีความผูกพันต่อท้องถิ่นของตนเองยิ่งกว่าผู้อื่น โดยมีเจ้าหน้าที่ซึ่งราษฎรในท้องถิ่นได้เลือกตั้งกันมาทั้งหมด หรือนำมาแต่บางส่วนมาบริหารราชการในท้องถิ่นนั้น โดยมีงบประมาณของตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร ลักษณะของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นมีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นไว้ดังนี้

วุฒิสาร ตันไชย (2552) กล่าวว่า เป็นการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลบังคับใช้ จะเห็นว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปรับปรุง เปลี่ยนแปลง บทบาท และภารกิจของตน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ จะต้องดำเนินภารกิจเพิ่มขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากมีภารกิจจำนวนหนึ่งซึ่งราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาคได้ถ่ายโอน หรือมอบหมายให้ดำเนินการถ้าพิจารณาจากกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พุทธศักราช 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2542 พระราบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พุทธศักราช 2543 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พุทธศักราช 2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พุทธศักราช 2521 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พุทธศักราช 2528 พบว่า การกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ มักจะกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ในลักษณะที่กว้าง เช่น พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พุทธศักราช 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2542 กำหนดว่า อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามมาตรา 45 ได้แก่

1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย

2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

3) สนับสนุนตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภ าตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พุทธศักราช 2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล

7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

8) จัดทำกิจกรรมใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจกรรมนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง และ

9) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

จารุวรรณ ศรบรรจง (2550) กล่าวว่า การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์ส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบอบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลางลงเหลือภารกิจหลักที่ต้องทำเท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานของชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับ สภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน ขัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถ และทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหาและความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์

4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

4.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ หน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง โดยปกติการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น หรือเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นเพื่อเลือกผู้บริหารท้องถิ่นอีกทีหนึ่ง (เรียกว่าการเลือกตั้งโดยตรง หรือโดยอ้อมตามลำดับ) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการบริหารจากรัฐได้ในระดับหนึ่งตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ซึ่งมีรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 รูปแบบ คือ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีโครงสร้างบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด

2. เทศบาล มีโครงสร้างบริหาร มีโครงสร้างบริหาร คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี

3. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีโครงสร้างบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

4. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มี 2 แห่งคือ

4.1. กรุงเทพมหานคร มีโครงสร้างบริหาร มีโครงสร้างบริหาร คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และสภากรุงเทพมหานครและสภาเขต

4.2 เมืองพัทยา มีโครงสร้างบริหาร มีโครงสร้างบริหาร คือ สภาเมืองพัทยา และนายกเมืองพัทยา

นอกจากนั้นยังมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ไว้ดังนี้

อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควรอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐเพราะองค์การปกครองท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์การปกครองท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (legal rights) และมีองค์การที่จำเป็น (necessary organizations) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การปกครองท้องถิ่นนั่นเอง

วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์ (2552) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองส่วนหนึ่งของประเทศซึ่งมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควรทั้งนี้จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตย องค์การปกครองท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (legal rights) และมีองค์การที่จำเป็น (necessary organizations) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การปกครองท้องถิ่นนั้นเอง

วิลเลี่ยม วี ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway, 1959 อ้างถึงใน วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์,2552) ได้ให้นิยามของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอนมีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

จารุวรรณ ศรบรรจง (2550) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมรับผิดชอบทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารงานท้องถิ่นตามแนวความคิดที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้วรัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมจะเป็น รัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนเพื่อประชาชน

ยุทธนา บุญทน (2550) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้จะเกิดมีองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและการควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้ความจำเป็นของการปกครองส่วนท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2546 อ้างถึงใน วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์, 2552) กล่าวถึง หลักการปกครองท้องถิ่น มีสาระสำคัญดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดพื้นที่

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (legal rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

3.3 มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ

3.4 ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหา และวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้นยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

อธิวัฒน์ ปิยะนันท์ (2553) กล่าวถึง เหตุผลและความจำเป็นที่จะต้องมีการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

1. เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐ มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบที่จะต้องดูแลทำนุบำรุงประโยชน์สุขให้แก่ประชาชนทั้งอาณาเขตประเทศ งบประมาณที่ใช้จ่ายและต้องใช้เจ้าหน้าที่เป็นจำนวนมากหากท้องถิ่นได้ดำเนินการปกครองบริหารด้วยตนเองแล้วโดยงบประมาณที่หาได้เองและมีเจ้าหน้าที่ของตนเอง ก็ย่อมเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐ ในการให้บริการแก่ประชาชนลงไปอย่างมากทำให้รัฐ

สามารถหันไปทำนุบำรุงทุ่มเทในสิ่งใหญ่ที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนและประเทศได้อย่างดียิ่งขึ้น

2. สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง ประเทศแต่ละประเทศมีความกว้างใหญ่ไพศาล การที่รัฐจะต้องดูแลประชาชนทั้งประเทศนั้นย่อมเกิดปัญหา คือ

2.1 ดูแลไม่ทั่วถึง สิ้นเปลืองกำลังงบประมาณ กำลังคน

2.2 สนองความต้องการของประชาชน ซึ่งแต่ละท้องถิ่นมีความต้องการเหมือนกัน

3. ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครอง อันจะทำให้ประชาชนได้มีความรู้ ความเข้าใจในการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะ ว่าการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นนั้น ประชาชนสามารถเข้ามารับผิดชอบในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของตนเองและปกป้องผลประโยชน์ของท้องถิ่นเป็นส่วนรวมจะส่งผลถึงการปกครองแบบประชาธิปไตยในระดับชาติ จึงกล่าวได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นโรงเรียนสอนประชาธิปไตยองค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์ (2552) กล่าวถึง ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นจะเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่

จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถให้การบริการอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรจะมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายการเมืองเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งโดยกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎหมายข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองของการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการของตนเองในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม

5. บริบททั่วไปในพื้นที่วิจัยของเทศบาลตำบลศรีแก้ว

5.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาล

1) ลักษณะที่ตั้ง /อาณาเขต และการปกครองของเทศบาลตำบลศรีแก้ว

ตำบลศรีแก้ว อยู่ห่างจากอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ไปทางทิศใต้ระยะทางประมาณ 29 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดยโสธร ประมาณ 65 กิโลเมตร มีเนื้อที่โดยรวมทั้งหมดประมาณ 125 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ78,125 ไร่ โดยมีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกับท้องถิ่นใกล้เคียง มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลห้องแซง	อำเภอเลิงนกทา	จังหวัดยโสธร
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลส้มผ่อ	อำเภอไทยเจริญ	จังหวัดยโสธร
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลหนองแหน	อำเภอกุดชุม	จังหวัดยโสธร
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลคำเตย	อำเภอไทยเจริญ	จังหวัดยโสธร

5.2 ด้านการเมือง การปกครองของตำบลศรีแก้ว

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับหมู่บ้าน/ประชากร/ผู้นำชุมชนของเทศบาลตำบลศรีแก้ว

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร			ชื่อผู้นำ/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านศรีแก้ว	340	372	712	นายชินกร ดอกบัว
2	บ้านโคกใหญ่	341	342	683	นายพิทักษ์ พงษ์สนิท
3	บ้านศรีสมบูรณ์	292	307	599	นางจันทร์ศรี จันทร์แสง
4	บ้านศรีสว่าง	230	219	449	นายสัญญา คำสอน
5	บ้านศรีสวัสดิ์	224	216	440	นายพรทนา สมบูรณ์
6	บ้านศรีแก้ว	279	299	578	นางรักษ์มะณี สอาดเอี่ยม
7	บ้านทรัพย์เจริญ	93	93	186	นางอ้อย อยู่สุขสบาย
8	บ้านศรีแก้ว	252	294	546	นางสุวรี วิรุณพันธ์
9	บ้านศรีชุมพร	472	450	922	นายวินัย กาลจักร
10	บ้านศรีอุดม	290	273	563	นายสมเด็จ พรมจันทร์
รวม		**2,813**	**2,865**	**5,678**	

หมายเหตุ ; นางจันทร์ศรี จันทร์แสง ตำแหน่ง กำนันตำบลศรีแก้ว

5.3 สภาพทางสังคม

1) การศึกษา

(1) โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 4 แห่ง

- โรงเรียนบ้านศรีแก้ว
- โรงเรียนบ้านศรีสว่าง
- โรงเรียนบ้านโคกใหญ่
- โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านศรีสวัสดิ์

(2) โรงเรียนระดับมัธยม จำนวน 1 แห่ง

- โรงเรียนศรีแก้วประชาสรรค์ (โรงเรียนระดับมัธยม)

(3) กศน. จำนวน 1 แห่ง

- ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบลศรีแก้ว

2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 แห่ง คือ

(1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านศรีแก้ว หมู่ที่ 1 และ

(2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกใหญ่ หมู่ที่ 2 มีครู 2 คน และผู้ดูแลเด็ก 3 คน

3) สถาบันและองค์กรทางศาสนา วัด/สำนักสงฆ์

(1) วัด จำนวน 8 แห่ง

(2) สำนักสงฆ์ จำนวน 5 แห่ง

4) สาธารณสุข สถานีอนามัยประจำตำบล / หมู่บ้าน จำนวน 2 แห่ง คือ

(1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีแก้ว

(2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านโคกใหญ่

(3) อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

5) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

(1) ศูนย์ อปพร.ตำบลศรีแก้ว จำนวน 1 แห่ง

(2) หน่วยกู้ชีพกู้ภัยตำบลศรีแก้ว จำนวน 1 แห่ง

(3) กล้อง CCTV จำนวน 22 จุด

5.4 สภาพทางเศรษฐกิจ

1) อาชีพ

การประกอบอาชีพหลักของประชาชนส่วนใหญ่ทำเกษตรกรรม ทำไร่ทำสวน ปลูกพืชผัก ผลไม้และเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น รองลงมาเป็นการค้าขาย ร้านค้าปลีกจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค ส่วนด้านอุตสาหกรรมขนาดเล็กได้แก่ โรงสีข้าว ส่วนอาชีพอื่นๆ เช่น รับราชการ ค้าขาย รับจ้างทั่วไป

2) หน่วยธุรกิจขนาดเล็กในเขต เทศบาล

(1) ปั๊มน้ำมันและก๊าซ จำนวน 3 แห่ง

(2) โรงสีขนาดเล็ก จำนวน 15 แห่ง

(3) ร้านซ่อมรถ จำนวน 4 แห่ง

5.5 การบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคม ถนนสายหลักเชื่อมระหว่างอำเภอและตำบลอื่น ๆ ยังไม่ทั่วถึง ถนนภายในตำบล/หมู่บ้านสามารถเดินทางได้สะดวกขึ้น แต่จะมีปัญหาในช่วงหน้าฝนบ้าง

2) การไฟฟ้า ในเขตเทศบาลตำบลศรีแก้วไฟฟ้าเข้าทุกหมู่บ้านมีประชากรที่ใช้ไฟฟ้าในครัวเรือน ประมาณร้อยละ 99 ส่วนการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างยังไม่เพียงพอ

3) การสื่อสาร ส่วนมากใช้โทรศัพท์มือถือได้รับบริการทางครอบคลุมทั้งตำบล

4) แหล่งน้ำ ฝาย/คลอง/หนอง/บึง จำนวน 27 แห่ง

5) ธนาคารน้ำใต้ดิน จำนวน 3 แห่ง

5.6 สาธารณูปโภค

1) ประปาของเทศบาล จำนวน 8 แห่ง

2) ประปาหมู่บ้าน จำนวน 1 แห่ง

5.7 ตลาด (ตลาดนัดชุมชนตำบลศรีแก้วและตลาดคลองถม) จำนวน 2 แห่ง

5.8 ลานกีฬา จำนวน 2 แห่ง

6. ข้อมูลอื่น ๆ

6.1 มวลชนจัดตั้ง

1) ลูกเสือชาวบ้าน จำนวน 10 กลุ่ม

2) สมาชิกอาสาสมัคร อปพร. จำนวน 118 คน

3) กลุ่มพัฒนาสตรี จำนวน 10 กลุ่ม

4) อาสาสมัครรักษาความสงบประจำหมู่บ้าน จำนวน 10 กลุ่ม

5) ตำรวจบ้าน จำนวน 100 คน

6) กลุ่มอาสาสมัครพิทักษ์ป่า จำนวน 100 คน

7. โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลศรีแก้ว

7.1 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลศรีแก้ว

ตารางที่ 2.2 รายชื่อคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลศรีแก้ว

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
1	นายศักดิ์ชาย แสงโชติ	นายกเทศมนตรีตำบลศรีแก้ว
2	นายเทวี จันทร์น้อย	รองนายกเทศมนตรีตำบลศรีแก้ว
3	นายจันทรา ทองสมุทร	รองนายกเทศมนตรีตำบลศรีแก้ว
4	นางสาวศศิธร แสงศรี	เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลศรีแก้ว
5	นายเดชชัย แก้วโมรี	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลศรีแก้ว

มีนายกเทศมนตรีตำบลศรีแก้ว เป็นหัวหน้าคณะบริหาร และมีคณะผู้บริหาร ปฏิบัติหน้าที่กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาของเทศบาลตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการซึ่งมีอำนาจหน้าที่กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และเทศบัญญัติ, สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล, แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี และที่ปรึกษานายกเทศมนตรี, วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย, รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 หรือกฎหมายและพระราชบัญญัติที่เกี่ยวกับการบริการราชการส่วนท้องถิ่น

7.2 สภาเทศบาลตำบลศรีแก้ว

ตารางที่ 2.3 รายชื่อคณะนิติบัญญัติเทศบาลตำบลศรีแก้ว

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
1	นายมนต์ทิน กุมารสิทธิ์	ประธานสภาเทศบาลตำบลศรีแก้ว
2	นางวงค์จันทร์ วรรณวัลย์	รองประธานสภาเทศบาลตำบลศรีแก้ว
3	นางเพชรรัตน์ พิมพ์ภาค	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลศรีแก้ว
4	นายสมนึก กุดหอม	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลศรีแก้ว
5	นายสมร กุมารสิทธิ์	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลศรีแก้ว
6	นายสังทอง ไพรโสภา	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลศรีแก้ว
7	นางดวงสุรีย์ สุขเกษม	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลศรีแก้ว
8	นายพรพิสุทธิ์ กุมารสิทธิ์	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลศรีแก้ว
9	นายชัยยง สีมันตะ	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลศรีแก้ว
10	นายอ่อนสี พรทิพย์	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลศรีแก้ว
11	นางรุ้งลาวัลย์ บรรลือ	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลศรีแก้ว
12	นายหนูไกร กุมารสิทธิ์	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลศรีแก้ว

มีประธานสภาเทศบาลตำบลศรีแก้ว เป็นหัวหน้าคณะนิติบัญญัติและมีคณะนิติบัญญัติ ทำหน้าที่ในการออกเทศบัญญัติ (หน้าที่ในการพิจารณา กลั่นกรอง และอนุมัติเทศบัญญัติต่าง ๆ ว่าควรบังคับใช้ในเขตเทศบาล), หน้าที่ในการสะท้อนความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาล (หน้าที่ในการสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ อันเป็นหน้าที่โดยทั่วไปของผู้แทนประชาชน เช่น รับฟังปัญหา ความต้องการ ความเดือดร้อน ตลอดจนข้อเรียกร้องหรือร้องเรียนต่าง ๆ ของประชาชนในเทศบาล แล้วนำข้อเรียกร้องหรือร้องเรียนเหล่านั้น เสนอต่อฝ่ายบริหาร) และ, หน้าที่ในการตรวจสอบและถ่วงดุลฝ่ายบริหารหรือ ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 หรือกฎหมายและพระราชบัญญัติที่เกี่ยวกับการบริการราชการส่วนท้องถิ่น

7.3 ส่วนราชการประจำเทศบาลตำบลศรีแก้ว

กรอบอัตรากำลังพนักงานเทศบาล จำนวนบุคลากร พนักงานเทศบาลสามัญ จำนวน 16 คน และพนักงานครูเทศบาล จำนวน 2 คน และพนักงานจ้าง จำนวน 22 คน รวมทั้งสิ้น 40 คน โดยแยกแต่ละส่วนราชการ ออกเป็น 1 สำนัก 5 กอง

ตารางที่ 2.4 พนักงานเทศบาลสามัญ พนักงานครู และพนักงานจ้างของเทศบาลตำบลศรีแก้ว

ลำดับที่	ตำแหน่งในส่วนราชการ	จำนวน / คน
1	สำนักปลัดเทศบาล	10
2	กองคลัง	7
3	กองช่าง	9
4	กองการศึกษา	7
5	กองสวัสดิการสังคม	2
6	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	5
รวม		**40**

ตารางที่ 2.5 ระดับการศึกษาของบุคลากร พนักงานเทศบาลของเทศบาลตำบลศรีแก้ว

ลำดับที่	ระดับการศึกษาของบุคลากร	จำนวน / คน
1	ประถมศึกษามัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา	18
2	ระดับปริญญาตรี	18
3	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	4
รวม		**40**

มีปลัดเทศบาลตำบลศรีแก้วเป็นเจ้าหน้าที่งบประมาณ/หัวหน้าพนักงานส่วนท้องถิ่นและเป็นผู้บังคับบัญชาของข้าราชการ/พนักงานเทศบาลตำบลศรีแก้ว ซึ่งกำหนดส่วนราชการท้องถิ่นออกเป็นสำนักและส่วนราชการต่างๆ มีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบายของฝ่ายบริหารตามอำนาจภายใต้บังคับแห่งกฎหมายแห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขถึงฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562 โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ประจำปี 2565 คณะผู้วิจัยได้รวบรวมผลงาน แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูลพื้นฐานมาประกอบการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวทย์ และทิฆัมพร คุ้มวงศ์ (2551) ศึกษา ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรกด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

สุจิราพร วานะ (2552) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการดำเนินงานตามบทบาท ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

อมรรัตน์ บุญศิริ (2550) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านคุณภาพและเวลา และด้านความสะดวกและสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง

องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์ (2559) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล อุดมทรัพย์ อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจผู้มาใช้บริการในหน่วยงาน โดยพิจารณาทั้งหมด 6 ด้าน จำนวน 100 คน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ 91.33 ประชาชนให้ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย ร้อยละ 96 รองลงมาตามลำดับ คือ ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 93 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 91 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 90 และประชาชนให้ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน ร้อยละ 85

สุกัญญา มีแก้ว (2554) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร / สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ 1) ประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร / สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) ประชาชนที่มาใช้บริการต่างประเภทกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาคาร / สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประทีบ หมวกสกุล (2559) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลปะลุรู อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะลุรู ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.26) เมื่อพิจารณาภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า การให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาคือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการตามลำดับ นอกจากนี้ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ด้านโยธา ด้านรายได้/ภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.30) โดยการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X}$ = 4.33) ส่วนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ($\bar{X}$ = 4.27)

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ /

บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

มณี จิตรมาศฐาน (2550) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านระบบข้อมูลสารสนเทศวิทยาการสมัยใหม่และด้านการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรกด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ตามลำดับ

พนิตตา นรสิงห์ (2552) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ตามลำดับ

วรวุฒิ สิงห์นิล (2551) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ลำดับแรก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่าง ทั่วถึงด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อศึกษางานบริการ 4 งาน คือ งานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสวัสดิการสังคม และงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความ

พึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.68 โดยงานบริการกองช่าง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.71) รองลงมาคือ งานบริการกองคลัง มีระดับ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.69) งานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.67) ตามลำดับ

นพรัตน์ หวลระลึก (2551) ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านอาคาร / สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ

นิภาพร นินเนินนนท์ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน เพื่อศึกษาศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ, ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขนให้ดียิ่งขึ้นโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling Method) สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ความถี่ร้อยละและไคว์สแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามและค่าสัมประสิทธิ์ Gamma เพื่อหาทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน อยู่ในระดับมากและปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพและปัจจัยด้านองค์การอันได้แก่ การรับรู้กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความเชื่อถือในความสามารถของเจ้าหน้าที่ การได้รับบริการด้วยความเสมอภาค และความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจคุณภาพ

เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และอารดา ลีชุติวัฒน์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกรณีศึกษา เทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/ สาธารณูปโภค ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ได้จากการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน 350 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\overline{X}$ = 3.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.71) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.64) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 3.55) ด้านสาธารณสุข ($\overline{X}$ = 3.81) ด้านสังคม/สวัสดิการ ($\overline{X}$ = 3.74) และด้านการศึกษา ($\overline{X}$ = 3.74) และระดับพอใจ ปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค ($\overline{X}$ = 3.00) นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณ และคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางและในครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาการวิจัยเชิงสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูลโดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ การให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 200 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (X = 4.66) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X = 4.65) ด้านช่องทางการให้บริการ (X = 4.64) โดยผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด (X = 4.69) รองลงมาคือ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (X = 4.64) และการให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นลำดับน้อยที่สุด (X = 4.60)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2559) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน จังหวัดลำพูน เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยเป็นการประเมินตามมิติที่ 2 ตัวชี้วัดที่ 2.1 ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยการใช้ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง ในด้านการบริการ 5 ลักษณะ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ครอบคลุมใน 5 งานภารกิจ ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้าน

สาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 โดยงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.20)

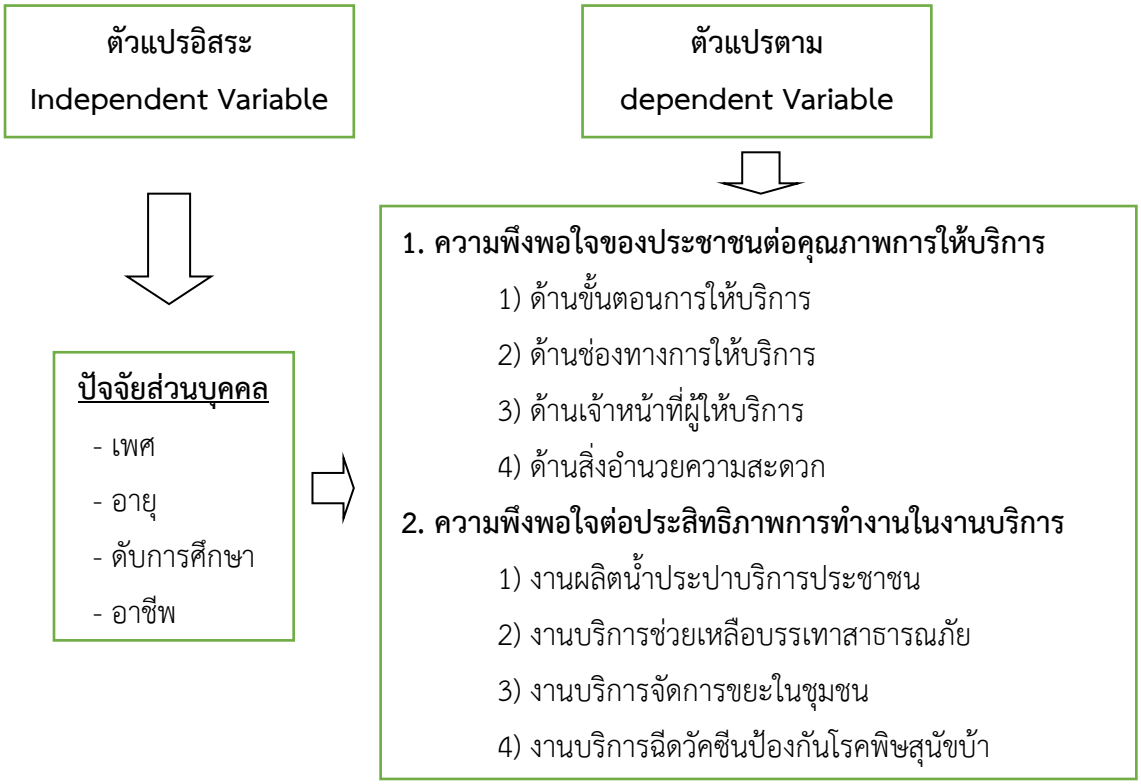
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560 : 51 – 53) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่ใช้หรือรับบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ จำนวน 400 คน จากการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ ในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.20 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ ในภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.40 3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ ในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ ให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.60 4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ ในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความ สะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.40 5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาตาม เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี

ความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.80 6. ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อในภาพรวม จำแนกตาม เรื่องที่ขอรับบริการความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ เมื่อพิจารณาตามเรื่อง ขอรับบริการ พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานโยธา มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 รองลงมาได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 4.88 ตามลำดับ

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว คณะผู้ประเมินได้นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ดังจะได้นำเสนอลำดับขั้นตอนการดำเนินการวิจัยสำรวจประเมินต่อไป

7. กรอบแนวคิดการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ประจำปี 2565 คณะผู้การสำรวจกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ประจำปี 2565 นี้ คณะผู้วิจัยและประเมินได้กำหนดขั้นตอน ดังนี้

1. วิธีดำเนินการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. การประเมินผลและการให้คะแนน

1. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ประการคือ

1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธรที่กำหนดกรอบงานบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ4) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ทั้งนี้ได้กำหนดให้ทำการประเมินงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งาน คือ 1) งานผลิตน้ำประปาบริการประชาชน 2) งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการจัดการขยะในชุมชน และ4) งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

1.2 เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร และสามารถนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการได้

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population)

ประชากร หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการในงานบริการเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ประชากร จำนวน 5,678 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการที่คณะผู้วิจัยและประเมินเลือกมาเพื่อเป็นตัวแทนของประชากรในการการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 374 คน ซึ่งผลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้หรืออ้างอิงกับกลุ่มประชากรได้ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร่ยามาเน่ (TaroYamane, 1973:125) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ดังนี้

จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

แทนค่าในสูตร

$$= \frac{5,678}{1+5,678*(0.05)2} = 373.67$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง N = จำนวนของประชากรรวมทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา e = ความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 หรือความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ จำนวน 374 ชุด เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งทำการสุ่มตัวอย่างแบบใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งกำหนดโดยตัวชี้วัด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คณะสำรวจใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิดและปลายเปิด โดยศึกษาจากบทความรวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสังเคราะห์สร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์การวิจัยให้มากที่สุด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูล ประกอบไปด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ได้แก่ งานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งาน คือ 1) งานผลิตน้ำประปาบริการประชาชน 2) งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการจัดการขยะในชุมชน และ 4) งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า และกรอบงานในการประเมิน ประกอบด้วย 1) ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ4) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้คำถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด : 2548 หน้า 99) ดังต่อไปนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้ระดับค่าคะแนน	5
พึงพอใจมาก	ให้ระดับค่าคะแนน	4
พึงพอใจปานกลาง	ให้ระดับค่าคะแนน	3
พึงพอน้อย	ให้ระดับค่าคะแนน	2
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ระดับค่าคะแนน	1

โดยนำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ผลที่ได้จากการให้คะแนนกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด : 2535 หน้า 100) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51–5.00 หรือ ร้อยละ 90-100 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51–4.50 หรือ ร้อยละ 80-89 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51–3.50 หรือ ร้อยละ70-79 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51–2.50 หรือ ร้อยละ60-69 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00–1.50 หรือ ร้อยละ 50-59 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นลักษณะข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended)

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้วิจัยสำรวจได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามให้กับประชาชนที่อาศัยและ/หรือประกอบอาชีพหรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ซึ่งถูกสุ่มเลือกเป็นตัวอย่าง โดยก่อนแจกแบบสอบถามคณะผู้วิจัยขออนุญาตแนะนำตัวพร้อมทั้งชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทราบก่อนแล้วขอความอนุเคราะห์ได้ตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคล เพื่อให้ดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองจนเสร็จแล้วเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามดูว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วนเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะทำการซักถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบที่ครบถ้วน

5.2 ในกรณีที่ประชาชนผู้รับบริการที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถตอบแบบสอบถามด้วยตัวเองได้ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ภาคสนามจะอ่านข้อคำถามทุกตอนให้ผู้ตอบแบบสอบถามฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามจนครบถ้วนถูกต้องตามความเป็นจริง

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาประมวลผลวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์ สถิติสำเร็จรูปทางการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ได้แก่ วิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) และค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยมี 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วเสนอแบบความเรียง

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ค่าร้อยละ (Percentage)

7. การประเมินผลและการให้คะแนน

7.1 เกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ได้กำหนดเกณฑ์ไว้เป็นกรณีพิเศษ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	4.76 – 5.00	หมายถึง ระดับคะแนนมากว่าร้อยละ 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 – 3.50	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

7.2 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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยสำรวจในครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ในปีงบประมาณ 2565 งานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานผลิตน้ำประปาบริการประชาชน 2) งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการจัดการขยะในชุมชน 4) งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า โดยกำหนดประเมินตามกรอบการประเมิน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ, ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ, ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คณะผู้วิจัยสำรวจได้ลงพื้นที่ประสานงานศึกษาข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชนทุกภาคส่วน ซึ่งจะได้นำเสนอผลการประเมินตามลำดับต่อไป

รวมภาพที่ 4.1 คณะผู้สำรวจลงพื้นที่ติดต่อประสานงานหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

รวมภาพที่ 1 (ต่อ)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ในปีงบประมาณ 2565 คณะผู้สำรวจได้แบ่งการวิเคราะห์และการแปลความหมายออกเป็นขั้นตอนเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารที่ตรงกัน จึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนรายด้านและรายข้อ

2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมจำแนกตามรายด้านและงานบริการ

2.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมรายด้าน และลักษณะงานการให้บริการ

ตอนที่ 3 การศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปรทั้ง 4 คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพสำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร จำนวน 374 คน ดังตาราง 4.1-4.4 และแผนภูมิที่ 4.1-4.4 ดังรายละเอียด ดังนี้

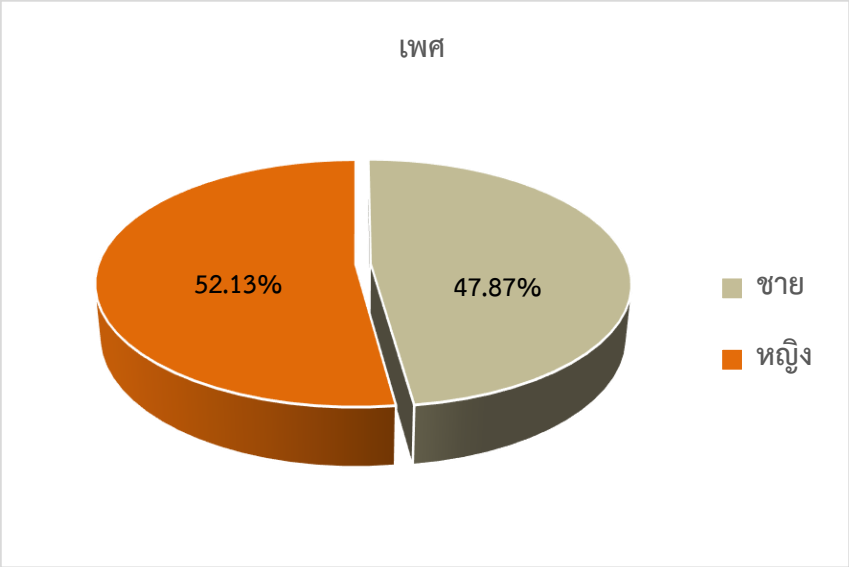
1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	179	47.87
หญิง	195	52.13
รวม	**374**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 52.13, และชาย จำนวน 179 คน ร้อยละ 47.87

แผนภูมิที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร



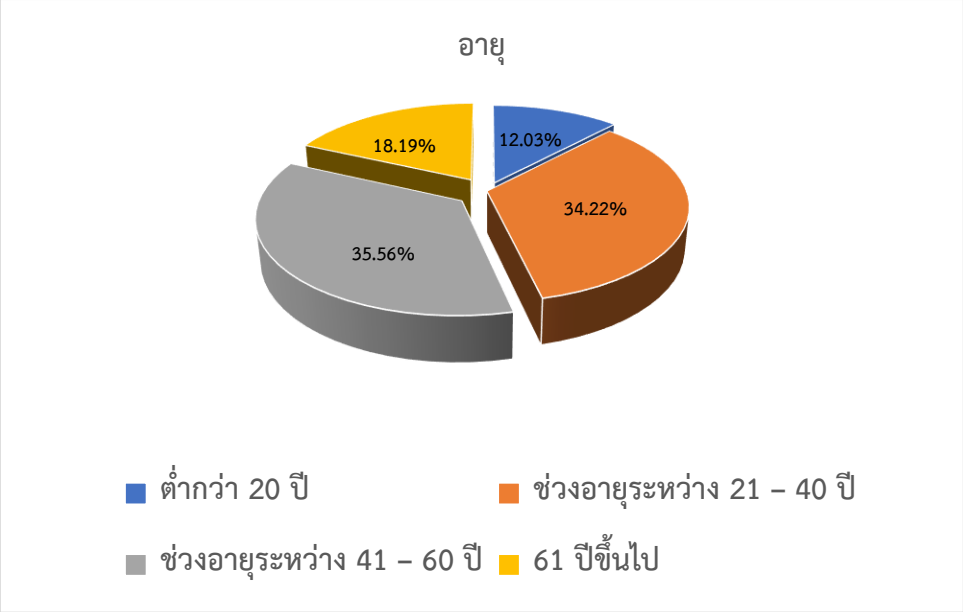
1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2 อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	45	12.03
ช่วงอายุระหว่าง 21 – 40 ปี	128	34.22
ช่วงอายุระหว่าง 41 – 60 ปี	133	35.56
61 ปีขึ้นไป	68	18.19
รวม	**374**	**100.00**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ช่วงอายุระหว่าง 41 – 60 ปี จำนวน 133 คน ร้อยละ 35.56, รองลงมา ช่วงอายุระหว่าง 21 – 40 ปี จำนวน 128 คน ร้อยละ 34.22, อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 68 คน ร้อยละ 18.19, และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 45 คน ร้อยละ 12.03

แผนภูมิที่ 4.2 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร



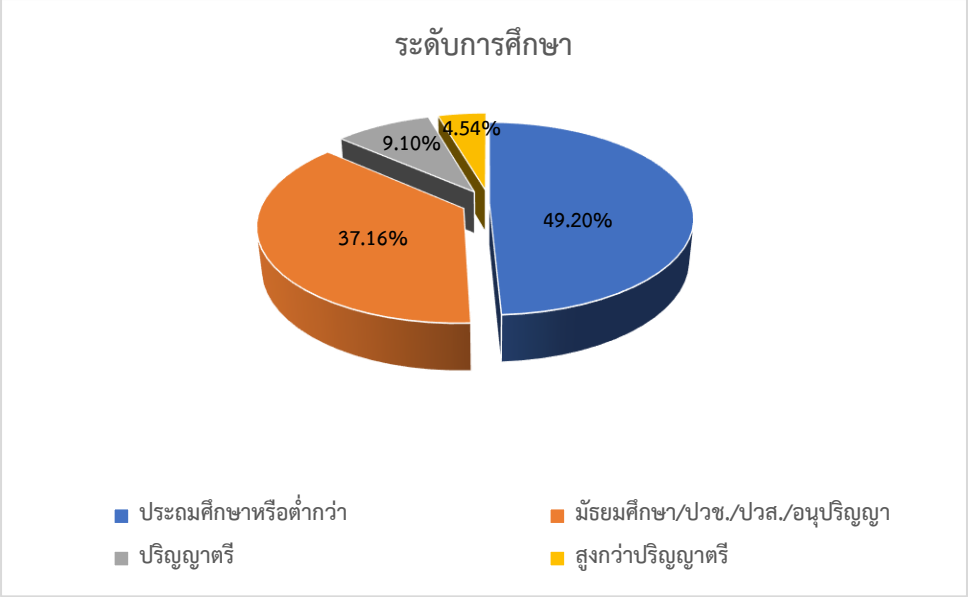
1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	184	49.20
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา	139	37.16
ปริญญาตรี	34	9.10
สูงกว่าปริญญาตรี	17	4.54
รวม	**374**	**100.00**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 184 คน ร้อยละ 49.20, รองลงมา มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 139 คน ร้อยละ 37.16, ปริญญาตรี จำนวน 34 คน ร้อยละ 9.10, สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน ร้อยละ 4.54

แผนภูมิที่ 4.3 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร



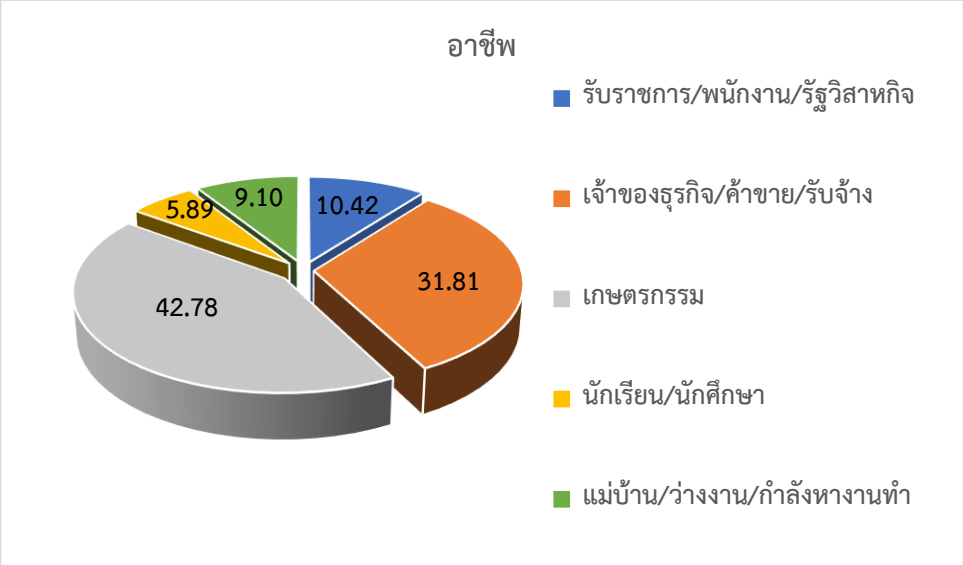
1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	39	10.42
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง	119	31.81
เกษตรกรรม	160	42.78
นักเรียน/นักศึกษา	22	5.89
แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ	34	9.10
รวม	**374**	**100.00**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกรรม จำนวน 160 คน ร้อยละ 42.78, รองลงมา เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง จำนวน 119 คน ร้อยละ 31.81, รับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 39 คน ร้อยละ 10.42, แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ จำนวน 34 คน ร้อยละ 9.10, และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 22 คน ร้อยละ 5.89 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 4.4 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนรายด้านและรายข้อ

จำแนกตามงานที่วิจัยสำรวจ 4 งาน และรายการตามกรอบการประเมินทั้ง 4 ด้าน ดังสรุปในตารางที่ 4.5–4.8

บริการที่ 1. งานผลิตน้ำประปาบริการประชาชน

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ในงานที่ 1. งานผลิตน้ำประปาบริการประชาชน โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ตัวชี้วัดมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน, มีขั้นตอนให้บริการที่รวดเร็ว, มีขั้นตอนให้บริการอย่างทั่วถึงเป็นธรรม, มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการในจุดต่างๆ	4.70	0.53	94.60	มากที่สุด
2. **ด้านช่องทางการให้บริการ** มีช่องทางการเข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง, เข้าถึงการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว, มีช่องทางให้บริการนอกเวลาราชการ, มีช่องทางให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ อีเมล ไลน์ และการออกหน่วยให้บริการนอกสำนักงาน	4.67	0.49	93.40	มากที่สุด
3. **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส, เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นให้บริการ, เจ้าหน้าที่มีกริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่สะอาด มีที่พักนั่งรอ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ, สถานที่ให้บริการภาพรวมมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย, มีป้ายประชาสัมพันธ์ป้ายแสดงสถานที่บริการต่างๆ, สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้ และมีที่จอดรถสะดวก และมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ	4.72	0.52	94.40	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	**4.71**	**0.50**	**94.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว ในงานที่ 1. งานผลิตน้ำประปาบริการประชาชน โดยภาพรวมทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย สรุปได้ดังนี้ อันดับแรกคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส, เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นให้บริการ, เจ้าหน้าที่มีกริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80, รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่สะอาด มีที่พักนั่งรอ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ, สถานที่ให้บริการภาพรวมมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย, มีป้ายประชาสัมพันธ์ป้ายแสดงสถานที่บริการต่างๆ, สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้ และมีที่จอดรถสะดวก และมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40, ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน, มีขั้นตอนให้บริการที่รวดเร็ว, มีขั้นตอนให้บริการอย่างทั่วถึงเป็นธรรม, มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการในจุดต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00, และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการเข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง, เข้าถึงการให้บริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว, มีช่องทางให้บริการนอกเวลาราชการ, มีช่องทางให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ อีเมล ไลน์ และการออกหน่วยให้บริการนอกสำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ตามลำดับ

โดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ในงานที่ 1. งานผลิตน้ำประปาบริการประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20

รวมภาพที่ 4.2 คณะผู้สำรวจลงพื้นที่แจกแบบสอบถามและสัมภาษณ์ตัวแทนประชาชนในงานที่

1. งานผลิตน้ำประปาบริการประชาชน เขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

งานบริการที่ 2. งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ในงานที่ 2. งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ตัวชี้วัดมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน, มีขั้นตอนให้บริการที่รวดเร็ว, มีขั้นตอนให้บริการอย่างทั่วถึงเป็นธรรม, มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการในจุดต่างๆ	4.78	0.43	95.60	มากที่สุด
2. **ด้านช่องทางการให้บริการ** มีช่องทางการเข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง, เข้าถึงการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว, มีช่องทางให้บริการนอกเวลาราชการ, มีช่องทางให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ อีเมล ไลน์ และการออกหน่วยให้บริการนอกสำนักงาน	4.70	0.45	94.00	มากที่สุด
3. **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส, เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นให้บริการ, เจ้าหน้าที่มีกริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.81	0.43	96.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่สะอาด มีที่พักนั่งรอ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ, สถานที่ให้บริการภาพรวมมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย, มีป้ายประชาสัมพันธ์ป้ายแสดงสถานที่บริการต่างๆ, สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้ และมีที่จอดรถสะดวก และมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ	4.82	0.46	96.40	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	**4.78**	**0.44**	**95.60**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว ในงานที่ 2. งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ อันดับแรกคือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่สะอาด มีที่พักนั่งรอ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ, สถานที่ให้บริการภาพรวมมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย, มีป้ายประชาสัมพันธ์ป้ายแสดงสถานที่บริการต่างๆ, สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้ และมีที่จอดรถสะดวก และมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40, รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส, เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นให้บริการ, เจ้าหน้าที่มีกริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20, ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน, มีขั้นตอนให้บริการที่รวดเร็ว, มีขั้นตอนให้บริการอย่างทั่วถึงเป็นธรรม, มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการในจุดต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60, และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการเข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง, เข้าถึงการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว, มีช่องทางให้บริการนอกเวลาราชการ, มีช่องทางให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ อีเมล ไลน์ และการออกหน่วยให้บริการนอกสำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ตามลำดับ

โดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ในงานที่ 2. งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 96.60

รวมภาพที่ 4.3 คณะผู้สำรวจลงพื้นที่แจกแบบสอบถามและสัมภาษณ์ตัวแทนประชาชน ในงานที่ 2. งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย เขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

งานบริการที่ 3. งานบริการจัดการขยะในชุมชน

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ในงานที่ 3. งานบริการจัดการขยะในชุมชน โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ตัวชี้วัดมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน, มีขั้นตอนให้บริการที่รวดเร็ว, มีขั้นตอนให้บริการอย่างทั่วถึงเป็นธรรม, มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการในจุดต่างๆ	4.83	0.43	96.60	มากที่สุด
2. **ด้านช่องทางการให้บริการ** มีช่องทางการเข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง, เข้าถึงการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว, มีช่องทางให้บริการนอกเวลาราชการ, มีช่องทางให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ อีเมล ไลน์ และการออกหน่วยให้บริการนอกสำนักงาน	4.79	4.79	95.80	มากที่สุด
3. **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส, เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นให้บริการ, เจ้าหน้าที่มีกริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.85	0.39	97.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่สะอาด มีที่พักนั่งรอ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ, สถานที่ให้บริการภาพรวมมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย, มีป้ายประชาสัมพันธ์ป้ายแสดงสถานที่บริการต่างๆ, สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้ และมีที่จอดรถสะดวก และมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ	4.79	0.45	95.80	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	**4.82**	**0.45**	**95.60**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว ในงานที่ 3. งานบริการจัดการขยะในชุมชน โดยภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ อันดับแรกคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส, เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นให้บริการ, เจ้าหน้าที่มีกริยาวาจาสุภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00, รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน, มีขั้นตอนให้บริการที่รวดเร็ว, มีขั้นตอนให้บริการอย่างทั่วถึงเป็นธรรม, มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการในจุดต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60, ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการเข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง, เข้าถึงการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว, มีช่องทางให้บริการนอกเวลาราชการ, มีช่องทางให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ อีเมล ไลน์ และการออกหน่วยให้บริการนอกสำนักงาน และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่สะอาด มีที่พักนั่งรอ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ, สถานที่ให้บริการภาพรวมมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย, มีป้ายประชาสัมพันธ์ป้ายแสดงสถานที่บริการต่างๆ, สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้ และมีที่จอดรถสะดวก และมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

โดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ในงานที่ 3. งานบริการจัดการขยะในชุมชน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40

รวมภาพที่ 4.4 คณะผู้สำรวจลงพื้นที่แจกแบบสอบถามและสัมภาษณ์ตัวแทนประชาชน ในงานที่ 3. งานบริการจัดการขยะในชุมชน เขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

งานบริการที่ 4. งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ในงานที่ 4. งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ตัวชี้วัดมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน, มีขั้นตอนให้บริการที่รวดเร็ว, มีขั้นตอนให้บริการอย่างทั่วถึงเป็นธรรม, มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการในจุดต่างๆ	4.82	0.44	96.40	มากที่สุด
2. **ด้านช่องทางการให้บริการ** มีช่องทางการเข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง, เข้าถึงการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว, มีช่องทางให้บริการนอกเวลาราชการ, มีช่องทางให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ อีเมล ไลน์ และการออกหน่วยให้บริการนอกสำนักงาน	4.75	0.55	95.00	มากที่สุด
3. **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส, เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นให้บริการ, เจ้าหน้าที่มีกริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.84	0.45	96.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่สะอาด มีที่พักนั่งรอ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ, สถานที่ให้บริการภาพรวมมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย, มีป้ายประชาสัมพันธ์ป้ายแสดงสถานที่บริการต่างๆ, สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้ และมีที่จอดรถสะดวก และมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ	4.86	0.36	97.20	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	**4.82**	**0.45**	**96.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว ในงานที่ 4. งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า โดยภาพรวมทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ อันดับแรกคือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่สะอาด มีที่พัก

นั่งรอ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ, สถานที่ให้บริการภาพรวมมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย, มีป้ายประชาสัมพันธ์ป้ายแสดงสถานที่บริการต่างๆ, สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้ และมีที่จอดรถสะดวก และมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20, รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส, เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นให้บริการ, เจ้าหน้าที่มีกริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80, ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน, มีขั้นตอนให้บริการที่รวดเร็ว, มีขั้นตอนให้บริการอย่างทั่วถึงเป็นธรรม, มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการในจุดต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40, และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการเข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง, เข้าถึงการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว, มีช่องทางให้บริการนอกเวลาราชการ, มีช่องทางให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ อีเมล ไลน์ และการออกหน่วยให้บริการนอกสำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

โดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ในงานที่ 4. งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40

รวมภาพที่ 4.5 คณะผู้สำรวจลงพื้นที่แจกแบบสอบถามและสัมภาษณ์ตัวแทนประชาชน ในงานที่ 4. งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า เขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมจำแนกตามรายด้านและงานบริการ

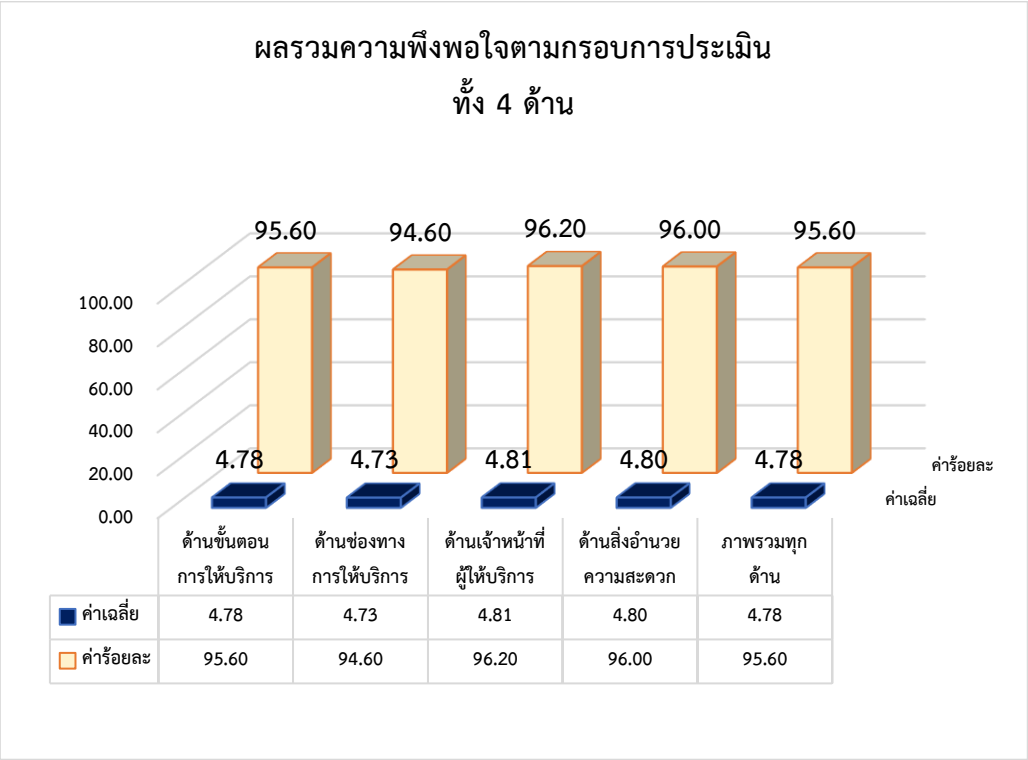
จำแนกตามกรอบงานที่ทำการวิจัยสำรวจ รวมทั้ง 4 ด้าน และงานบริการ จำนวน 4 งาน **ดังตารางที่ 4.9-4.10 และแผนภูมิที่ 4.5-4.6**

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ผลรวมระดับความพึงพอใจจากการสำรวจ จำแนกตามรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน

ด้านความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	แปลผล
1	ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.78	95.60	มากที่สุด
2	ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.73	94.60	มากที่สุด
3	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	96.20	มากที่สุด
4	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	96.00	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน		**4.78**	**95.60**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว สามารถจำแนกตามรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมทุกด้าน ประชาชนผู้รับบริการในด้านการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ อันดับแรกคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60) และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ผลรวมความพึงพอใจ จำแนกตามรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน

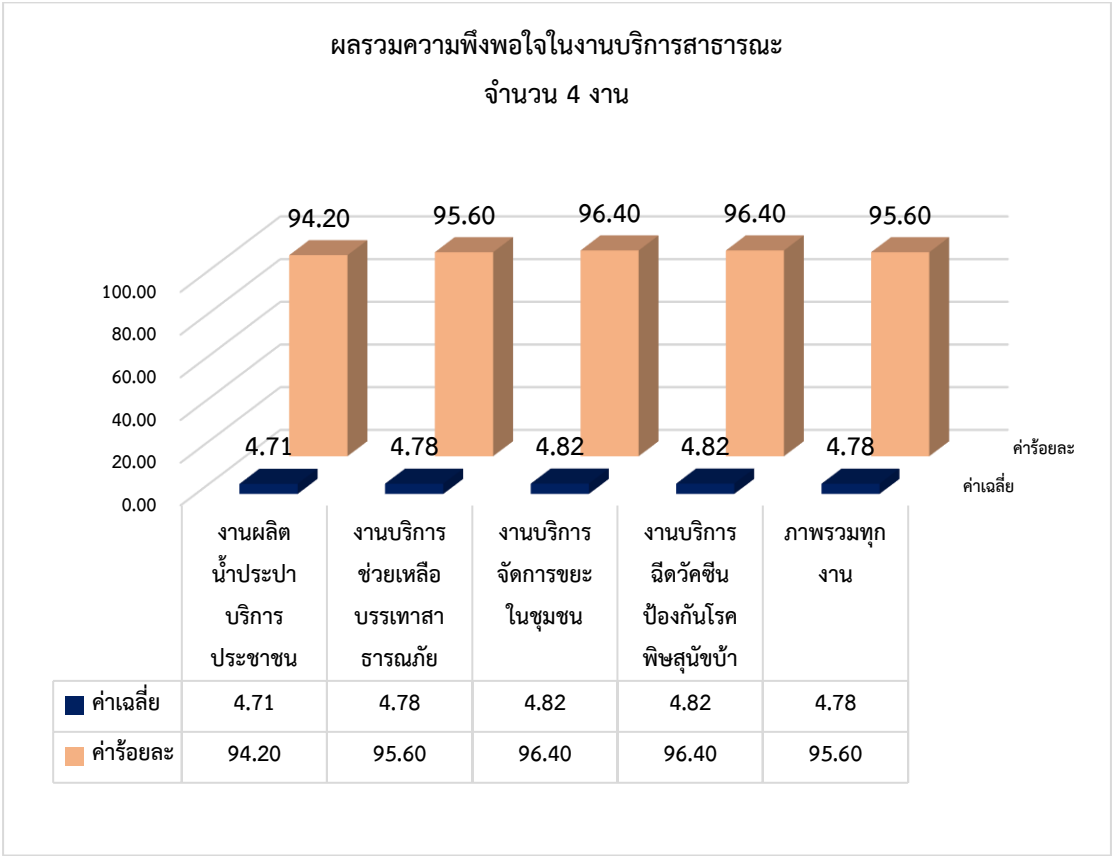


ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ผลรวมระดับความพึงพอใจจากการสำรวจ จำแนกตามงานบริการที่ทำการสำรวจ ทั้ง 4 งาน

งานให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	แปลผล
1	งานผลิตน้ำประปาบริการประชาชน	4.71	94.20	มากที่สุด
2	งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย	4.78	95.60	มากที่สุด
3	งานบริการจัดการขยะในชุมชน	4.82	96.40	มากที่สุด
4	งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	4.82	96.40	มากที่สุด
ภาพรวมทุกงาน		**4.78**	**95.60**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว สามารถจำแนกตามงานบริการ ทั้ง 4 งาน โดยภาพรวมทุกงาน ประชาชนผู้รับบริการในด้านการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60) เมื่อพิจารณาตามงานที่ไหบริการ พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทั้ง 4 งาน เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ อันดับแรก มี 2 งานคือ งานบริการจัดการขยะในชุมชน และงานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ($\overline{X}$ = 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40) รองลงมาคือ งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ($\overline{X}$ = 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60) และงานผลิตน้ำประปาบริการประชาชน ($\overline{X}$ = 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ผลรวมความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ทำการสำรวจ จำนวน 4 งาน



	งานผลิตน้ำประปาบริการประชาชน	งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย	งานบริการจัดการขยะในชุมชน	งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	ภาพรวมทุกงาน
ค่าเฉลี่ย	4.71	4.78	4.82	4.82	4.78
ค่าร้อยละ	94.20	95.60	96.40	96.40	95.60

2.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมรายด้านและลักษณะงานการให้บริการ

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจตามรายด้าน จำนวน 4 ด้าน และลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 4 งาน

ลักษณะงานการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				รวมด้านงานบริการ	ร้อยละ	คะแนน
	ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. งานผลิตน้ำประปาบริการประชาชน	4.70	4.67	4.74	4.72	4.71	94.20	9
2. งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย	4.78	4.70	4.81	4.82	4.78	95.60	10
3. งานบริการจัดการขยะในชุมชน	4.83	4.79	4.85	4.79	4.82	96.40	10
4. งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	4.82	4.75	4.84	4.86	4.82	96.40	10
ผลรวมระดับความพึงพอใจทุกด้าน	**4.78**	**4.73**	**4.81**	**4.80**	**เท่ากับ 10 คะแนน**		
	4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60						

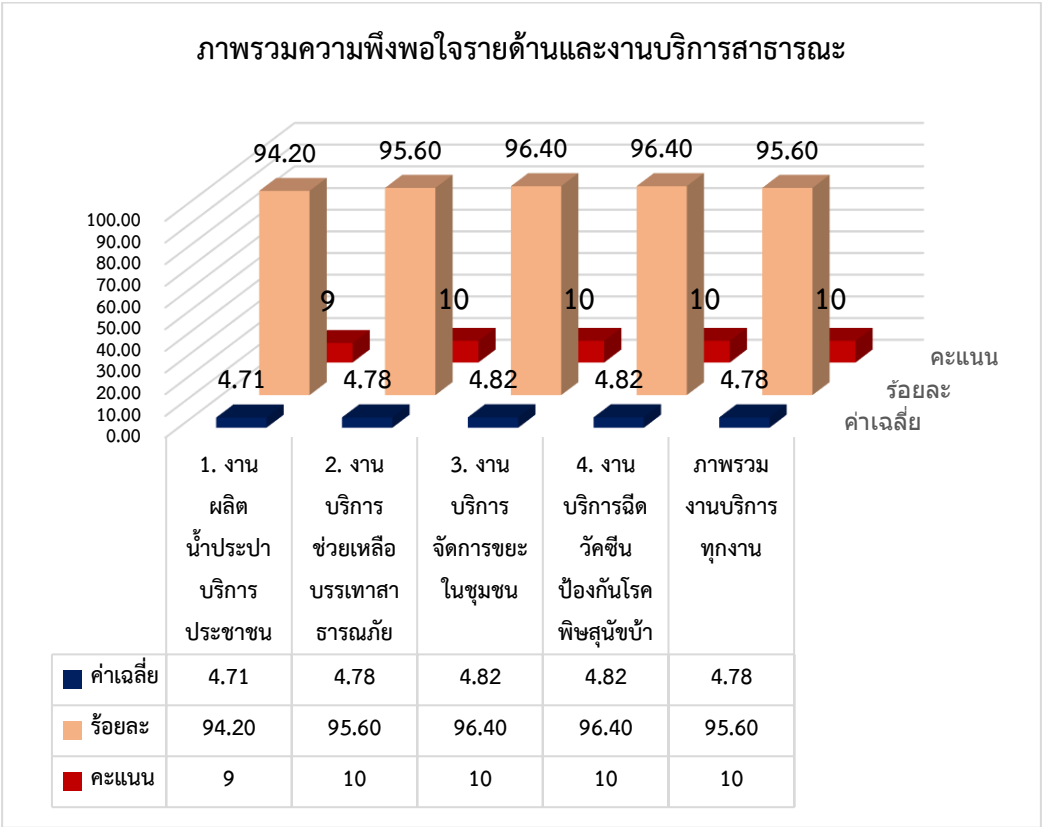
จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ประชาชนมีความพึงพอใจในแต่ละด้านในกรอบงานที่กำหนดให้ทำการวิจัยสำรวจ ทั้ง 4 ด้าน และในลักษณะงานการให้บริการ จำนวน 4 งาน ประชาชนมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 สามารถจำแนกตามระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว ดังต่อไปนี้

1. งานบริการที่กำหนดให้ทำการสำรวจตามกรอบงานที่ทำการประเมิน ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงจากระดับความพึงพอใจมากไปหาน้อยได้ดังนี้ อันดับแรกคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20, รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00, ความ

พึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ตามลำดับ

2. ลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการสำรวจ จำนวน 4 งาน คือ 1) งานผลิตน้ำประปาบริการประชาชน 2) งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการจัดการขยะในชุมชน และ 4) งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน เรียงจากระดับความพึงพอใจมากไปหาน้อยได้ดังนี้ อันดับแรก คือ งานบริการจัดการขยะในชุมชน และงานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40, รองลงมาคือ งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60, และงานผลิตน้ำประปาบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 4.7 แสดงผลค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และคะแนนระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจตามรายด้าน จำนวน 4 ด้าน และลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 4 งาน



	1. งานผลิตน้ำประปาบริการประชาชน	2. งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย	3. งานบริการจัดการขยะในชุมชน	4. งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	ภาพรวมงานบริการทุกงาน
ค่าเฉลี่ย	4.71	4.78	4.82	4.82	4.78
ร้อยละ	94.20	95.60	96.40	96.40	95.60
คะแนน	9	10	10	10	10

ตอนที่ 3 การศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

จากการวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว ในครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ซึ่งคณะผู้ประเมินได้นำเฉพาะปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะมาสรุปได้พอทราบเพื่อเป็นแนวการแก้ปัญหาต้องความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่เท่านั้นแต่ก็มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งคณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในกรอบงานที่ทำการประเมิน ทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปประเด็นปัญหาอุปสรรคความต้องการ และข้อเสนอแนะที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขในการพัฒนาต่อยอดให้ดียิ่งขึ้นจะได้เป็นแนวทางการให้บริการต่อประชาชนผู้ที่มารับบริการได้รับประโยชน์ยิ่งขึ้นไป ได้ดังนี้

1.1 ด้านช่องทางการให้บริการ ควรให้มีช่องทางให้บริการนอกเวลาราชการ

2. จากการศึกษาวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว ในครั้งนี้ กำหนดงานที่ทำการประเมิน ทั้ง 4 งาน คือ 1) งานผลิตน้ำประปาบริการประชาชน 2) งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการจัดการขยะในชุมชน 4) งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า โดยภาพรวมเทศบาลตำบลศรีแก้วได้ดำเนินการให้บริการประชาชนผู้รับบริการได้อย่างดีมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลต่อคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างดีมาตลอด แต่ก็มีเพียงบางส่วนเล็กน้อยที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้ประชาชนผู้รับบริการได้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป พอมีข้อเสนอแนะโดยรวม ดังนี้

2.1 น้ำประปาไหลไม่สะดวกไม่เพียงพอต่อการอุปโภค บริโภค เช่น หมู่ที่ 5

2.2 ได้รับมลพิษมีกลิ่นเหม็นจากการเผาขยะ เช่น หมู่ที่ 10

2.3 มีสุนัขบ้างส่วนที่ยังไม่ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัข

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ประจำปี 2565 คณะผู้วิจัยสำรวจสามารถสรุปผลการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทศบาลตำบลศรีแก้ว ในภาระงาน 4 งาน ได้แก่ 1) งานผลิตน้ำประปาบริการประชาชน 2) งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการจัดการขยะในชุมชน 4) งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า โดยที่กำหนดกรอบตัวชี้วัด 4 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ4) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว และสามารถนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการได้

1. สรุปผล

การวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร จากกลุ่มตัวอย่าง 374 คน ที่มารับบริการในงานบริการที่กำหนดไว้นั้น โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมวลผลและวิเคราะห์ผลที่ได้จากการให้คะแนนกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยที่สุด, พึงพอใจน้อย, พึงพอใจปานกลาง, พึงพอใจมากและพึงพอใจมากที่สุด เพื่อให้ประชาชนผู้ที่มารับบริการเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวและในส่วนข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด (บุญชม ศรีสะอาด : 2535 หน้า 100) โดยผลการการสำรวจและประเมินสรุปได้ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

จากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่อาศัย จำนวน 374 กลุ่มตัวอย่าง ได้ให้ข้อเสนอแนะและตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 52.13, และชาย จำนวน 179 คน ร้อยละ 47.87, อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ช่วงอายุระหว่าง 41 – 60 ปี จำนวน 133 คน ร้อยละ 35.56, รองลงมาช่วงอายุระหว่าง 21 – 40 ปี จำนวน 128 คน ร้อยละ 34.22, อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 68 คน ร้อย

ละ 18.19, และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 45 คน ร้อยละ 12.03, ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 184 คน ร้อยละ 49.20, รองลงมา มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 139 คน ร้อยละ 37.16, ปริญญาตรี จำนวน 34 คน ร้อยละ 9.10, สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน ร้อยละ 4.54, อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อาชีพเกษตรกรรม จำนวน 160 คน ร้อยละ 42.78, รองลงมา เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง จำนวน 119 คน ร้อยละ 31.81, รับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 39 คน ร้อยละ 10.42, แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ จำนวน 34 คน ร้อยละ 9.10, และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 22 คน ร้อยละ 5.89 ตามลำดับ

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าวในด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ, ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ, ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ,และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และงานบริการที่กำหนด ทั้ง 4 งาน ได้แก่ 1) งานผลิตน้ำประปาบริการประชาชน 2) งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการจัดการขยะในชุมชน 4) งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ตามตัวชี้วัดค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร พอสรุปได้ดังนี้

ผลจากการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามรายด้านทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

ผลจากการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมการให้บริการตามตามรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

ผลจากการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 4 งาน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. งานผลิตน้ำประปาบริการประชาชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20

2. งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

3. งานบริการจัดการขยะในชุมชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40

4. งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40

ผลจากการวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

สรุป ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ในปีงบประมาณ 2565 ตามภารกิจด้านมิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัวชี้วัด คือ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และในลักษณะงานบริการที่เทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร กำหนดให้ทำการวิจัยสำรวจประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานผลิตน้ำประปาบริการประชาชน 2) งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการจัดการขยะในชุมชน 4) งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า โดยภาพรวมทั้งรายด้านและลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการวิจัยสำรวจพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 **เกณฑ์คะแนนที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน**

2. อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจสามารถสรุปผลการวิเคราะห์แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการวิจัยสำรวจประเมิน ทั้ง 4 งาน ได้แก่ 1) งานผลิตน้ำประปาบริการประชาชน 2) งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการจัดการขยะในชุมชน 4) งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า โดยกำหนดกรอบความพึงพอใจจากตัวชี้วัด 4 ด้าน ดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปอภิปรายผลการวิจัยสำรวจ ได้ดังนี้ เทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน และในลักษณะงานบริการกำหนด ทั้ง 4 งาน โดยประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60) เรียงลำดับความพึงพอใจตามรายด้านและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ อันดับแรกคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60) และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60) ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารงานในแต่ละส่วนภายในเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ได้จัดให้มีการให้บริการได้ดีมากที่สุด ลำดับแรกคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้ความ

เสมอภาคเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส, เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นให้บริการ, เจ้าหน้าที่มีกริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัยได้ตรงประเด็น รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่สะอาด มีที่พักนั่งรอ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ, สถานที่ให้บริการภาพรวมมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย, มีป้ายประชาสัมพันธ์ป้ายแสดงสถานที่บริการต่างๆ, สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้ และมีที่จอดรถสะดวก และมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ, ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน, มีขั้นตอนให้บริการที่รวดเร็ว, มีขั้นตอนให้บริการอย่างทั่วถึงเป็นธรรม, มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการในจุดต่างๆความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่สะอาด มีที่พักนั่งรอ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ, สถานที่ให้บริการภาพรวมมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย, มีป้ายประชาสัมพันธ์ป้ายแสดงสถานที่บริการต่างๆ, สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้ และมีที่จอดรถสะดวก และมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เช่น มีช่องทางการเข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง, เข้าถึงการให้บริการได้ง่าย เป็นต้น โดยเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ได้ดำเนินการตามหลักให้บริการประชาชนตามหลักการให้บริการของสมิต สัชฌุกร (2550) กล่าวว่า หลักการให้บริการ มีหลักการดังนี้ 1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก 2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น 3. ปฏิบัติโดยถูกต้องครบถ้วน การให้บริการซึ่งตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด 4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งเสริมหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลา เป็นสิ่งสำคัญ 5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ และผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของกับผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560 : 51 – 53) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่ใช้หรือรับบริการ จำนวน 400 ผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 2. ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยระ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 6. ความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกตามเรื่องขอรับบริการ พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานโยธา มีค่าเฉลี่ย 4.91 รองลงมาได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.88 ตามลำดับ อีกด้วย

3. ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจากเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

จากการวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว ในครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ซึ่งคณะผู้สำรวจและประเมินสรุปได้พอทราบเพื่อเป็นแนวการแก้ปัญหาต้องความต้องการของประชาชนแต่ก็มีข้อเสนอแนะเพียงเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

3.1 จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในกรอบงานที่จะประเมิน ทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปประเด็นปัญหาอุปสรรคความต้องการ และข้อเสนอแนะที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขในการพัฒนาต่อยอดให้ดียิ่งขึ้น จะได้เป็นแนวทางการให้บริการต่อประชาชนผู้ที่มารับบริการได้รับประโยชน์ยิ่งขึ้นไป ซึ่งมีข้อเสนอแนะโดยรวม ดังนี้

1) ด้านช่องทางการให้บริการ ควรให้มีช่องทางให้บริการนอกเวลาราชการ

3.2 จากการศึกษาวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้วในครั้งนี้ กำหนดงานที่ทำการประเมิน ทั้ง 4 งาน คือ 1) งานผลิตน้ำประปาบริการประชาชน 2) งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการจัดการขยะในชุมชน 4) งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า โดยภาพรวมเทศบาลตำบลศรีแก้วได้ดำเนินการให้บริการประชาชนผู้รับบริการได้อย่างดีมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลต่อคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างดีมาตลอด แต่ก็มีเพียงบางส่วนเล็กน้อยที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้ประชาชนผู้รับบริการได้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป ซึ่งมีข้อเสนอแนะโดยรวม ดังนี้

1) น้ำประปาไหลไม่สะดวกไม่เพียงพอต่อการอุปโภค บริโภค เช่น หมู่ที่ 5

2) ได้รับมลพิษมีกลิ่นเหม็นจากการเผาขยะ เช่น หมู่ที่ 10

3) มีสุนัขบ้างส่วนที่ยังไม่ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัข

3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยสำรวจในครั้งต่อไป

1) ควรแยกศึกษารายละเอียดในแต่ละองค์ประกอบในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกครอบคลุมในทุกมิติ

2) ควรศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการสาธารณะ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการที่มาใช้บริการงานสาธารณะ

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง. (2551). คู่มือการบริหารบุคคลของกรมการปกครอง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่นกรมการปกครอง

แก้วมณี กิ้งเงิน. (2549). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรี.ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยลงกรณ์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2559) รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน จังหวัดลำพูน.

จารุวรรณ ศรบรรจง. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปรู อำเภอประจันทร์ จังหวัดสุพรรณบุรี.ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่นมหาวิทยาลัยขอนแก่น

จุฑาไล ธรรมสัตย์. (2553). คุณภาพการให้บริการ. กรุงเทพฯ : รักพิมพ์.

ชนะดา วีระพันธ์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชไมพร วดีศิริศักดิ์. (2552). ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบทบาทตามนโยบายการ

พัฒนาของเทศบาลตำบลท่าอุเทน อ าเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. **การตลาดบริการ.** กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.เอเชียเพรส,2546**.**

ณภัทร์ บรรลังค์. (2553). ทฤษฎีความพึงพอใจ. สืบค้นเมื่อกันยายน 2558, 4 จาก http://www.learners.in.th

ณัฐกฤตา ชิดนอก. (2551). ความพึงพอใจการใช้บริการของผู้พักอาศัยอพาร์ทเม้นท์ บริษัทณรงค์แมนชั่น จำกัด. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ธิติมา ธรรมมา (2550) ธิติมา ธรรมมา. (2550). รูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบอำเภอตะพานหินจังหวัดพิจิตร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

นพรัตน์ หวลระลึก. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

นิภาพร นินเนินนนท์ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน (2556)

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

ประทีบ หมวกสกุล. (2559) รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลปะลุรู อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส

ไผทพัฒน์ มีบาง. (2550). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

พนิตตา นรสิงห์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

พระมหาเตชินท์ สิทฺธาภิภู (ผากา).. (2554). ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร. ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ฉบับแก้ไขปรับปรุง พ.ศ.2562

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมล่าสุด พ.ศ.2562

พัชรี อิ่มอาบ. (2553). คุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

ยุทธนา บุญทน. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม.

ระเบียบกระทรวงมหาดไทย “ว่าด้วยการเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557”ข้อ 6 (2)

รุ้งเพชร ดอกบัว. (2554). การศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน ภาควิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. รายงานการวิจัย คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

วรวุฒิ สิงห์นิล. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระนอง. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏราไพพรรณี.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2551). ประเด็นท้าทายการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวัฒนธรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น.

วุฒิสาร ตันไชย. (2552). การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่. สืบค้นเมื่อกันยายน 2558, 4 จาก http://www.local.moi.go.th/webst/botfam1.htm

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). รายงานการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.(2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.

สมหมาย เปียถนอม. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

สมิต สัชฌุกร.**การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.**พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร ,2546.

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. เชียงราย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.

สุกัญญา มีแก้ว. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

สุสุธรรม ขนาบศักดิ์. (2560) รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล.

สุภัทรา บุญอากาศ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ กิ่งอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว.

เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และอารดา ลีชุติวัฒน์. (2557). รายงานการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกรณีศึกษา เทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง.

องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล อุดมทรัพย์ อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา.

อทิรัตน์ ขันน้อย. (2550). หลักการให้บริการ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

อธิวัฒน์ ปิยะนันท์. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร. วาสารวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ปีที่ 7 ฉบับที่ 30 (พฤษภาคม – มิถุนายน 2553).

อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). กิจวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ : อดุลพัฒนกิจ.

Herzberg, Frederick. (1982). The motivation to work. New York : John Wiley and Sons.

McClelland, D.C. (1988). Human Motivation.Cambridge University Press.Meridian Books.

Taro Yamane. (1973). Statistics an Introductory Analysis. New York. :

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ประจำปี 2565

คำชี้แจง กรุณากรอกแบบสอบถามตามความเป็นจริงของท่านให้ครบทุกข้อ และโปรดใส่เครื่องหมาย √ ในช่อง ❑

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย **(√)** ในช่อง ❑ ที่ตรงความเป็นจริงของท่าน

1	เพศ	❑ ชาย ❑ หญิง
2	อายุ	❑ 1) ไม่เกิน 20 ปี ❑ 2) 21 – 40 ปี ❑ 3) 41 – 60 ปี ❑ 4) 60 ปี ขึ้นไป
3	ระดับการศึกษา	❑ 1) ประถมศึกษา/ต่ำกว่า ❑ 2) มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส.และ อนุปริญญา ❑ 3) ปริญญาตรี ❑ 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4	อาชีพ (เพียงข้อเดียว)	❑ 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ❑ 2) เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง ❑ 3) เกษตรกรรม ❑ 4) นักเรียน/นักศึกษา ❑ 5) แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการและด้านต่าง ๆ

กรุณาใส่เครื่องหมาย (√) ในช่อง ❑ คำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านตามระดับความพึงพอใจ คือ1 = พึงพอใจน้อยที่สุด 2 = พึงพอน้อย 3 = พึงพอใจปานกลาง 4 = พึงพอใจมาก และ 5 = พึงพอใจมากที่สุด

งานที่ 1 งานผลิตน้ำประปาบริการประชาชน

ด้านคุณภาพการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** มีขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน, มีขั้นตอนให้บริการที่รวดเร็ว, มีขั้นตอนให้บริการอย่างทั่วถึงเป็นธรรม, มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการในจุดต่างๆ					
2	**ด้านช่องทางการให้บริการ** มีช่องทางการเข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง, เข้าถึงการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว, มีช่องทางให้บริการนอกเวลาราชการ, มีช่องทางให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ อีเมล ไลน์ และการออกหน่วยให้บริการนอกสำนักงาน					
3	**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส, เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กระตือรือร้นให้บริการ, เจ้าหน้าที่มีกริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
4	**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สถานที่สะอาด มีที่พักนั่งรอ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ, สถานที่ให้บริการภาพรวมมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย, มีป้ายประชาสัมพันธ์ป้ายแสดงสถานที่บริการต่างๆ, สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้ และมีที่จอดรถสะดวก และมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ					

งานที่ 2 งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย

ด้านคุณภาพการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** มีขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน, มีขั้นตอนให้บริการที่รวดเร็ว, มีขั้นตอนให้บริการอย่างทั่วถึงเป็นธรรม, มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการในจุดต่างๆ					
2	**ด้านช่องทางการให้บริการ** มีช่องทางการเข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง, เข้าถึงการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว, มีช่องทางให้บริการนอกเวลาราชการ, มีช่องทางให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ อีเมล ไลน์ และการออกหน่วยให้บริการนอกสำนักงาน					
3	**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส, เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กระตือรือร้นให้บริการ, เจ้าหน้าที่มีกริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
4	**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สถานที่สะอาด มีที่พักนั่งรอ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ, สถานที่ให้บริการภาพรวมมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย, มีป้ายประชาสัมพันธ์ป้ายแสดงสถานที่บริการต่างๆ, สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้ และมีที่จอดรถสะดวก และมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ					

งานที่ 3 งานบริการจัดการขยะในชุมชน

ด้านคุณภาพการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** มีขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน, มีขั้นตอนให้บริการที่รวดเร็ว, มีขั้นตอนให้บริการอย่างทั่วถึงเป็นธรรม, มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการในจุดต่างๆ					
2	**ด้านช่องทางการให้บริการ** มีช่องทางการเข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง, เข้าถึงการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว, มีช่องทางให้บริการนอกเวลาราชการ, มีช่องทางให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ อีเมล ไลน์ และการออกหน่วยให้บริการนอกสำนักงาน					
3	**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส, เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กระตือรือร้นให้บริการ, เจ้าหน้าที่มีกริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
4	**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สถานที่สะอาด มีที่พักนั่งรอ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ, สถานที่ให้บริการภาพรวมมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย, มีป้ายประชาสัมพันธ์ป้ายแสดงสถานที่บริการต่างๆ, สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้ และมีที่จอดรถสะดวก และมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ					

งานที่ 4 งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

ด้านคุณภาพการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** มีขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน, มีขั้นตอนให้บริการที่รวดเร็ว, มีขั้นตอนให้บริการอย่างทั่วถึงเป็นธรรม, มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการในจุดต่างๆ					
2	**ด้านช่องทางการให้บริการ** มีช่องทางการเข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง, เข้าถึงการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว, มีช่องทางให้บริการนอกเวลาราชการ, มีช่องทางให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ อีเมล ไลน์ และการออกหน่วยให้บริการนอกสำนักงาน					
3	**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส, เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กระตือรือร้นให้บริการ, เจ้าหน้าที่มีกริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
4	**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สถานที่สะอาด มีที่พักนั่งรอ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ, สถานที่ให้บริการภาพรวมมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย, มีป้ายประชาสัมพันธ์ป้ายแสดงสถานที่บริการต่างๆ, สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้ และมีที่จอดรถสะดวก และมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ					

ตอนที่ 3 แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และความต้องการให้บริการ

งานที่ 1 งานผลิตน้ำประปาบริการประชาชน

.....

.....

.....

.....

.....

งานที่ 2 งานบริการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย

.....

.....

.....

.....

.....

งานที่ 3 งานบริการจัดการขยะในชุมชน

.....

.....

.....

.....

.....

งานที่ 4 งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านเสียสละตอบแบบสอบถาม