



**รายงานผลการสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้
บริการงานบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง
อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

**คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์**

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดัวง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลุกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้ หรือ ภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 200 คน

ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงานปรากฏว่า งานด้านการศึกษามีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลุกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.80 ตามลำดับ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

คำนำ

การติดตามและประเมินผลเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในด้านต่างๆ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลจะเป็นข้อมูลย้อนกลับที่สามารถนำไปปรับปรุงและกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้ตระหนักถึงบทบาทในการวิจัยและการบริการวิชาการแก่ชุมชน จึงได้รับมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นหน่วยทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และขอขอบคุณองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตลอดจนประชาชนที่ได้ให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ต่อการประเมิน ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลในเชิงพัฒนาแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สารบัญ

หน้า

หนังสือรับรองผลการประเมิน

คำนำ

สารบัญ

สารบัญตาราง

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

1

1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน

2

1.3 ขอบเขตการประเมิน

2

1.4

ประโยชน์ของการประเมิน

2

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

3

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

4

19	2.2 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง	
	2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
	2.4 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ	
22	บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน	
	3.1 วิธีดำเนินการประเมิน	
23		
	3.2 เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล	
25	บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	
26	4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ	
		30
	บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	
	5.1 สรุปผลการประเมิน	
57		
	5.2 ข้อเสนอแนะ	
		59
	บรรณานุกรม	
	ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของงานบริการ	26
เพศ	
อายุ	
สถานภาพ	
อาชีพ	
การศึกษา	
รายได้	
จำนวนครั้งในการขอรับบริการ	
และช่วงเวลาในการขอรับบริการ	
ตารางที่ 2	30

ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง แยกตามด้านต่างๆ	
ตารางที่ 3	31
ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง แยกตามงานต่างๆ	
ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา	32
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	
ตารางที่ 5	33
ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านโยธา	
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	
ตารางที่ 6	34
ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านโยธา	
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	
ตารางที่ 7	35
ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านโยธา	
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	
ตารางที่ 8	36
ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านโยธา	
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	
ตารางที่ 9 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา	37
ตารางที่ 10	38
ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการศึกษา	
ตารางที่ 11	39
ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการศึกษา	
ตารางที่ 12	40
ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการศึกษา	
ตารางที่ 13	41
ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการศึกษา	
ตารางที่ 14 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทศกิจ	42
หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	
ตารางที่ 15	43
ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านเทศกิจ	

หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	
ตารางที่ 16	44
ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	

ตารางที่ 17	45
ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 18	46
ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	
ตารางที่ 19	47
ความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี	
ตารางที่ 20	48
ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านรายได้ หรือภาษี	
ตารางที่ 21	49
ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านรายได้ หรือภาษี	
ตารางที่ 22	50
ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านรายได้ หรือภาษี	
ตารางที่ 23	51
ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านรายได้ หรือภาษี	
ตารางที่ 24	52
ความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	
ตารางที่ 25	53
ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	
ตารางที่ 26	54

ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	
ตารางที่ 27	55
ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	
ตารางที่ 28	56
ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	
ตารางที่ 29	57
สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
ความสะดวก	

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยรัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็น 3 ส่วน คือ 1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม 2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย

จังหวัดและอำเภอ และ 3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะในส่วนของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไป (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล) และระบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา) ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่น เฉพาะการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น สอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ปัญหาและความต้องการของประชาชน ดังนั้น การบริหารจัดการท้องถิ่นต่างๆ ของตนเอง จึงเป็นการแก้ปัญหาหรือให้บริการสาธารณะต่างๆ ตรงกับความต้องการของประชาชน และเกิดความรวดเร็ว นอกจากนี้ การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย แบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง และเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง (โกวิทย์ พวงงาม, 2550) โดยส่วนราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแล การปฏิบัติงานของส่วนราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อการปฏิบัติราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (3) ด้านการเงินและการคลัง และ (4) ด้านการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใน

4 มิติ ได้แก่ (1) มิติด้านประสิทธิผล (2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (3) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (4) มิติด้านพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสถาบันการศึกษาของรัฐ ที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้รับการขึ้นบัญชีรายชื่อจากคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.จ.) คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัด (ก.ท.จ.) และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต. จังหวัด) ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะใน 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อจะได้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์

2

เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์

1.3 ขอบเขตการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีขอบเขตการประเมินดังนี้

1

ขอบเขตของเนื้อหา
สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยครอบคลุมในประเด็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยประเมินระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านในภาพรวมของผู้ใช้บริการทั้งหมด และแยกตามประเภทของงานบริการ

2. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ และกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว

3. ขอบเขตของระยะเวลา การศึกษาคั้งนี้เริ่มจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานการประเมิน ตั้งแต่ ตุลาคม 2559 – พฤศจิกายน 2564

1.4 ประโยชน์ของการประเมิน

เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงเพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน ตั ำ น ค ุ ณ ภ า พ การให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ค ว า ม พื ง พ อ ใจ ห ม า ย ถึ ง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มาใช้บริการซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตรงตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุข และพอใจในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ผู้ ร ับ บ ริ ก า ร ห ม า ย ถึ ง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ.2564 (1 ตุลาคม 2559 – 30 กันยายน 2564)

องค ุ กร ป ก ค ร อ ง ส ว น ห อ ง ถึ น ห ม า ย ถึ ง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง อำเภอหนองไผ่ จั ง ห ว ด เพ ช ร บู ร ณ ์ ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในคั้งนี้

ง า น บ ริ ก า ร ส า ธ า ร ณ ะ ห ม า ย ถึ ง บริการที่จัดทำขึ้น โดยภาครัฐหรือองค ุ กร ป ก ค ร อ ง ส ว น ห อ ง ถึ น หรือจัดทำโดยเอกชนแต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้อกา

รของประชาชน
และเพื่อสาธารณะประโยชน์

เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย แนวคิด และทฤษฎี ที่ เกี่ยว กับ การ จัด ทำ บริการ สาธารณะ แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ หลักรรมาภิบาลและเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณสุข

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะที่สำคัญๆ มีดังนี้ (อำนาจ บัญญัตินโมตรี, 2559)

1) ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญสรุปได้ดังนี้ (1) รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด (2)

รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือก ใช้บริการได้หลายช่องทาง (3)

รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้มีผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน (4)

รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ (5)

รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

2) หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญ อยู่ 3 ประการ มีดังนี้

2.1) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะ

จึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

2.2) หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น อย่างไรก็ตามเทียบกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

2.3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation)

รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้ความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

3) องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ

องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ สามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท คือ

3.1) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ

เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ ภารกิจที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน ภารกิจที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่า หรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีขั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น (1) การป้องกันประเทศ (2) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ (3) ภารกิจด้านการคลัง และ (4) หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เป็นต้น

3.2) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ

ซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการ สาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแ บ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละ ประเภท จะเป็น ผู้ จัด ทำ แยก ได้ เป็น 4 ประเภท คือ (1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย (2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ (3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา และ (4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

3 . 3)

บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกัน รั บ ผิ ด ช ้อ บ เนื่องจากกิจการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้อ งการร่วมกันของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การจัดการศึกษาระดับประถม ซึ่ง มี ลั ก ษ ณะ เป็น ความ ต้อ ง การ ของ ประชาชน ใน ท้อง ถิ่น ควร ให้ องค์กร ป ก ครอบ ส่วน ท้อง ถิ่น ดำ เนิน การ จัด ทำ ส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้งบประมาณสูงจึงควรเป็นหน้ าที่ของรัฐ

3.4) บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน

วิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

(1)

กิจการการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภทต้องใช้งบลงทุนมาก ต้อ ง ใ ช้ บุ ค ล า กร ที่ มี ความ ช้ า น า ญ เป็น พิ เศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และหันความต้องการ ข อ ง ผู้ ใ ช้ บ ริ ก า ร ส า ธ า ร ณ ะ จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

(2) ก า ร ม อ บ อ ำ น า จ (habilitation) ให้ เอกชน เป็นผู้ จัดทำ บริการ สาธารณะ หมาย ความ ถึง การที่ รัฐมอบ ให้ เอกชน เป็นผู้ จัดทำ บริการ สาธารณะ หนึ่ง หรือ บาง ส่วน หนึ่ง นี้ เนื่อง จาก เอกชน ไม่ ได้ มี อำนาจ จัดทำ บริการ สาธารณะ เพราะ บริการ สาธารณะ เป็น อำนาจ หน้า ที่ ของ รัฐ

(3) ส ัม ป ท า น (concession) ไ ต้ แ ก่ ส ัญ ญา ที่ ฝ่ า ย ป ก ค ร อ ง ม อ บ ไ ห้ เ ก ก ช น เป็น ผู้ จัดทำ บริการ สาธารณะ ด้วยการ ลงทุน และ เสี่ยง ภัย ของ เอกชน เอง และ เอกชน สามารถ เก็บ ค่า บริการ จาก ผู้ ใช้ บริการ กิจการ ที่ ได้รับ สัมปทาน จาก รัฐ

4) การแบ่งความรับผิดชอบการจัดทำบริการสาธารณะ

เมื่อรัฐบาล มีนโยบาย จะ กระจาย อำนาจ หน้า ที่ ให้ แก่ องค์กร ปกครอง ส่วน ท้อง ถิ่น และ ท้อง ถิ่น มีความ พร้อม ที่ จะ จัดทำ การ กิจ ต่าง ๆ แล้ว รัฐบาล ควร กำหนด อำนาจ หน้า ที่ ความ รับผิดชอบ ในการ จัดทำ บริการ สาธารณะ ของ ท้อง ถิ่น ดัง นี้

4 . 1)

การ บริการ สาธารณะ ที่ ตอบ สอน อด ความ จำ เป็น พื้น ฐาน ในการ ดำรง ชี วิ ต ของ ประชา ชน การ จัดทำ บริการ สาธารณะ ประเภท นี้ ไ ต้ แ ก่ การ สาธารณูป โภค และ สาธารณูป การ ต่าง ๆ การ ประปา ไฟ ฟ้า ถนน สะพาน การ กำจัด ขยะ และ สิ่ง ปฏิกูล การ รักษา พยาบาล การ จัด การ ศึกษา เป็นต้น

4.2) การ รักษา ความ สงบ เรียบ ร้อย และ ความ มั่น คง ปลอดภัย ใน ชุม ชน การ รักษา ความ ปลอดภัย ใน ชี วิ ต และ ท ร ั พ ย์ ส ิน การ จัดทำ บริการ สาธารณะ ประเภท นี้ ไ ต้ แ ก่ การ จัด ระเบียบ บ ส ัง ค ม การ รักษา ความ สงบ การ รักษา ความ ปลอดภัย การ ค ุ ม คร อ ง ผู้ บริ โภ ค การ ป ่ อ ง ก ัน และ บรรเทา สาธารณ ภัย การ ด ั บ เพลิง การ กู้ ภัย

4.3) การ จัด ส วั ส ต ิ การ ส ัง ค ม และ การ ประชา สง เคราะห์ เป็นการ จัด กิจ กรรม เพื่อ บุคคล ด ุ อ ย โ อ ก าส ยาก ไร ่ พ ึ่ง พ าด น เอง ไม่ ได้ การ จัดทำ บริการ สาธารณะ ประเภท นี้ การ รักษา พยาบาล อาคาร สง เคราะห์ ส ถาน อนุ บาล การ สง เคราะห์ คน พิ การ เต็ ก กำ พ รั ำ คน ชรา เนื่อง จาก การ จัด ทำ ก ิจ กรรม ประเภท นี้ จะ มี ค่า ไ ช้ ง่าย สูง รัฐบาล จึง ควร เข้า มา มี ส่วน ร่วม รับผิดชอบ ด้าน บ ประมาณ ด้วย

4.4) การ จัด การ อนุรักษ์ ทรัพยากร ธรรมชาติ และ สิ่ง แวด ล ้อม การ จัดทำ บริการ สาธารณะ ประเภท นี้ เช่น การ แก้ ไข ปัญ ุ หาม ล ภาวะ ใน ท้อง ถิ่น

เช่น อากาศเสีย น้ำเสีย เสียงดัง รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

4.5) การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีหน้าที่ในการส่งเสริมเผยแพร่ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี อนุรักษ์โบราณสถาน โบราณวัตถุ จัดตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น

4.6) การอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน เมื่อประชาชนได้รับบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานแล้ว ประชาชนยังมีความต้องการที่จะมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมีหน้าที่ต้องจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ เพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การขนส่งมวลชน โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสมุด สนามเด็กเล่น สนามกีฬา กิจกรรม สันทนาการ การจัดการแข่งขันกีฬา เป็นต้น

5) ทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ มีวิธีการดังนี้

การกระจายอำนาจการคลังของรัฐสู่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีจุดประสงค์ เพื่อความผาสุก ของประชาชน ลดบทบาทและอำนาจของรัฐทุกระดับ เพิ่มความสามารถในการสร้างผู้บริหาร และ การใช้ ผู้บริหาร อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างระบบการบริหารการปกครองที่ดีให้เกิดการสร้างสรรค์สังคมแบบประชาสังคม ให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริม และสร้างกระบวนการประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมือง และสร้างกระบวนการตัดสินใจเรื่องการจัดสรรทรัพยากร องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรปรับเปลี่ยนพื้นฐานแนวคิดการบริการสาธารณะ รวมทั้งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ดังนี้

5.1) การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการสาธารณะ

(1) ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และหลายช่องทาง

(2)

การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

(3) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าการใช้บริการ

(4) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่น
แบบผู้ประกอบการหน่วยธุรกิจ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ต้องคิดว่าองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีความสามารถบริหาร
และพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญก้าวหน้า ผู้บริหารท้องถิ่นควรคิดค้นกลยุทธ์
และทางเลือกอื่น ๆ ให้มีทักษะ
ในการบริหารนโยบายสาธารณะและการบริหารชุมชน
เพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ

5.2) วิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
มีวิธีการดังนี้

(1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง
(2)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง

(3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน
(4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น
(5)

การจัดทำบริการสาธารณะโดยการร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น

2.1.2 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง
ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ
ที่ตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการ
ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล
โดยคุณภาพการให้บริการจะต้องคำนึงถึงประเด็นต่างๆ ดังนี้ (ชัชวาล ทัศนวิชัย,
2552)

1) เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลาย
อย่างที่เกี่ยวข้อง

อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน โดยกรอนรูส (Gronroos, 1984 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัศนวิชัย, 2552) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

(1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็น การ พิจารณา ว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

(2) ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior)

ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

(3) การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

(4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness)

ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

(5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจาก การเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทัน่วงที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

(6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

นอกจากนี้ สตีฟ และคูก (Steve and Cook, 1995 : 53 อ้างถึงใน ชี ช ว า ล ย ์ หั ต ศิ วั ช , 2 5 5 2) ยังชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

- (1) การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ
- (2) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
- (3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
- (4) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
- (5) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
- (6)

คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ

- (7) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
- (8) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
- (9) ความรวดเร็วในการให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กร พึงให้ความสำคัญ และทุ่มเทความสนใจขององค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน

จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

2) การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพของบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลัก เป็นสำคัญ ได้แก่ ความคาดหวังของผู้บริการ ภาวะความเป็นผู้นำ การปรับปรุงขั้นตอน และการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ในบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ โดยตัวแปรหลัก 5 ตัวแปร ที่ซีแฮมส์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and

Berry, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัศนวิชัย, 2552) ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการและได้ให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการไว้ มีดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น ถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิม ในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) พร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

3) ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

3.1) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ

เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจจะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่ามีคุณภาพในการให้บริการ และผู้รับบริการ มีความประทับใจ

ยอมแสดงว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง โดยซีแธมส์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัศนวิชัย, 2552) ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกัน ดังนี้

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก การคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อนหรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคลอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีตมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ เทนเนอร์และเดอโทโร (Tenner and Detoro, 1992 : 68 - 69 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัศนวิชัย, 2552) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่น

นกัน ในทัศนะ ของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย าก ัง ค ร บ ถั วั น และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสพการ ณ์ จ ริ ง ที่ เ ค ย ใ ต้ ร ับ ก ่อน ที่ จะ ช ำ ร ะ ค ำ บ ริ ก า ร เ ส ม อ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการที่ตอบสนองต่อความต้อ การของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้องโดยปัจจัยที่มีอิทธิ พลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

- (1) ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
- (2) ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
- (3) ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
- (4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

3.2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้ หมายถึง สามารถอธิบายได้อย่างสั้นๆ คือ วิธีการ ที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบๆ ตัว ข อ ง บ ุ ค ค ล ฉ ะ นั้ น บ ุ ค ค ล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การเลือกสรร (select) ก า ร ป ร ะ ม ว ล (organize) และ การตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค ำ นิ ย ม ก ำ ร ค ำ ด ห ว ัง แ ล ะ บั จ จั ย อี น ๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the definition and dimensions of perceived service quality) ประกอบไปด้วย

- (1) เ ว ล ำ หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
- (2) เ ท ุ พ ล ใน การ ต ัด ส ิน จ ใจ ใช้ บ ริ ก ำ ร นั้น เป็น การ ต ัด ส ิน จ ใจ ที่ ผู้ ใช้ บ ริ ก ำ ร เปรียบเทียบประ หวางประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป

(3) ก า ร บ ริ ก า ร
เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้
รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการ

(4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้
ความรู้สึกและแนวโน้ม ของพฤติกรรม ของผู้รับบริการ

(5) บริบท ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์

(6) การรวม โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น
จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการ ทำธุรกิจ
หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3.3) ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ
ป ระ ส บ ก า ร ณ์ ใน อ ดี ต ที่ ก ี ย ว กั บ ก า ร
รับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็น
ตัวกำหนดความคาดหวัง ต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ

นอกจากนั้น กุลธน ธนาพงศธร (2548) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการ
ประกอบด้วย

(1) หลักความสอดคล้องและความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่
ก ล ่ ก าว าค ี อ
ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคล
ส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเฉพาะ
มิฉะนั้นจะไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

(2) ห ล ั ก ค ว า ม ส ม ่า เ ส ม อ ก ล ่า ว ค ี อ
การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
มิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

(3) ห ล ั ก ค ว า ม เ ส ม อ ก า ค ค ี อ
บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิ
เศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ
อย่างเห็นชัดเจน

(4) หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ
จะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่ได้รับ

(5) หลักความสะดวก หรือการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ
จะต้องมีลักษณะปฏิบัติได้ง่าย และสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก

ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

และธีรารณ รุ่งเรือง (2552) ได้กล่าวถึง การมีหัวใจบริการไว้ดังนี้

หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระฉ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเองและต่องานที่ทำ โดยองค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ ประกอบด้วย

(1) การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักผ่อน

(2) การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบานเบิกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป” ความรู้สึกนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมว่า “การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจบริการที่ดี”

(3) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการช้คำถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เมื่อรับงานแล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็ว และเกิดความสะดวก เมื่อผู้ติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด ความรวดเร็วและความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนใดก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริงๆ แต่ไม่สามารถทำได้เพราะมีข้อขัดข้องหรือความจำเป็นตามระเบียบ

(4) การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

(5) ก า ร เ อ า ไ จ เ ข า ม า ไ ส ไ จ เ ร า นี้ ก ถึง ความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทรติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

(6) การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Website ต่างๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารจะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

(7) การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือภายใน 1 วัน เป็นต้น ดังนั้น ผู้ที่จะทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วย ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของอาชีพของท่าน รวมถึงองค์กร ภาพลักษณ์รวมของหน่วยงาน

2.1.3 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีแนวคิดทฤษฎีต่างๆ สรุปได้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ม.ป.ป.)

1) ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

1.1) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ
องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1 . 1 . 1)
ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ
ผู้ บริ ห า ร ก า ร บ ริ ก า ร
และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก
และความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณสมบัตินของการบริการ
ที่ ผู้ ร ับ บ ริ ก า ร ต้ อ ง ก า ร
และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้รับบริการปรารถนา
ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ
และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้
ได้จริง

1 . 1 . 2)
ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพ
ของ ก า ร บ ริ ก า ร
หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวัง
ของผู้รับบริการก็ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นและมี
แนวโน้มจะใช้บริการซ้ำ อีก ต่อ ๆ ไป
คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริก
การที่ปรากฏ ให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้
และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ
ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยคว
ามเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1 . 1 . 3)
ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จ
ของงานบริการ การให้ ความ สำ คัญ กั บ ค วาม ต้ อ ง ก า ร
และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการ
ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

1.2) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท
ดังนี้

1 . 2 1 . 1)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อการบริการตระหนักถึงความสำคัญ ของ ความ พึงพอใจ ของ ผู้รับบริการ ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการสำหรับนำเสนอ บริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้

1 . 2 1 . 2)

ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และ ะ อ า ชี พ บ ริ ก า ร งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การเมื่อการบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการพนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ และการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการให้ใช้บริการต่อไป

สรุปไว้ได้ว่า

ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และ ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการ ให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

2.1) ผลितภักษ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้ รับ บริการ ที่มี ลั ก ษ ณะ ค ุณ ภ า พ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

2 . 2) ร า ค า ค ่า บ ริ ก า ร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

2 . 3) ส ต ห น ที่ บ ริ ก า ร
การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการท่าเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2 . 4) ก า ร ส ง เ ส ร ิ ม แ น ะ น ำ บ ริ ก า ร
ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

2 . 5) ผู้ ใ ห้ บ ริ ก า ร
ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้นผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ ึ่ง ำ ย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะ แ ส ด ง พ ฤ ท ิ ก ร ร ม ก า ร บ ริ ก า ร และสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2 . 6) ส ภ า พ แ ว ด ล ้อม ข อ ง ก า ร บ ริ ก า ร
สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

2 . 7) ก ร ะ บ ว น ก า ร บ ริ ก า ร
ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน เช่น บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

3) องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการ และ ผู้ รั บ บ ริ ก า ร เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์

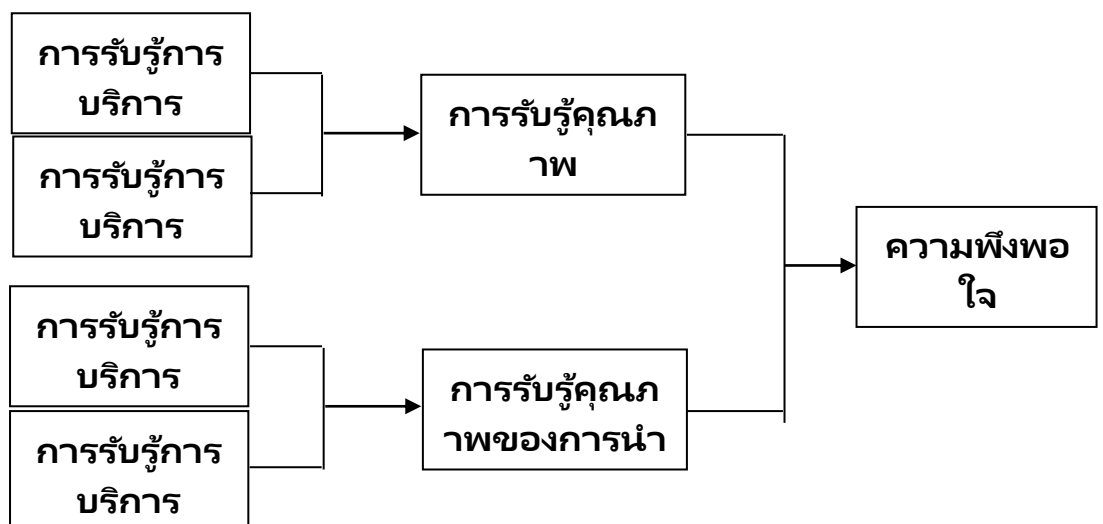
การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

(1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ

ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

(2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ

ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษา สื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการด้วยมิติจิตของการบริการที่แท้จริง



แผนภาพที่ 1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ
(มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ม.ป.ป.)

4) แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

4 . 1)

การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

4.2) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน

4.3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีคุณภาพ

4.4) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

4 . 5)

การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้าง ความพึงพอใจของผู้รับบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการสำรวจ และ ตรวจสอบ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการจัดการงานบริการ เพื่อกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และ กลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้ปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง

และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

2.1.4 หลักธรรมาภิบาล

“หลักธรรมาภิบาล” หรืออาจเรียกได้ว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
หลักธรรมรัฐ และบรรษัทภิบาล ฯลฯ ”

ซึ่งเรารู้จักกันในนาม “Good Governance” ที่หมายถึง การปกครองที่เป็นธรรมนั้น ไม่ใช่แนวความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกัน เป็นสังคมขงมวอลมนุษย์เป็นพัน ๆ ปี ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืน (สืบค้นจาก www.sciubu.ac.th/document/หลักธรรมาภิบาล เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2564)

องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการดังนี้

1) หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ และกติกาต่าง ๆ ให้ทันสมัย และเป็นธรรม ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิกโดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม กล่าวโดยสรุป คือ สถาปนาการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่กระทำกันตามอำเภอใจหรืออำนาจของบุคคล

2) หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยจรรยาบรรณ รงค์ เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือสมาชิกของสังคมถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเสียสละ ความอดทนขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย เป็นต้น

3) หลักความโปร่งใส คือ การทำให้สังคมเป็นสังคมที่เปิดเผยมูลค่าข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงาน ขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก ตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้าง ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และช่วยให้การทำงานของภาครัฐและภาคเอกชนปลอดจากการทุจริตคอร์ปชั่น

4) **หลักความมีส่วนร่วม** คือ การทำให้สังคมเป็นสังคมที่ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจสำคัญๆ ของสังคม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์การแสดงประชามติ หรืออื่นๆ และขจัดกีดกันทุกขาดทั้งโดยภาครัฐหรือโดยภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน

5) **หลักความรับผิดชอบ** ผู้บริหาร ตลอดจนคณะข้าราชการ ทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำ ต้องตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างดียิ่ง โดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไข ได้ทันที

6) **หลักความคุ้มค่า** ผู้บริหาร ต้องตระหนักว่ามีทรัพยากรค่อนข้างจำกัด ดังนั้นในการบริหารจัดการจำเป็นจะต้องยึดหลักความประหยัดและความคุ้มค่า ซึ่งจำเป็นจะต้องตั้งจุดมุ่งหมายไปที่ผู้รับบริการหรือประชาชนโดยส่วนรวม

2.1.5 เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจโดยเกณฑ์ของลิเคิร์ต (Likert technique)

กำหนดระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามแนวลีเคิร์ต

1.

ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษาว่าต้องการศึกษาความพึงพอใจของใครมีต่อสิ่งใด

2. ให้ความหมายของความพึงพอใจที่จะศึกษานั้นอย่างแจ่มชัด

3. สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญๆของสิ่งที่จะศึกษาให้ครบถ้วนทุกแง่มุมต้องมีทั้งข้อความที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ

4. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้ที่มีความรู้ (ผู้ เชี ย ว ช า ญ) ค ว า ม ค ร บ ถั ว น ของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการพิจารณาข้อความนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญระบุว่าข้อความนั้นมีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ข้อความทางลบ หรือมีลักษณะกลางๆ

5. ทำการทดลองใช้ ก่อนนำไปใช้จริงเพื่อหาความเที่ยงตรง ค่าอำนาจจำแนก และความเชื่อมั่นของมาตราวัดทัศนคติ

6. กำหนดการให้คะแนน โดยให้มีหลักเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย	4.50-5.00	มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50-4.49	มีความพึงพอใจในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย	2.50-3.49	มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50-2.49	มีความพึงพอใจในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.49	มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

2.2 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง

(องค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง. www.baroh.go.th, สืบค้นเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2564)

ประวัติความเป็นมา

ตำบลท่าด่าง เดิมเริ่มแรกตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 บ้านปู่แล ขณะนั้นมีกลุ่มบ้านเรือนอยู่ กลุ่มหนึ่ง เรียกว่า "บ้านท่าด่าง" ต่อมาภายหลังได้รวมกลุ่มบ้านหลายๆ กลุ่มเข้าด้วยกัน รวมเรียกว่า "ท่าด่าง" โดยเอาชื่อบ้านที่มีกำนันคนแรกอาศัยอยู่เป็นชื่อตำบล หรือมีผู้เล่าว่าคำว่า "ท่าด่าง" หมายถึง หุ่นาน้ำ ลึก ที่มีน้ำขังตลอดทั้งปี ซึ่งชาวบ้านเรียกกันจนถึงทุกวันนี้

สภาพทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง ตั้งอยู่ในเขตตำบลท่าด้วง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ห่างจากตัวอำเภอหนองไผ่ไปทางทิศตะวันออก ประมาณ 3 กิโลเมตร

เนื้อที่ มีเนื้อที่ประมาณ 83 ตารางกิโลเมตร

ลักษณะภูมิประเทศ ตำบลท่าด้วง ตั้งอยู่ในเขตอำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีลักษณะภูมิประเทศ ทางทิศตะวันตก เป็นภูเขายาวสลับกับที่ราบลุ่มเชิงเขา ทางตอนเหนือเป็นที่ราบลุ่มสลับเนินเขาเตี้ยๆ

อาณาเขต

ทิศเหนือ จดตำบลหนองไผ่และตำบลกาตอง

ทิศใต้ จดตำบลปะแต และตำบลกาบัง อำเภอกาบัง จังหวัดเพชรบูรณ์

ทิศตะวันออก จดตำบลหนองไผ่ และตำบลปะแต

ทิศตะวันตก จดตำบลกาบัง

จำนวนหมู่บ้าน ตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีทั้งหมด 8 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านปู่แล

หมู่ที่ 2 บ้านต้นหยง

หมู่ที่ 3 บ้านลิตอ

หมู่ที่ 4 บ้านเคละ

หมู่ที่ 5 บ้านซีเซะ

หมู่ที่ 6 บ้านกุริง

หมู่ที่ 7 บ้านเตียง

หมู่ที่ 8 บ้านบาโย

การประกอบอาชีพ ตำบลท่าด้วง ราษฎรส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร เช่น ทำสวนยางพาราทำสวนผลไม้ และมีการทำนาในที่ราบลุ่มเชิงเขา และมีอาชีพรองลงมาคือรับจ้างทั่วไปและเดินทางไปประกอบอาชีพในประเทศเพื่อนบ้าน และอาชีพเสริมของกลุ่มแม่บ้าน มีการทำลูกหยีกวน เป็นต้น

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุ ธิ ร ร ม ข น า บ ศ ก ติ (2 5 6 4)
ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.49$) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.47$) ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.44$) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

รัฐ กิจ หิ ม ะ ค ุ ณ (2 5 5 7) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (4.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จะได้ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.36$) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.20$) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$) ด้านการบริหารจัดการและสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กร

รปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$) และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.94$) ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า โดยรวมค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.33$) โดยมีมิติด้านประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติการ และมีมิติด้านประสิทธิภาพขอการปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$) รองลงมาคือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.24$) และมิติด้านการพัฒนาองค์การ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$)

ช น ะ ด า วี ร ะ พ ั น ธ์ (2 5 5 5)

ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอกพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ส่วนเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอกพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ส ม บ ั ต ิ บ ุ ญ เ ลี ย ง แ ล ะ ค ณ ะ (2 5 5 5)

ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และด้านผลจากการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

กิตติศักดิ์ ชนะจันทร และคณะ (2551)

ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้าน ทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ที่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และด้านการเตรียมเอกสารหลักฐานในการติดต่อราชการได้อย่างถูกต้องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ขวัญเรือน ทองกลาง และคณะ (2551)

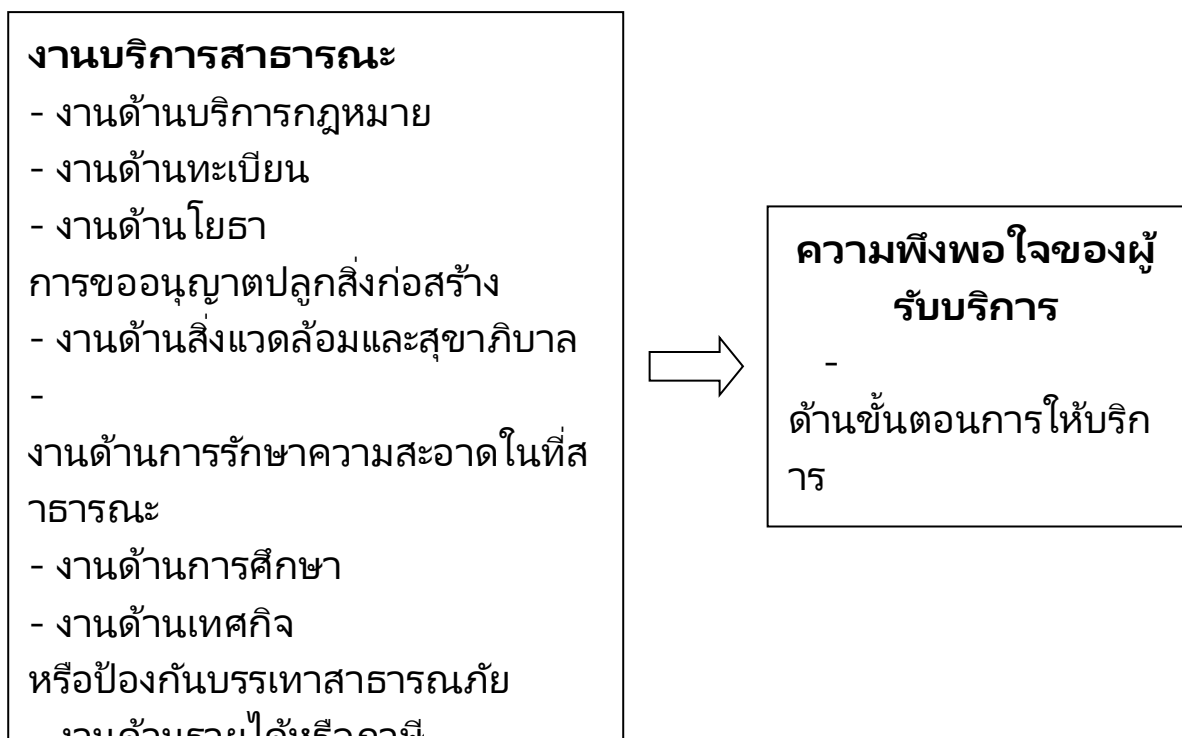
ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ เรื่องความตรงต่อเวลามากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.62 รองลงมา คือ ความชัดเจนของแผนผังการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.59 ด้านพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเรื่องความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.55 รองลงมา คือ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.50 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเรื่องที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.73 รองลงมา คือ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.62

สโรชา แพรภาษา (2549) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะ

ซึ่งเทรา อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยแบ่งระดับความพึงพอใจทั้ง 3 ภารกิจ ดังนี้ 1) ภารกิจงานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุดเมื่อเทียบกับภารกิจอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 2) ภารกิจงานด้านการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการลำดับรองลงมา มีค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 และ 3) ภารกิจการให้บริการเครื่องจักรกลงานส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรมศิลปะ/กีฬาและงานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในลำดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ย 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40

2.4 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีกรอบแนวคิดตามแผนภาพดังนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมิน

3.1 วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมีวิธีการดำเนินการประเมินในหัวข้อต่างๆ ดังนี้

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนที่ใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ.2564

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการประเมินคือ ตัวแทนของผู้ใช้บริการจากประชากรทั้งหมด ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากสูตร ดังนี้

$$n = \frac{z^2}{4e^2}$$

โดยที่ n คือ
ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้ในเชิงสถิติ

- z คือ คะแนนมาตรฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด
- e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

โดยการคำนวณครั้งนี้ไม่ทราบจำนวนประชากร ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างกำหนดไว้ในระดับร้อยละ 10 หรือ 0.10 ซึ่งแทนค่าในสูตรดังกล่าวได้ดังนี้

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.10)^2}$$
$$= 96.04$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดเชิงสถิติต้องมีจำนวน 97 คน อย่างไรก็ตาม ภายใต้งบประมาณที่กำหนดและระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 200 คน โดยการสุ่มตัวอย่างประชาชนที่รับบริการตามสัดส่วนของผู้รับบริการในแต่ละงานที่จะประเมิน (Quota Sampling) และสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (ผู้รับบริการ) ด้วยวิธี Accidental Sampling

3.1.2 ตัวแปรและการวัดตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการประเมินมี 2 ประเภท ได้แก่ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม นั่นคือ

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

- 1.1 ประเภทของงานบริการ
- 1.2 เพศ
- 1.3 อายุ
- 1.4 สถานภาพ
- 1.5 อาชีพ
- 1.6 การศึกษา
- 1.7 รายได้
- 1.8 เวลาที่ใช้บริการ
- 1.9 จำนวนการใช้บริการ

2) ตัวแปรตาม (Dependent variables)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์

การวัดตัวแปร

1) ตัวแปรอิสระ มีวิธีการวัดตัวแปร ดังนี้

ประเภทของงานบริการ เพศ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา
ช่วงเวลาในการขอรับบริการ และจำนวนครั้งในการรับบริการ
จะใช้การวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (nominal scale) ส่วนตัวแปรอายุ
จะใช้ การวัด ตัว แปร แบบ บ ั ต ร าส วน (ratio scale)
สำหรับตัวแปรรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จะใช้การวัด ตัวแปรแบบอันดับ
(ordinal scale)

2) ตัวแปรตาม มีวิธีการวัดตัวแปรในประเด็นการประเมินทั้ง 4 ด้าน นั่นคือ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีการวัดตัวแปรแบบอันดับ (ordinal
scale)

3.2 เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่า
ด่าง อำเภอนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งประกอบด้วย 2 ตอนได้แก่
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2
ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จัดเก็บ
ข้อมูล 2 ประเภทดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยการนำแบบสำรวจ
สอบถามผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง ทั้งตอนที่ 1 และ 2
พร้อมทั้งสัมภาษณ์รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ
ของประชาชนที่รับบริการ

2 . ขั อ มู ล ทู ตี ย ภู มิ (secondary data)
โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง

ไ้ด้ ร ว บ ร ว ม ไ้ ว้ แ ล้ ว
นอกจากนั้นได้ค้นคว้าเอกสารเชิงวิชาการในส่วนที่เกี่ยวกับแนวคิด
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง กับความพึงพอใจ

3 . 2 . 1 ก า ร วิ เ ค ร า ะ ห์ ขั ้อ มู ล
การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ

2) วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้แล้วโดยใช้โปรแกรม
SPSS for Windows

3) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในรูปของตาราง
รวมทั้งแปลผลการวิเคราะห์

3.2.2 สถิติที่ใช้ในการประเมินและการแปลผล

ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย
(Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D)
และร้อยละ

ส่วนการแปลผลความพึงพอใจเพื่อจัดอันดับความพึงพอใจ
โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	มีความพึงพอใจในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	มีความพึงพอใจในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

3.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์
ได้แบ่งเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 สรุป และข้อเสนอแนะ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปร ได้แก่ ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ ผลปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของงานบริการ		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	40	20.0
งานด้านการศึกษา	41	20.5
งานด้านเทศกิจ	39	19.5
หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	40	20.0
งานด้านรายได้หรือภาษี	40	20.0
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม		
รวม	200	100.0
เพศ		
ชาย	89	44.5
หญิง	111	55.5
รวม	200	100.0
อายุ		
18 – 20 ปี	6	3.0
21 – 40 ปี	110	55.0
41 – 60 ปี	80	40.0
61 ปีขึ้นไป	4	2.0
รวม	200	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	40	20.0
สมรส	149	74.5
หม้าย/หย่าร้าง	11	5.5
รวม	200	100.0
อาชีพ		
เกษตรกรรวม	83	41.5
รับจ้างทั่วไป	37	18.5
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	13	6.5
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	24	12.0
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	17	8.5
นักเรียน/นักศึกษา	12	6.0
ว่างงาน	14	7.0
รวม	200	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	49	24.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	40	20.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	52	26.0
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	18	9.0
ปริญญาตรี	38	19.0
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.5
รวม	200	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	19	9.5
1 – 5,000 บาท	36	18.0
5,001 – 10,000 บาท	71	35.5
10,001 – 15,000 บาท	53	26.5
15,001 – 20,000 บาท	17	8.5
20,001 บาทขึ้นไป	4	2.0
รวม	200	100.0
จำนวนครั้งในการขอรับบริการ		
1 – 5 ครั้ง/ปี	89	44.5
6 – 10 ครั้ง/ปี	92	46.0
11 – 15 ครั้ง/ปี	17	8.5
มากกว่า 15 ครั้ง/ปี	2	1.0
รวม	200	100.0
ช่วงเวลาในการขอรับบริการ		
08.30 – 10.00 น.	58	29.0
10.01 – 12.00 น.	84	42.0
12.01 – 14.00 น.	40	20.0
14.01 น. – ปิดทำการ	18	9.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน จากผู้มาใช้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลท่าตั่ว อำเภอนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.5 โดยส่วนมาก มีอายุระหว่าง 21 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือ 41 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.0 ส่วนมาก มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 74.5 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 20.0

ผล การ วิ เค ร าะ ห์ ต้ า น อ า ชี พ พ บ ว่า ผู้รับบริการส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 18.5 โดยส่วนมากมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมาคือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 24.5

ผล การ วิ เค ร าะ ห์ ต้ า น ร า ย ได้ พ บ ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาคือ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.5

จำนวนครั้งในการขอรับบริการส่วนมากเท่ากับ 6 – 10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ 1 – 5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 44.5 และส่วนมากมาขอรับบริการในเวลา 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาคือ 08.30 – 10.00 เวลา น. คิดเป็นร้อยละ 29.0

4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ 1
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง ในภาพรวม

ตารางที่ 2
ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่างแยกตามด้านต่างๆ

ด้านที่ประเมิน	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.45	93.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.47	93.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.49	93.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.46	92.00	มากที่สุด
รวม	4.66	0.47	93.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00

ตารางที่ 3
ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่างแยกตามงาน
ต่างๆ

งานที่ประเมิน	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ
งานด้านโยธา	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.80	0.37	96.00	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.62	0.45	92.40	มากที่สุด
งานด้านเทศกิจ	4.49	0.57	89.80	มาก
หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.69	0.48	93.80	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี				
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม				
รวม	4.66	0.47	93.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ แยกตามงานต่างๆ ภาพรวมความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 โดยงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 และงานด้านรายได้หรือภาษี
มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.80

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณสุข ณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่าดัวงแยกตามงานและรายข้อ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.40	95.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.45	95.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.51	92.60	มากที่สุด
รวม	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด

จ า ก ต า ร ำ ง ที่ 4 พ บ ว ำ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ งาน ด้าน โย ธ ำ ก ำ ร ข อ อ นุ ญ ำ ต ป ลุ ก ส ี ง ก ่อ ส ำ ร ำ ง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือร้อยละ 92.60 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00

ต า ร ำ ง ที่ 5 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านโยธำ การขออนุญาต

ปลุกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.93	0.27	98.60	มากที่สุด
2 . ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด

3	.	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ					
4	.				
การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ					
รวม		4.79	0.40	95.80	มากที่สุด

จ า ก ต ำ ร ำ ง ที่ 5 พ บ ว ำ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง อำเภอนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านโยธา ก ำ ร ข อ อ ุ ญ ำ ต ป ลู ก สื่ ง ก ่อ ส รั ำ ง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60

ตารางที่ 6
ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านโยธา
การขออนุญาต

ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.68	0.47	93.60
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.53	0.51	90.60
3 แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.58	0.50	91.60
รวม	4.60	0.49	92.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านช่องทางการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 หรือร้อยละ 93.60 รองลงมาคือแต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือร้อยละ 91.60

ตารางที่ 7
 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านโยธา
 การขออนุญาต

ปลูกสิ่งก่อสร้าง					
ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ	
1	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด	
ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด	
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.78	0.48	95.60	มากที่สุด	
3	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด	
ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4					
ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
รวม	4.76	0.45	95.20	มากที่สุด	

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ และความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00

ตารางที่ 8
ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านโยธา
การขออนุญาต

ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ
1 ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.53	0.60	90.60	มากที่สุด
2 ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.63	0.49	92.60	มากที่สุด
รวม	4.63	0.51	92.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า
ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง
อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านโยธา
การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง
แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน

กัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60 รองลงมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือร้อยละ 92.60

2. งานด้านการศึกษา

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.34	95.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.36	95.80	มากที่สุด
รวม	4.80	0.37	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์

งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40

ต ร าก ำ ง ที่ 1 0
ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2 . ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.76	0.44	95.20	มากที่สุด
3 .	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด

ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ

4

การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ

รวม

4.79 0.34 95.80 มากที่สุด

จ ก ต ร ำ ง ที่ 1 0 พ บ ว ำ
ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง
อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านการศึกษา
แ ต่ ล ะ ช ี อ พ ล ก ำ ร วิ เ ค ร ำ ะ ห ี ช ี อ มู ล
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน
โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสาร
ถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00
รองลงมาคือ ความถูกต้อง ของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด
มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20

ต ร ำ ร ำ ง ที่ 1 1
 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านกา
 รศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ
1 . มี ช่อง ทาง ก ำ ร ใ ห้ บ ริ ก ำ ร ที่ ห ล ำ ก ห ล ำ ย และเพียงพอ	4.83	0.38	96.60
2 . แ ต่ ล ะ ช ่อ ง ท ำ ก ำ ร ใ ห้ บ ริ ก ำ ร ไม่ ย ู่ ง ย ำ ก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.83	0.38	96.60
3 แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.93	0.26	98.60
รวม	4.86	0.34	97.20

จ ำ ก ต ำ ร ำ ง ที่ 1 1 พ บ ว่า
 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าต้ว
 อำเภอนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านการศึกษา
 แ ต่ ล ะ ช ่อ พ ล ก ำ ร วิ เ ค ร ำ ะ ห ์ ช ่อ มู ล
 ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการแตกต่างกัน
 โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้
 บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ
 มี ช่อง ทาง ก ำ ร ใ ห้ บ ริ ก ำ ร ที่ ห ล ำ ก ห ล ำ ย เ พื่ ย ง พ อ
 และแต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน
 มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60

ตารางที่ 1 2
ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการ
ศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ
1	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
3	4.63	0.49	92.60	มากที่สุด
ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
4				
ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
รวม	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 2 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง อำเภอนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านการศึกษา แต่ ละ ชั้ อ ผล ก า ร วิ เ ค ร า ะ ห์ ชั้ อ มู ล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00

ตารางที่ 13
ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ
1	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.56	0.50	91.20	มากที่สุด
2	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ				
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ				
รวม	4.79	0.36	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วงอำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษา แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน

โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60

3. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.31	0.46	86.20	มาก
รวม	4.62	0.45	92.40	มากที่สุด

จ ก ต ร ำ ง ที่ 1 4 พ บ ำ
 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์
 งานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทา สาธารณภัย
 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ
 92.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ
 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00
 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20
 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 หรือร้อยละ 86.20

ต ร ำ ง ที่ 1 5
 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านเทศกิจ
 หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
2	4.69	0.47	93.80	มากที่สุด

ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.59	0.50	91.80	มากที่สุด
3	4.62	0.49	92.40	มากที่สุด
ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ				
4				
การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ				
รวม	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง อำเภอนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านเทศกิจ หรือ ป อ ง กั น บ ร ร เ ท า ส า ธ า ร ณ์ ภั ย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80

ต ร ร ำ ง ที่ 1 6
ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านเทศกิจ
หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ
1. มี ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.64	0.49	92.80
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.74	0.44	94.80
3 แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.72	0.46	94.40
รวม	4.70	0.46	94.00

จ ก ต ร ำ ง ที่ 1 6 พ บ ว ำ
 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตั่ววง
 อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านเทศกิจ
 ห รื อ ป้ อ ง กั น บ ร ร เ ท ำ ส า ธ า ร ณ์ กั ย
 แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ
 ที่แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก
 ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74
 ห รื อ ร้ อ ย ล ะ 9 4 . 8 0 ร อ ง ล ง ม ำ คื อ
 แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
 มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 หรือร้อยละ 94.40

ตารางที่ 17
 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านเทศกิจ
 หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ
1	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.77	0.43	95.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
3	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
4				
ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
รวม	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80

ตารางที่ 18
ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งแวดล้อมของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ
1	4.28	0.46	85.60	มาก
ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.23	0.43	84.60	มาก
2	4.41	0.50	88.20	มาก
ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ				
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ				
รวม	4.31	0.46	86.20	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดัวง อำเภอนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านสิ่งแวดล้อม งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 หรือร้อยละ

88.20 รองลงมาคือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ
มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 หรือร้อยละ 85.60

4. งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.59	87.60	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.51	0.56	90.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.62	91.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.52	90.60	มากที่สุด
รวม	4.49	0.57	89.80	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.80

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 91.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 หรือร้อยละ 90.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 หรือร้อยละ 90.20 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.38 หรือร้อยละ 87.60

ต ร ร ร ร ง ที่ 2 0					
ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี					
ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ	
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.55	0.55	91.00	มากที่สุด	
2 . ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.33	0.57	86.60	มาก	
3 . ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.28	0.64	85.60	มาก	
	4.35	0.58	87.00	มาก	

รวม	4.38	0.59	87.60	มาก
------------	-------------	-------------	--------------	------------

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ งาน ต้า น ร า ย ไ ต้ ห รื อ ภ า ษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 91.00 รองลงมาคือ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 หรือร้อยละ 87.00

ตารางที่ 2.1
ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.53	0.60	90.60
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.50	0.51	90.00
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.50	0.56	90.00
รวม	4.51	0.56	90.20

จากตารางที่ 2.1 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตั่ว อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านช่องทางการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 หรือร้อยละ 90.60 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน และแต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือร้อยละ 90.00

ต ร ร ร ร ร ที่ 2 2
 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ
1	4.53	0.72	90.60	มากที่สุด
ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.58	0.59	91.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.53	0.60	90.60	มากที่สุด
3	4.55	0.55	91.00	มากที่สุด
ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
4				
ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
รวม	4.55	0.62	91.00	มากที่สุด

จ ก ต ร ร ร ร ที่ 2 2 พ บ ว า
 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง
 อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 งานด้านรายได้หรือภาษี
 แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือร้อยละ 91.60 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 91.00

ตารางที่ 23					
ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านรายได้หรือภาษี					
ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ	
1	4.60	0.50	92.00	มากที่สุด	
ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.48	0.51	89.60	มาก	
2	4.50	0.56	90.00	มากที่สุด	
ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ					
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					
รวม	4.53	0.52	90.60	มากที่สุด	

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง อำเภอนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน

กัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 รองลงมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือร้อยละ 90.00

5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 24

ความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.54	91.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.45	95.00	มากที่สุด
รวม	4.69	0.48	93.80	มากที่สุด

จ า ก ต า ร ำ ง ที่ 2 4 พ บ ว ำ
 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์
 งาน ด้าน พั ฒ น ำ ชุ ม ช น แ ล ะ ส วั ส ต ิ ก ำ ร ส ั ง ค ม
 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ
 93.80 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ
 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00
 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66
 หรือร้อยละ 93.20 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58
 หรือร้อยละ 91.60

ต ร ำ ร ำ ง ที่ 2 5
 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน
 และสวัสดิการ สังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.83	0.39	96.60	มากที่สุด
2	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด

ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
3	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ				
4				
การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ				
รวม	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.5 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00

ตารางที่ 26
ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.60	0.50	92.00
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.63	0.49	92.60
3 แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.75	0.44	95.00
รวม	4.66	0.48	93.20

จากตารางที่ 26 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตั่ววง อำเภอนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือร้อยละ 92.60

ตารางที่ 27
 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน
 และสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ
1	4.60	0.50	92.00	มากที่สุด
ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.45	0.60	89.00	มาก
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.63	0.59	92.60	มากที่สุด
3	4.65	0.48	93.00	มากที่สุด
ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
4				
ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
รวม	4.58	0.54	91.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ผลวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00 รองลงมาคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือร้อยละ 92.60

ต ร ร ำ ง ที่ 2 8
 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านพัฒนาชุมชน
 และสวัสดิการ สังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ
1 ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
2 ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.68	0.53	93.60	มากที่สุด
รวม	4.75	0.45	95.00	มากที่สุด

จ ำ ก ต ร ำ ง ที่ 2 8 พ บ ว ำ
 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตั่ววง
 อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม แต่ละข้อ
 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน
 โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ
 มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ ความพร้อม

ของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60

บทที่ 5 สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 29 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านโยธา	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.79	0.40	95.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.45	95.20	มากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.51	92.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
งานด้านการศึกษา	4.80	0.37	96.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.34	95.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.36	95.80	มากที่สุด
งานด้านเทศกิจ	4.62	0.45	92.40	มากที่สุด
หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	0.46	86.20	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.49	0.57	89.80	มาก
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.59	87.60	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.51	0.56	90.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.62	91.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.52	90.60	มากที่สุด

ตารางที่ 29 (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.69	0.48	93.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.54	91.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.45	95.00	มากที่สุด
รวม	4.66	0.47	93.20	มากที่สุด

จ ก ต ร า ง ที่ 2 9
 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กร

การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ แยกตามงานต่างๆ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 โดยงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.62 หรือร้อยละ 92.40 และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.80 ส ำ ห ร ึ บ ก ำ ร พ ิ จ ำ ร ณ์ ำ เป็นรายด้านสามารถสรุปผลการประเมินแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.67 หรือร้อยละ 93.40 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการศึกษา มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.00 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของ ผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.67 หรือร้อยละ 93.40 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 รองลงมาเป็นงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.70 หรือร้อยละ 94.00

(ตาราง ที่ 29) จะ เห็น ได้ ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดัวง มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.69 หรือ ร้อยละ 93.80 (ตาราง ที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาเป็นงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.40 (ตาราง ที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดัวง มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบ และถูกต้องตามขั้นตอนทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือ ร้อยละ 92.00 (ตาราง ที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.00 (ตาราง ที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดัวง มีสถานที่ที่สะดวกสบายในการให้บริการในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ

5.2 ข้อเสนอแนะ

1 . จ าก ก าร สึ ก ษ า พ บ ว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณสุขขององค์กรการบริหารส่วนตำบลท่าด้วง อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามผู้รับบริการมักจะมี ความคาดหวังในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ องค์กรจึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้ยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้ง โดยการต้องผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติด้วยการใช้เครื่องมือทางการบริหารต่างๆ อาทิ ลิขิตสมดุล (Balanced Scorecard) เพื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ อย่างยิ่งยวด (Critical Success Factor) จัดทำแผนงานโครงการแบบเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework) และกำหนดเนื้อหาให้ครอบคลุมภารกิจที่มีผลต่อความสำเร็จในการผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์

2

การจัดทำแผนจะต้องให้องค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง โดยจะต้องจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะดำเนินการให้ชัดเจนมากที่สุด

3 . ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่ควรเน้นเฉพาะเรื่องระเบียบปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการตลาดตามความต้องการของประชาชน เทคนิคการบริหารจัดการองค์กร และการบริหารองค์กรเชิงธุรกิจ

4. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐานของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดรายได้กับท้องถิ่นและการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืน

5. ควรศึกษาดูงานในท้องถิ่นอื่นๆ ที่มีการบริหารจัดการเรื่องต่างๆ ได้ประสบความสำเร็จ และนำมาประยุกต์กับองค์กร เพื่อช่วยให้การพัฒนาองค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วขึ้น

บรรณานุกรม

กิตติศักดิ์ ชนะจันท์ และคณะ. (2551).
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน
ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น

จังหวัดแพร่. ปรินญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (ธุรกิจบริการ) :
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

กุลธน ธนาพงศธร. (2548). **หลักการให้บริการ.**พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

โกวิท ย์ พวงงาม. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย :**
หลักการและมติใหม่ในอนาคต.พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.

ช วัณ เรี อ น ท อ ง ก ล า ง แ ล ะ ค ณ ะ . (2 5 5 1) .
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่า การอำเภอทุ่งเสลี่ยม

จังหวัดสุโขทัย. ปรินญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (ธุรกิจบริการ) :
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

ช น ะ ด า วี ร ะ พ ัน ธ์ . (2 5 5 5) .
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบล

บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี .
ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต :

(การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). "คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด
และการประยุกต์

ในระบบบริหารภาครัฐไทย". **ว.รัฐประศาสนศาสตร์**
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

7: 105-146.

ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552). **การมีหัวใจบริการ .**
<http://www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf>. 1 มิถุนายน 2558.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). **การวิจัยเบื้องต้น.**พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ :
สุวีริยสาสน์.

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (ม.ป.ป.). **บทเรียนวิชาจิตวิทยาการบริการ.**
ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา

ม ห า วิ ท ย า ลั ย ม ห า ส า ร ค า ม .
www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09.html.

ร ัฐ กิ จ หิ ม ะ ค ุ ณ . (2 5 5 7) .
การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.).

ว.สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.17:151-164.
สโรชา แพร์ภาษา . 2549 .
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา
องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง

จังหวัดฉะเชิงเทรา. <http://www.polpacon7.ru.ac.th/>. 1 มิถุนายน
2558.

สมบัติ บุญเลี้ยง . (2555) .
ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรป
กครอง

ส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ .
<http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf>. 1 มิถุนายน 2558.

สุธรรม ขนาศักดิ์ . (2564) .
ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้

ปีงบประมาณ พ.ศ.2558". ว.การบริหารท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 10: 64-84.

บรรณานุกรม (ต่อ)

อานวย บุญรัตน์ ไมตรี . (2559) .
แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น. ว.การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 6:
25-37.

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม
2564,

จาก www.baroh.go.th.

หลักทรัพย์บาล. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2564. จาก
www.sci.ubu.ac.th/document/

หลักทรัพย์บาล.pdf.

Yamane, Taro. (1973). **Introductory Analysis**. 3rded.
Tokyo:Harper International edition.

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลท่าด้วง
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน
หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ประเภทของการขอใช้บริการ

- งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- งานด้านการศึกษา
- งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- งานด้านรายได้หรือภาษี
- งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2. เพศ
 ชาย หญิง
3. อายุ.....ปี
4. สถานภาพ
 โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง
5. อาชีพ
 เกษตรกรรม รับจ้างทั่วไป
 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
 ค้าขาย/อาชีพอิสระ นักเรียน/นักศึกษา
 ว่างาน อื่นๆ (ระบุ).....
6. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)
 ไม่มีรายได้ 1- 5,000 บาท 5,001- 10,000 บาท
 10,001- 15,000 บาท 15,001- 20,000 บาท
 20,001 บาทขึ้นไป
8. ปีนงบประมาณ พ.ศ. 2564 ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด
 1-5 ครั้ง/ปี 6 -10 ครั้ง/ปี 11-15 ครั้ง/ปี
 มากกว่า 15 ครั้ง/ปี
9. ช่วงเวลาในการขอรับบริการ
 08.30 - 10.00 น. 10.01 - 12.00 น. 12.01 - 14.00 น.
 14.01 น. - ปิดทำการ อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓

ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ				
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด				
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ				

4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ				
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ				
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน				
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ				
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ				
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ				
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ				
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ				

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ