

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอ กบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2561 ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีต้องขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือและให้คำแนะนำในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายนามดังนี้ รองศาสตราจารย์ ดร.ไพรัตน์ วงษ์นาม ประธานหลักสูตรเทคโนโลยีทางการวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา รองศาสตราจารย์อุดม พรประเสริฐ ที่ปรึกษาศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งนครนายก ดร.กระพัน ศรีงาน คณบดีคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดร.สุชาติ ใจสถาน อาจารย์ พิเศษคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และเป็นความร่วมมือของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.ชัยยศ ขาวระนอง และสำนักงานท้องถิ่นจังหวัดปราจีนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ ส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ คณะผู้วิจัยขอขอบคุณองค์การบริหาร ส่วนตำบลหาดนางแก้ว ที่มอบหมายให้มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งนครนายก เป็นผู้ดำเนินการศึกษาวิจัย อันจะนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาหน่วยงานด้านการบริการให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและขอขอบคุณคณะกรรมการประเมินทุกท่านที่ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ใน การศึกษาวิจัยครั้งนี้

ผลของความดีในการวิจัยครั้งนี้ จงดลบันดาลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ที่มีความร่วมมือในการ ตอบแบบสอบถามทุกท่านจงประสบความสำเร็จ

คณะผู้วิจัย
กันยายน 2561

บทคัดย่อ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหาร ส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี จากการสำรวจพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 เมื่อแยกพิจารณาตามลักษณะงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกงาน โดยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 รองลงมาคือ การขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	4
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
การบริการสาธารณะ	6
การปกครองส่วนท้องถิ่น	17
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
การจัดทำข้อมูล	49
การวิเคราะห์ข้อมูล	49
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี	54
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี	
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	59
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี	

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภูกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี	64
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภูกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี	69
ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน	74
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการประเมิน	75
ข้อเสนอแนะ	82
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจ	89
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	98
ภาคผนวก ค ภาพการเก็บข้อมูล โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภูกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2561	103
ผู้รับผิดชอบโครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ	107
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภูกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2561	

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
ตารางที่ 2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน	54
ตารางที่ 3	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ	55
ตารางที่ 4	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ	56
ตารางที่ 5	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	57
ตารางที่ 6	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	58
ตารางที่ 7	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน	59
ตารางที่ 8	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ	60
ตารางที่ 9	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ	61
ตารางที่ 10	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	62
ตารางที่ 11	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	63
ตารางที่ 12	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขอจุด เปลี่ยนแปลง และยกเลิก ทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน	64
ตารางที่ 13	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขอจุด เปลี่ยนแปลง และยกเลิก ทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ	65
ตารางที่ 14	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขอจุด เปลี่ยนแปลง และยกเลิก ทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 15	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขอจุด เปลี่ยนแปลง และยกเลิก ทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	67
ตารางที่ 16	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขอจุด เปลี่ยนแปลง และยกเลิก ทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	68
ตารางที่ 17	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน	69
ตารางที่ 18	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ	70
ตารางที่ 19	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ	71
ตารางที่ 20	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	72
ตารางที่ 21	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	73
ตารางที่ 22	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน องค์การบริหารส่วนตำบล หาดนางแก้ว อำเภอภูกามยาวบุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามลักษณะงาน	74

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดบริการสาธารณสุขเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรจัดบริการสาธารณสุขให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีคุณภาพดี ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ระบุอำนาจหน้าที่ ขยายขอบเขตประเภท และรูปแบบบริการสาธารณสุขที่ท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ ขณะเดียวกันแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการระบุถึงการถ่ายโอนภารกิจบริการสาธารณสุขของส่วนกลางให้ท้องถิ่นไป ดำเนินการ และรูปแบบการจัดบริการสาธารณสุขที่สามารถจัดทำได้อีกด้วย (วุฒิสสาร ต้นไชย, 2559: III)

การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณสุข คือ การจัดบริการสาธารณสุขต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใส ในการให้บริการ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจ และหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณสุขให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจ และหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณสุขให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณสุขเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณสุขที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการท้องถิ่นสาธารณสุขในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น

จากผลการดำเนินการที่ผ่านมาปัญหาการจัดการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดให้บริการสาธารณะ ยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสมอันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้าน และทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่ม และละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ ที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรม และไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่สำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดการบริการสาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการแล้วนั้น ต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่าง หรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวม ยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลางหรือบริหารส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง โดยส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้น หลักประกันด้านคุณภาพการบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของราชการ หรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังมีมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ไม่

สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปได้อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ ในขณะที่ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย ดังนั้น ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อที่ได้จะนำมาใช้ในการส่งเสริม ปรับปรุง แก้ไข ปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี พ.ศ. 2561

2. เพื่อนำข้อเสนอแนะมาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

1. กำหนดกรอบแนวทาง จัดทำแบบสำรวจ จัดทำแผนงานการสำรวจ เก็บข้อมูล ประมวลผล การวิเคราะห์ข้อมูล พร้อมทั้งรายงานสรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ ของการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการประเมินโครงการ สํารวจโครงการงานบริการที่จะนําสเสนอประเมินจํานวน 4 งานบริการโดยจะต้องเป็นงานหลัก และเสนอวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนจากผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อําเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยวิธีการต้องเป็นไปตามหลักการทางสถิติที่เป็นที่ยอมรับตามหลักวิชาการ

3. สํารวจข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อําเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี จํานวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของผู้มาใช้บริการหรือโดยวิธีการคํานวณที่ระดับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มร้อยละ 5

4. วิเคราะห์ และประมวลผลที่ได้จากข้อ 3

5. นําสเสนอผลการสํารวจการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อําเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอํานวยความสะดวก

6. เสนอแนะแนวทางในการพัฒนามาตรฐาน ที่สนองต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการใน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อําเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

คํานิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ไปใช้บริการในทางที่ดี ที่เป็นบวกเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง ของประชาชนผู้รับบริการ การแสดงถึงความพึงพอใจในการบริการของประชาชน เป็นการแสดงถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงานของผู้ให้บริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอํานวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

การให้บริการสาธารณะ คือ การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในมิติต่างๆ ที่สร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปด้วยความเสมอภาค ตรงต่อเวลา เพียงพอ สม่ํ่าเสมอ และความประหยัด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง เป็นหน่วยการปกครองที่เกิดตามหลักการกระจายอำนาจ ซึ่งมีความเป็นอิสระ ในการปกครองตนเอง ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยในรายงานฉบับนี้ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อําเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาที่ได้นำไปใช้ในการประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
2. นำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนา 3 ปี การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี และนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาแนวทางการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี
3. นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของพนักงาน เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้กระบวนการทำงาน ตลอดจนกระบวนการส่งเสริมการพัฒนาการบริการ ให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับตรงตามความต้องการของประชาชน ผู้วิจัยได้เสนอเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การบริการสาธารณะ
2. การปกครองส่วนท้องถิ่น
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การบริการสาธารณะ

1. ความหมายการบริการ

ความหมายของการให้บริการ ได้มีนักวิชาการ และผู้ที่ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้ พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (สมิต สัชฌุกร, 2548: 13)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง “ปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ร้านนี้บริการลูกค้าดี การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ” ที่ยกมาแสดงให้เห็นว่า การบริการที่ดีเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำเป็นอย่างยิ่ง เพราะผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ และเมื่อผู้รับบริการมีความพอใจก็ต้องกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

คำว่า การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 นี้ (จินตนา บุญงการ, 2539 : 15) คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยาก ของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่งานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการ และให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547: 5) ได้อธิบายความหมายของการบริการว่า เป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนในตัวของมันเองจึงเป็นคำที่มีความหมายค่อนข้างกว้างมาก ซึ่งอาจรวมถึง การให้บริการส่วนบุคคล เช่น การตัดผม การแต่งหน้า จนถึงการให้บริการที่แฝงอยู่ในรูปผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ

อาศยา โชติพานิช (2549) การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการดี ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

สมิต สัจฉกร (2550: 14) การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

นักรบ นาคสุวรรณ (2559: 284) การบริการ คือ การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความประทับใจ แต่จะเกิดความประทับใจได้นั้นต้องมีการสร้างแบบแผนขึ้นมา เพื่อใช้ในการสร้างความประทับใจของลูกค้า และต้องปฏิบัติให้เหมือนกันทั้งหมดในองค์กร สอดคล้องกับวัฒนธรรม ซึ่งมีความหมายถึงแบบแผนการประพฤติ และการแสดงออกของสมาชิกในสังคมไปในทางเดียวกัน สามารถเข้าใจและร่วมกันยอมรับ และใช้ปฏิบัติร่วมกัน อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ดีขึ้นในการที่บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรม แนวทางการทำงาน แนวทางปฏิบัติความคิด และคำพูดที่เหมือนกันในการทำงานจนกลายเป็นแนวทางในการบริการ และสามารถสืบต่อกันได้จนเป็นวัฒนธรรม

กรอนรูส (Gronroos, 1990: 27) ให้ความหมายของการให้บริการว่า เป็นกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่โดยทั่วไปมีอาจจับต้องได้ ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่าง ลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการ และกับทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้า และระบบของผู้ให้บริการนั้น ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้านั่นเอง

เซตามาล และบิตเนอร์ (Zeithamal & Bitner, 2000: 2) ให้ความหมายของการให้บริการ คือ กระบวนการและผลการปฏิบัติงาน

สมาคมการตลาดอเมริกัน (America Marketing Association: AMA) (Donald, 1986: 22) ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่มีไว้เพื่อการขาย หรือจัดขึ้นร่วมกับการขายสินค้า เช่น การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการที่บริษัทจัดจำหน่ายนอกจากจะมีการติดตั้งแล้ว ยังมีบริการซ่อม การให้เช่า และการฝึกอบรมให้บุคลากรรู้จักใช้เครื่องมือ และวิธีใช้ เป็นต้น โดยทั่วไปการให้บริการไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ชิ้นนั้นเท่านั้น แต่อาจมีบริการที่เกี่ยวข้องกับความต้องการใช้ การแลกเปลี่ยน และการจัดหาบุคคลที่ใช้อุปกรณ์นั้นให้เป็นต้น

สรุปความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรม หรือการกระทำใด ๆ ที่อำนวยความสะดวกหรือผลประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยที่กิจกรรมหรือการกระทำนั้น ๆ อาจไม่เกี่ยวข้อง กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ผลิตขึ้นมาเอง

2. ความหมายการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่หน่วยงานราชการ หรือรัฐวิสาหกิจมีอำนาจหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ก่อให้เกิดทัศนคติ และความพึงพอใจต่าง ๆ โดยใช้ทรัพยากร ที่มีอยู่ของหน่วยงานนั้น ๆ

อรทัย ก๊กผล (2552: 4) การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐ จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนอง ความต้องการส่วนรวมของประชาชน

นราธิป ศรีราม (2557: 1-6) การบริการสาธารณะ หมายถึง การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี ให้แก่ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนา ประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การ จัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนอง ความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

เวอร์มา (Verma, 1986: 11) ได้พิจารณาการบริการสาธารณะว่า เป็นกระบวนการ ให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงาน หรือผู้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการใช้ทรัพยากรและผลการบริการเป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึง การรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Outputs) เข้าสู่ กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตาม แผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่า มี ลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบ การให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

จากแนวคิดการให้บริการสาธารณะข้างต้น เมื่อพิจารณาแสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของ การให้บริการสาธารณะ คือ การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในมิติต่างๆ ที่สร้างความพึงพอใจให้ เกิดแก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปด้วยความเสมอภาค ตรงต่อเวลา เพียงพอ สม่าเสมอ และความ ประหยัด จึงกล่าวได้ว่าการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายเพียงใด คือ “การวัด ความพึงพอใจของผู้รับบริการ” เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ ให้บริการว่ามีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการเพียงไร”

3. ประเภทการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของ ฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

(ประยูร กาญจนดุล, 2533) กล่าวอีกนัยหนึ่ง บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะที่ดำเนินการจัดทำขึ้น โดยบุคคลในกฎหมายมหาชนหรือโดยเอกชน ซึ่งฝ่ายปกครองต้องใช้อำนาจในการกำกับดูแลบางประการ และอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ ทั้งนี้บริการสาธารณะแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้คือ

1. บริการสาธารณะปกครอง คือ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้วเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง ที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นเรื่อง การดูแลความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน ซึ่งรัฐหรือฝ่ายปกครองจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน นอกจากนี้เนื่องจากเนื้อหาของบริการสาธารณะทางปกครองจะเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครอง ที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษรวมทั้งอำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองตามกฎหมายมหาชน ในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้นบริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้ ตัวอย่างบริการสาธารณะทางปกครองดังกล่าวข้างต้น เช่น กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศ การสาธารณสุข การอำนวยความสะดวก การต่างประเทศ และการคลัง เป็นต้น ซึ่งแต่เดิมนั้นบริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็นบริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้น แต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านี้มีมากขึ้น และมีรูปแบบและวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไป จึงเกิดประเภทใหม่ๆ ของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก

2. บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม คือ บริการสาธารณะที่เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับ ดังเช่น กิจกรรมของเอกชน (วิสาหกิจเอกชน) ซึ่งมีความแตกต่างกับบริการสาธารณะทางปกครองอยู่ด้วยกัน 4 ประการ คือ

(1) วัตถุประสงค์ บริการสาธารณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในประเทศแต่เพียงอย่างเดียว ส่วนบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมนั้น มีวัตถุประสงค์ด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจกรรมของเอกชน

(2) วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นเอง แตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และเหมาะสมในการดำเนินการ

(3) แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียว โดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมนั้น แหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนการบริการของผู้ใช้บริการ

(4) ผู้ใช้บริการ สถานภาพของผู้ใช้บริการสาธารณะทางปกครองนั้นจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ซึ่งรวมถึงตั้งแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กร และการปฏิบัติงาน ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการสาธารณะประเภทนี้ จึงมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มีเงื่อนไขและไม่เท่าเทียมกัน ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการของบริการสาธารณะทาง

อุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีลักษณะเสมอภาคกัน เพราะถูกกำหนดโดยสัญญาตามกฎหมายเอกชน

3. บริการสาธารณะทางสังคมและวัฒนธรรม คือ บริการสาธารณะที่เป็นการให้บริการทางสังคม และวัฒนธรรมที่ต้องการความอิสระคล่องตัวในการทำงาน โดยไม่มุ่งเน้นการแสวงหากำไร เช่น การแสดงนาฏศิลป์ พิพิธภัณฑสถาน การศึกษาวิจัย ฯลฯ

ดังนั้น การบริการสาธารณะจึงเป็นการดำเนินการของรัฐหรือฝ่ายปกครองในกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรือในกำกับดูแลของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนทุกคน ทั้งด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย การทำงาน การมีรายได้ รวมถึงการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และการบริการทางสังคม โดยรัฐหรือฝ่ายปกครองต้องดำเนินการให้เหมาะสม และมีคุณภาพ เพื่อสนองต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น และสามารถพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม และเป็นธรรม อันจะเป็นการช่วยลดความเหลื่อมล้ำของสังคม และรายได้ รวมถึงทำให้เศรษฐกิจโดยรวมดีขึ้น เมื่อผู้มีรายได้น้อยหรือผู้ด้อยโอกาสในสังคมสามารถเข้าถึงการบริการสาธารณะต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม และมีคุณภาพ ก็จะทำให้บุคคลเหล่านั้นสามารถพัฒนาตนเองให้เจริญเติบโตเป็นทรัพยากรของชาติที่มีคุณภาพต่อไป

4. ลักษณะของการให้บริการสาธารณะ

เพียงพร บุญแสน (2550: 27) กล่าวว่า ลักษณะของการให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วย

1. การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) คือ การบริการที่ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ คือ ต้องไม่ให้ผู้รับบริการคอยนาน และมีแหล่งที่ตั้งเหมาะสม

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) คือ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) คือ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง และมีวิจารณ์ญาติ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ องค์กร และบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และมีความไว้วางใจในการบริการได้ โดยเสนอการบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) คือ การบริการให้ผู้รับบริการมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) คือ บุคลากรจะต้องให้บริการ และการแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามความต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) คือ การบริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) คือ บริการที่ผู้รับบริการได้รับ จะทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ (Understanding & Knowing Customer) คือ บุคลากรต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสนใจเพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว

รุ่งนภา บุญคำ (2552 : 24) กล่าวว่า เลิฟร็อค และไรท์ ได้ทำการวิจัยมิติคุณภาพการให้บริการซึ่งใช้องค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้านในการวัดความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้า เพื่อเป็นหลักในการประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ RATER ของ Parasuraman ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความไว้วางใจการบริการ ซึ่งเกิดจาก ความสามารถในการปฏิบัติ หรือให้บริการตามสัญญาไว้อย่างถูกต้อง สามารถประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการ ดังนี้

- มีการให้บริการตามสัญญาไว้หรือไม่
- ไม่ควรมีความผิดพลาดเกิดขึ้นจากการให้บริการ

2. ความแน่นอน (Assurance) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความมั่นใจ ซึ่งเกิดจากความรู้ความสามารถ และมารยาทของบุคลากร รวมถึงความสามารถในการสร้างความเชื่อถือและไว้วางใจ ดังนี้

- รับมือกับปัญหาของผู้รับบริการได้
- เก็บความลับของผู้รับบริการเป็นอย่างดี
- มีความสุภาพ อ่อนน้อม และอ่อนโยนกับผู้รับบริการตลอดเวลา
- มีความรู้ที่สามารถตอบข้อซักถามของผู้รับบริการ

3. วัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการมองเห็นถึงความพร้อม และองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งเกิดจาก สาธารณูปโภค อุปกรณ์ เครื่องมือ และการแต่งกายของบุคลากรในองค์กร สามารถประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการแต่ละแห่งได้ ดังนี้

- มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมีคุณภาพ
- มีอาคารสถานที่ เหมาะสม และดูดี
- บุคลากร รวมทั้งเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ แต่งกายได้อย่างเหมาะสม

4. ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงสถานบริการเอาใจใส่ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ให้บริการให้ความใส่ใจ และให้ความสนใจ แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ดังนี้

- ผู้รับบริการควรได้รับความสนใจเป็นรายบุคคล
- ควรมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้คำปรึกษา
- มีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในลักษณะที่เป็นห่วงเป็นใย

5. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงการได้รับการตอบสนอง ซึ่งเกิดจากความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และให้บริการที่รวดเร็ว ดังนี้

- ควรบริการผู้รับบริการอย่างทันท่วงที
- ตั้งใจในการช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างสุดความสามารถ

เจริญ มีสิน (2550) กล่าวว่า ลักษณะของการให้บริการที่ดี และมีคุณภาพจะต้องมีหลักเกณฑ์ที่มีความสอดคล้อง และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการทำให้ ผู้รับบริการเกิดความพอใจ มีการปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน มีความเหมาะสมแก่สถานการณ์ และต้องไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพนั้น จะต้องมีการจัดให้มีมาตรฐานการบริการ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติงาน ให้เทียบเท่ากับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งมาตรฐานในการบริการจะมีส่วนในการสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้น เพราะมาตรฐานการบริการไม่สามารถกำหนดได้อย่างชัดเจน ว่าระดับไหนถึงเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นหากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นทางการ ก็อาจกำหนดมาตรฐานในการให้บริการที่มีคุณภาพได้ ดังนี้

1. การให้ความสนใจ คือ การต้อนรับผู้รับบริการอย่างอบอุ่น แสดงถึงการให้เกียรติ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต้องฟังผู้รับบริการพูดด้วยความเป็นมิตร และสนใจ
2. การให้ความใส่ใจ คือ ต้องเอาใจใส่การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แสดงออกถึงความเบื่อหน่ายเยิ่นเย้อ และติดตามเรื่องของผู้รับบริการจนสำเร็จเสร็จสิ้น
3. การบริการอย่างตั้งใจ คือ ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ จัดบริการให้ตรงเวลา และบริการให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกคุ้มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ คือ สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการว่า เป็นการบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด และให้ความร่วมมือในการตอบข้อซักถาม หรือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
5. การบริการอย่างจริงใจ คือ แสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้ รับผิดชอบในบริการ บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม
6. บริการอย่างเข้าใจ คือ มีความรู้ในสินค้า และบริการอย่างแท้จริง มุ่งเน้นการบริการที่มีคุณภาพสูง และก่อให้เกิดการบริการอย่างถูกต้อง
7. การบริการอย่างรู้ใจ คือ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และมีการดำเนินการอย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการต้องการ
8. การบริการอย่างมีน้ำใจ คือ ให้ความช่วยเหลือเอื้ออาทร แนะนำสิ่งที่ถูกต้องเพื่อไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย และให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพ และปริมาณอย่างครบถ้วน

ศิริรัตน์ เสรีรัตน์ (2543: 143) กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของการบริการ ไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าน่าอาจชิม เห็น รู้สึก ได้ยิน หรือดมการบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่เคยเจอปัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาของการให้บริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาด การบริการจะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการ รวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้ ๆ แล้วเกิดความพึงพอใจสามารถบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิด

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภค ขณะเดียวกันแยกไม่ได้จึงเกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการ คือ การกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว การบริการกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (Product Planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือ กิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่น และชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันใจหรือไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผนการตั้งราคา และการส่งเสริมการบริการ

กุลธนะ ธนาพงศ์ธร (2527: 30 อ้างถึงใน ศรีธัญย์ ทิพย์บำรุง, 2544: 6) ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการไว้ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มีเซ่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมชาติ กิจจรยอง (2521: 52) กล่าวถึงคุณสมบัติที่ดีของผู้บริการจะต้องมี ดังนี้

1. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด เหมาะสมตามแบบที่หน่วยงานของตนกำหนด
2. เป็นที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น
3. มีชีวิตชีวา มีอากัปกริยา และวาจาอ่อนน้อม
4. มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย การมีความรู้ในงาน และความรู้รอบตัวดี
5. งามอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานอยู่เสมอ
6. ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
7. ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจอยู่เสมอ

8. แสดงความกระตือรือร้น และแสดงความมีน้ำใจออกมา
9. เตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ
10. มีความจำดี รู้ข้อมูลในงาน และข่าวสารทั่วไปดี

ซินินทร์ พิทยาวิริช (2533 อ้างถึงใน กิตติพัฒน์ อินทรนิโลตม, 2543: 23) ได้กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ของธนาคารต้องมีหน้าที่ และคุณลักษณะ ประกอบด้วยศิลปะในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ดังนี้

1. ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติเสมอ
2. ต้อนรับลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
3. ต้อนรับลูกค้าด้วยการให้ความช่วยเหลือ และกระตือรือร้นอยู่เสมอ
4. ต้อนรับลูกค้าด้วยความอบอุ่น และยินดีให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้
5. ต้อนรับลูกค้าด้วยความพยายามเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่เข้าใจ
6. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่สนใจ
7. ต้อนรับลูกค้าด้วยความจริงใจ แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่สนใจ
8. ต้อนรับลูกค้าด้วยความอดทน แทนที่จะทำให้ขุนเคือง
9. ต้อนรับลูกค้าด้วยความคุ้นเคย
10. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเพียรที่ค้นหาข้อเท็จจริง แทนที่จะมีการถกเถียงกัน
11. ต้อนรับลูกค้าด้วยบริการเสมอ แทนที่จะรับบริการจากเขา
12. ต้อนรับลูกค้าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ แทนที่จะชักช้า
13. ต้อนรับลูกค้าด้วยการเห็นคุณค่าของคนที่มาติดต่อ แทนที่จะแสดงอาการเฉื่อยชา
14. ต้อนรับลูกค้าโดยให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ แทนที่จะไม่คิดอะไรเสียเลย

5. องค์ประกอบการให้บริการ

แมคครอลอง (Maculion, 1954 อ้างถึงใน นารี นันทติกุล , 2545: 29) มีความเห็นว่าการให้บริการจะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service delivery agency) ซึ่งเป็นประโยชน์ให้ผู้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจจะสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (2536, อ้างถึงใน นารี นันทติกุล, 2545: 29) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่ และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการ และกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ

5. ช่องทางการให้บริการ

6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

6. การพัฒนาการให้บริการที่ประทับใจ

6.1 การจัดสำนักงานบริการยุคใหม่

ในการจัดสำนักงานบริการยุคใหม่ จะเน้นการจัดสำนักงานให้เรียบง่ายสะอาดเพียงอย่างเดียวไม่ได้ จะต้องให้ความสำคัญกับสิ่งเหล่านี้ คือ

- 1) การจัดสำนักงานให้สอดคล้องกับกระบวนการการให้บริการที่ปรับปรุงใหม่ ทำให้ง่ายต่อการติดตามขั้นตอนที่ลดไปได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
- 2) เน้นการเพิ่มพื้นที่ให้ประชาชนผู้มาติดต่อ มากกว่าพื้นที่ของเจ้าหน้าที่
- 3) สร้างบรรยากาศการติดต่อ และให้บริการที่เป็นกันเองและอบอุ่น
- 4) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์
- 5) จัดสำนักงานตามโครงการ 5 ส.
- 6) ปรับสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายใน ภายนอก ให้สะอาดสวยงามเป็นธรรมชาติ

6.2 จัดให้มีแผนกบริการประชาชน

การสร้างความปลอดภัยเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อ จะต้องจัดให้มีส่วนการให้การต้อนรับ ซึ่งไม่เป็นเพียงการต้อนรับทั่วไป แต่จะต้องสามารถให้คำแนะนำตรวจสอบหลักฐาน เพื่อให้ประชาชนพร้อมเข้ารับบริการ ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1) ยิ้มแย้ม และทักทาย
- 2) สอบถามให้คำปรึกษาแนะนำ
- 3) ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วน
- 4) แนะนำสู่จุดบริการต่างๆ

6.3 การจัดระบบการให้บริการ

- 1) การจัดลำดับในการติดต่อโดย
 - ให้บัตรคิว
 - ให้เครื่องประชาสัมพันธ์ด้วยเสียงหรือตัวอักษร
 - จัดช่องทางให้ติดต่อ
 - จัดช่องทางพิเศษสำหรับบางเรื่องที่สามารถบริการได้รวดเร็ว โดยแยกออกจาก

ช่องปกติเป็นช่องทางด่วน

2) การจัดจุดรับติดต่อ ควรเป็นจุดอยู่บริเวณด้านหน้า มีความกว้างขวางเพียงพอ สำหรับการรอรับบริการโดยไม่เบียดเสียด

7. การบริหารคุณภาพการให้บริการ

สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการเหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ลูกค้าจะคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก และจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ หลังจากใช้บริการแล้วลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ หากบริการที่ได้รับต่ำกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะไม่ให้ความสนใจในธุรกิจที่ให้บริการอีกต่อไป หากบริการที่ได้รับตรงหรือมากกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าก็จะกลับมาใช้บริการของธุรกิจนั้นอีก แบบจำลองคุณภาพการให้บริการของพราราซูราแมน, ซีทฮอล์ม, และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml; &Berry.1985:41-50) ได้กำหนดโมเดลคุณภาพการให้บริการซึ่งเน้นความต้องการเป็นสิ่งสำคัญ โดยเน้นการส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง ซึ่งเป็นสาเหตุให้การส่งมอบบริการไม่ประสบความสำเร็จซึ่งแสดงช่องว่าง 5 ประการ ดังนี้

7.1 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภค และการรับรู้ของฝ่ายบริหาร (Gap Between Consumer Expectation and Management Perception) จะเกิดขึ้นหากฝ่ายบริหารไม่สามารถรับรู้ได้อย่างถูกต้อง เกี่ยวกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้จากธุรกิจที่ให้บริการนั้น

7.2 ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหาร และข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ (Gap Between Management Perception and Service-Quality Specifications) จะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายบริหารอาจจะรับรู้ความต้องการของลูกค้า แต่ไม่ได้กำหนดมาตรฐานการทำงานที่เฉพาะเจาะจง

7.3 ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพการให้บริการ และการส่งมอบบริการ (Gap Between Service-Quality Specification and Service Delivery) จะเกิดขึ้นได้เมื่อพนักงานไม่ได้รับการฝึกอบรม จะไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐาน หรือบางครั้งมีความสับสนในมาตรฐานของงานแต่ละงานได้

7.4 ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการ และการติดต่อสื่อสารภายนอก (Gap Between Service Delivery and External Communications) ความคาดหวังของผู้บริโภคจะเป็นผลมาจากคำพูดของตัวแทนขาย และการโฆษณาของบริษัท การสื่อสารกับภายนอกเพื่อสร้างภาพลักษณ์ จะมีผลกระทบต่อความคาดหวังของลูกค้า

7.5 ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง (Gap Between Perceived Service and Expected Service) ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะไม่พอใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะพึงพอใจ และใช้บริการซ้ำอีก

การปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะต่างกันบ้างก็คือสำนวน และรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

เดเนียล วิท (Danial Wit, 1967 : 101-103) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจ และบริหารงานภายในเขตอำนาจของตน

วิลเลียม วี. ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway, 1959: 101-103) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอนมีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

อุทัย หิรัญโต (2523: 2) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครอง และดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์กร มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

พิเชษฐ คามจันทร์ (2553: 42) นิยามไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นแบบการปกครองที่เป็นผลจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ โดยจะเกิดองค์กรทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย และควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายของตนเอง

วินเลียม เอ. ร็อบสัน (William A. Robson, 1953: 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้น และให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมียุทธศาสตร์ที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นของนักวิชาการต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น พอที่จะสรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง หรือที่เรียกว่ารัฐบาลกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่น โดยมีอำนาจในการกำหนดนโยบาย และบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเอง ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ โดยมีองค์กรที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้น ๆ

2. วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

2.1 ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2.2 เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

2.3 เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

3. ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

3.1 การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

3.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

3.3 การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นตน

3.4 การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

3.5 การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคต

3.6 การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

4. หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งจะมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเองซึ่งแยกออกจากรัฐ โดยทั่วไปแล้วอำนาจหน้าที่ของรัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบเดียวกัน คือ การจัดทำ “บริการสาธารณะ” สำหรับการจัดทำบริการสาธารณะที่ถือเป็นอำนาจหน้าที่ของระดับชาติ (รัฐ) และระดับท้องถิ่น (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) นั้นเป็นการจัดทำภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการ และความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนโดยทั่วไป โดยสามารถแยกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. บริการสาธารณะระดับชาติ (National Affairs) ซึ่งหมายถึงกิจกรรมที่จัดทำขึ้นโดยรัฐ ที่มุ่งเน้นเพื่อประโยชน์ส่วนรวมภายในรัฐ มีลักษณะเกี่ยวกับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐ เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน กระบวนการยุติธรรม เกี่ยวกับการเป็นตัวแทนของรัฐโดยรวม และรวมไปถึงกิจกรรมที่ต้องการให้เกิดมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ อาทิ กองทัพ กิจการตำรวจ ศาลยุติธรรม กิจกรรมทางการทูต ระบบการแลกเปลี่ยนเงินตรา เป็นต้น

2. บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Local Affairs) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับท้องถิ่น โดยเฉพาะ และเพื่อตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยจะมีลักษณะเป็นกิจกรรมที่ตอบสนองคนในท้องถิ่น ซึ่งแต่ละท้องถิ่นอาจจะมี ความแตกต่างกันออกไป โดยส่วนใหญ่จะสอดคล้อง

กับชีวิตประจำวันของคนในท้องถิ่น ทั้งเรื่องเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม การอำนวยความสะดวก รวมไปถึงการจัดสวัสดิการให้คนในท้องถิ่นโดยตรง (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2547: 38)

ในร่างรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2559 ฉบับลงประชามติ มีการบัญญัติเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวดที่ 14 มาตราที่ 249 – 254 แต่ในส่วนของการกำหนดหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปรากฏอยู่ในมาตรา 250[12] โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งให้เป็นหน้าที่และอำนาจเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบหรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการ รวมทั้งการส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างอิสระ

นอกจากนี้ อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ตามรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ.2540 มาตรา 284 (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540, มาตรา 284) ได้กำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ เพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นเพิ่มขึ้น โดยเนื้อหาของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีด้วยกัน 4 เรื่อง ได้แก่

- 1) คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2) การกำหนดอำนาจ และหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ
- 3) การจัดสรรสัดส่วนภาษี และอากร
- 4) แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ซึ่งการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะปรากฏในหมวด 2 มาตรา 16 - 22 โดยมีสาระสำคัญอยู่ 3 ประการ ได้แก่

ประการแรก มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบต่าง ๆ ไว้ (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542, มาตรา 16-18) ได้แก่ เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด และกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่ทั้งทางการปกครอง การบริหารในท้องถิ่นของตนเอง สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ส่งเสริมสนับสนุนด้านต่าง ๆ อาทิ การส่งเสริมด้านการศึกษา กีฬา การท่องเที่ยว ฯลฯ รวมไปถึงการดูแลความสงบเรียบร้อยภายในท้องถิ่น อย่างไรก็ตามการจัดทำบริการหรือกิจกรรมใด ๆ ในท้องถิ่น จำเป็นต้องคำนึงถึงความสามารถในการจัดทำของท้องถิ่นเอง คุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่น และความต้องการหรือประโยชน์ที่คนในท้องถิ่นจะได้รับ รวมทั้งอำนาจหน้าที่อื่น ๆ ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ประการที่สอง อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ที่มีการจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น ๆ ในอนาคต พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้ไว้ 2 กรณี คือ ในกรณีที่มีการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นมาใหม่ ในรูปแบบไม่เต็มพื้นที่จังหวัด ให้มีอำนาจหน้าที่ตามในมาตรา 16 คือมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับ เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล แต่หากเป็นการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นมาใหม่

ในรูปแบบเต็มจังหวัดก็จะมีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 16 และ 17 นั่นคือมีอำนาจหน้าที่เดียวกับ กรุงเทพมหานคร นั่นเอง

ประการที่สาม การทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา 21 และ 22 มีการกำหนดว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร่วมมือกันดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้ หรืออาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นดำเนินการแทนได้ และนอกจากนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมอบให้เอกชนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2543: 104)

นอกจากนี้ยังมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากการกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว ยังมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ในกฎหมายเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง[17] ได้แก่

- 1) พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540
- 2) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496
- 3) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537
- 4) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528
- 5) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2542

หากพิจารณาจากขอบข่าย และอำนาจหน้าที่ตามข้อบัญญัติในกฎหมายแล้ว ก็จะพบว่ากฎหมายได้ให้อำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินกิจกรรมหรือให้บริการสาธารณะได้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม[18] ได้แก่

- 1) อำนาจหน้าที่ที่ต้องจัดทำ เป็นกิจกรรมที่กฎหมายบังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำให้ครบถ้วน หากไม่จัดทำเท่ากับเป็นการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
- 2) อำนาจหน้าที่ที่อาจจัดทำ เป็นกิจกรรมที่กฎหมายให้ดุลพินิจกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าจะจัดทำบริการสาธารณะนั้น ๆ หรือไม่ก็ได้ ขึ้นอยู่กับความพร้อม และการพิจารณาเห็นสมควรว่าเหมาะสมและจำเป็นกับคนในท้องถิ่นนั้น ๆ

อย่างไรก็ตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กฎหมายได้ให้อำนาจไว้อย่างชัดเจนว่ากิจกรรมหรือหน้าที่ด้านใดสามารถดำเนินการได้ หรือกิจกรรมใดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการได้ ก็จะเป็นอำนาจของส่วนภูมิภาคหรือรัฐส่วนกลางตามหลักการแนวความคิดการแบ่งอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ในการกำหนดหรือมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีความเหมาะสมสอดคล้องกับขนาดพื้นที่ ความสามารถทั้งทรัพยากรด้านบุคลากร เงิน และความต้องการของประชาชนเป็นหลักทั้งสิ้น

กล่าวโดยภาพรวม หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึง กำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระหรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศ ก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดินการศึกษาในระดับอุดมศึกษา การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณา ดังนี้

1. เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

2. เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง

3. เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม งานด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น

4. เป็นงานที่เกี่ยวกับพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเอง อาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควร จัดให้มีโรงงานำ การจัดตลาด และงานต่าง ๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

5. บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลเนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภท เป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติ และระดับท้องถิ่น โดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้เด็ดขาด การจัดทำบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลนี้ อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับขั้นของกิจการ โดยอาศัยหลักเกณฑ์เช่นเดียวกันกับการแบ่งแยกการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่นโดยอาศัยหลักทั่วไป คือ หลักประโยชน์มหาชนและหลักประสิทธิภาพซึ่งบริการเหล่านี้เป็นภารกิจลำดับรองที่ทั้งรัฐ และท้องถิ่นต้องแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบดำเนินการ เช่น การจัดการศึกษา ความต้องการบริการทางการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการของส่วนรวมของคนทั้งประเทศ โดยกำหนดนโยบายและวางแผนการศึกษา ไว้เป็นหลักเกณฑ์ทั่วไป ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการศึกษาขั้นต่อไปและการวัดมาตรฐานการศึกษา ซึ่งต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งระบบ ในขณะที่เดียวกันการศึกษาในชั้นประถมศึกษา ซึ่งเป็นความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่ง มีความแตกต่างกันไปด้วย เช่น การสร้างโรงเรียน การจัดการศึกษาเสริมที่สอดคล้องกับสภาพของชุมชนในแต่ละท้องถิ่น จึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ ส่วนการจัดการศึกษาระดับสูง จึงเป็นหน้าที่ของรัฐในการจัดทำ และสำหรับการจัดการศึกษานอกโรงเรียนเป็นการจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมทักษะ และฝึกฝนฝีมือเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์มหาชนท้องถิ่น จึงเป็นหน้าที่ในการดำเนินกิจการหรือหน้าที่ในการส่งเสริม และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมซึ่งรัฐ และท้องถิ่นในการดูแลร่วมกัน

หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากหลักการสากลดังกล่าวข้างต้นพบว่า ภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

5.1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest)

โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภทหรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแลรับผิดชอบ และปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวม และเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ (1) ภารกิจด้าน

การป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร (2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ (3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ (4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้น ถือเป็นภารกิจรวมของชาติซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าเป็นที่จะเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่สามารถแยกออกหรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอยการจัดให้มี และบำรุงรักษา ทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

5.2. หลักความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability)

หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบต่อแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น ตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่าง เช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลกระทบต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ ก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ เทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก มากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่นก็ควรส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

5.3. ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability)

หลักความสามารถของท้องถิ่นเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า การจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตามให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้น ต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไข และความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้นถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการ ก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้นความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไป เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไป ที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความซับซ้อนหรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ที่ถือว่าเป็นงาน

หลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องนี้อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการหรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

5.4. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency)

หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัดขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดการบริการสาธารณะเมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการแล้วนั้น ต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะ เป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวม ยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดการบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลางหรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดการบริการสาธารณะนั้น ให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้นหลักประกันด้านคุณภาพการจัดการ จึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของราชการหรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการ ก็ยังมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่า ท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

ดังกล่าวแล้วถึงหลักการในการจัดแบ่งกิจกรรมการบริการสาธารณะ และเมื่อแผนปฏิบัติการกำหนดขึ้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลบังคับใช้ จะเห็นว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบทบาท และภารกิจของตน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ จะต้องดำเนินการเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากมีภารกิจจำนวนหนึ่งซึ่งราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาคได้ถ่ายโอนหรือมอบหมายให้ดำเนินการ ถ้าพิจารณาจากกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ.2543 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2521 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 พบว่าการกำหนดบทบาท และอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ มักจะกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ในลักษณะที่กว้าง เช่น พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2542 กำหนดว่า อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามมาตรา 45 ได้แก่

1. ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
2. จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
3. สนับสนุนตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
4. ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
5. แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
6. อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล
7. คุ้มครองดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
8. จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจกรรมนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
9. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

และนอกจากนี้ยังมีการกำหนดว่ามีกิจกรรมบางอย่าง ซึ่งได้มีการกำหนดว่าราชการส่วนท้องถิ่นอื่นสมควรให้ อบจ. ร่วมดำเนินการ หรือให้ อบจ. จัดทำตามกฎกระทรวง (พ.ศ.2541) อาทิ

1. จัดให้มีน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค และการเกษตร
2. กำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล
3. บำบัดน้ำเสีย
4. บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
5. วางผังเมือง เป็นต้น

นอกจากนี้ถ้าพิจารณาอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 11 พ.ศ.2543 ยังได้กำหนดว่าเทศบาลแต่ละประเภทมีอำนาจหน้าที่ที่ต้องดำเนินการแตกต่างกัน โดยเทศบาลนครจะมีอำนาจหน้าที่มากที่สุด และยังได้มีการกำหนดว่ามีบางภารกิจหน้าที่ที่เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนครจะดำเนินการหรือไม่ดำเนินการก็ได้ ดังตัวอย่างที่กล่าวมาแล้วข้างต้นเกี่ยวกับบทบาท และอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเห็นว่าด้วยลักษณะของการกำหนดข้อกำหนดเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่เป็นการกำหนดไว้กว้าง ๆ และเป็นการกำหนดในลักษณะที่ท้องถิ่นอาจจะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการก็ได้ ทั้งนี้จึงส่งผลให้ประชาชนในท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่น ได้รับการบริการสาธารณะที่แตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับความพร้อม ความสามารถ และแผนการปฏิบัติงานของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าจะดำเนินการหรือไม่

ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 หมวด 2 ว่าด้วยการกำหนดอำนาจ และหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา 16 มาตรา 17 และมาตรา 18 ได้กำหนดหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ทั้ง องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด และ

กรุงเทพมหานครไว้ โดยกำหนดว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง และกำหนดไว้โดยละเอียด ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ จะมีผลอย่างสมบูรณ์ ต่อเมื่อแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีผลบังคับใช้ และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็น การมีส่วนร่วมด้านการปกครอง การบริหาร การเงิน การตัดสินใจอย่างอิสระ และการกำหนดนโยบายของท้องถิ่นตนเอง โดยปราศจากการแทรกแซง และอยู่ภายใต้การควบคุมกำกับดูแลของรัฐบาลเท่าที่จำเป็น การกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาค

พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้จัดแบ่งกรอบการให้บริการสาธารณะออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว
5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม
6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดให้มีคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งคณะกรรมการชุดดังกล่าวพิจารณา และให้ความเห็นชอบการถ่ายโอนภารกิจทั้ง 6 ด้าน รวมมีการถ่ายโอนทั้งสิ้น 244 เรื่อง มีส่วนราชการที่ถ่ายโอนภารกิจ 50 กรม ใน 11 กระทรวง ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ

- 1.1 การคมนาคม และการขนส่ง

- 1) ทางบก อาทิ การก่อสร้างและบำรุงรักษาถนนและสะพาน การดูแลจัดตั้งสถานีขนส่งและการจัดการจราจรในเขตพื้นที่

- 2) ทางน้ำ เช่น การบำรุงรักษาทางน้ำ การก่อสร้าง และดูแลสถานีขนส่งทางน้ำ (ท่าเทียบเรือ)

- 1.2 สาธารณูปโภค

- 1) แหล่งน้ำ / ระบบประปาชนบท อาทิ การดูแลรักษา พัฒนา ซ่อมบำรุงแหล่งน้ำ และระบบประปาชนบท

- 1.3 สาธารณูปการ

- 1) การจัดให้มีตลาด อาทิ การจัดให้มีและการควบคุมตลาด

- 2) การจัดตั้ง และดูแลตลาดกลาง

- 3) การผังเมือง อาทิ การจัดทำผังเมืองรวมจังหวัด และการวางแผนและปรับปรุง

ผังเมืองรวม

4) การควบคุมอาคาร อาทิ การควบคุมอาคาร และการเปรียบเทียบปรับคดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

จากงานทั้งหมดที่อยู่ภายใต้กรอบงานด้านโครงสร้างพื้นฐานข้างต้นพบว่า งานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 88 เรื่องมีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจจำนวน 16 กรม ใน 7 กระทรวง

2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

2.1 การส่งเสริมอาชีพ อาทิ การฝึกอบรม ส่งเสริม พัฒนากลุ่มอาชีพต่าง ๆ

2.2 งานสวัสดิการสังคม

การสังคมสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส อาทิจานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ และการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น

2.3 นันทนาการ

1) การส่งเสริมการกีฬา อาทิ การจัดหาอุปกรณ์กีฬา การก่อสร้างบำรุงรักษาสถานกีฬา

2) การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ อาทิ การบริหารจัดการ ดูแลบำรุงรักษา

สวนสาธารณะ

2.4 การศึกษา

1) การจัดการศึกษาในระบบ อาทิ การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน หรือปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการจัดการศึกษาสงเคราะห์

2) การศึกษานอกระบบ อาทิ การบริการการศึกษานอกโรงเรียนระดับอำเภอ และการจัดการศึกษาระดับเขต งานห้องสมุดประชาชน เป็นต้น

2.5 การสาธารณสุข

สาธารณสุขและการรักษาพยาบาล อาทิ การส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิต และการส่งเสริมสุขภาพแม่และเด็ก การพัฒนาอนามัยบนพื้นที่สูง

3. การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อาทิ การควบคุมโรคติดต่องานสนับสนุนเงินอุดหนุนในการสงเคราะห์ผู้ป่วยโรคเรื้อน ค่าสังคมสงเคราะห์ และค่าฌาปนกิจ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและที่อยู่อาศัย อาทิ การแก้ไขปัญหาชุมชนแออัด การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยงาน ที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 102 เรื่อง มีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจจำนวน 27 กรม ใน 7 กระทรวง

4. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

4.1. การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน อาทิจานตรวจมาตรา ชั่ง ตวง วัด การเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้บริโภค

4.2 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

4.3 การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย อาทิ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยเบื้องต้น

4.4 การรักษาความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อาทิ การทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน งานจัดทะเบียนสัตว์พาหนะ สรุปแล้วจะพบว่างานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 18 เรื่อง มีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจจำนวน 9 กรม ใน 6 กระทรวง

5. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว

5.1 การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การประสานจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด และการจัดระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน

5.2 การพัฒนาเทคโนโลยี อาทิ การบริการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีเกษตรชุมชน

5.3 การส่งเสริมการลงทุน อาทิ งานบริการข้อมูลนักลงทุนและงานเผยแพร่ และชักจูงการลงทุน

5.4 การพาณิชยกรรม อาทิ งานทะเบียนพาณิชย์

5.5 การพัฒนาอุตสาหกรรม อาทิ การกำกับดูแลโรงงาน การอนุญาตให้ตั้งโรงงาน

5.6 การท่องเที่ยว อาทิ การวางแผนการท่องเที่ยว การปรับปรุงดูแลบำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยว และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

พบว่า งานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 88 เรื่องมีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจจำนวน 16 กรม ใน 7 กระทรวง

6. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม

6.1 การคุ้มครองดูแลบำรุงรักษาใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อาทิ งานพัฒนาป่าชุมชน การควบคุมไฟป่า เป็นต้น

6.2 การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ อาทิ การติดตามตรวจสอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและมลพิษ งานสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม งานตรวจสอบคุณภาพน้ำ งานตรวจสอบคุณภาพอากาศ คุณภาพเสียง และการบำบัดน้ำเสีย

6.3 การดูแลรักษาที่สาธารณะ อาทิ การดูแลรักษา และคุ้มครองป้องกันที่สาธารณะประโยชน์

7. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

6. การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้มีการกำหนดอำนาจ และหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542: 5 – 9) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐ แบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการ

สาธารณสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้าย คือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2550: 1- 68) เป็นต้น

7. ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา

จากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา ยังประสบกับปัญหาต่างๆ มากมาย ที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาค จากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่น ด้วยข้อจำกัดทางกฎหมาย และงบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการ ในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชายาว และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น (รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557: 12 – 15)

ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหา เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาล ตั้งแต่ปี พ.ศ.2540 ถึงปัจจุบัน ที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจ ที่ต่างตีความหมาย และกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุค จนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพ และขัดแย้งกันเองในภาพรวม ซึ่งส่งผลกระทบต่อส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง (วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558: 39 – 44)

ดังนั้น แนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐให้มีความชัดเจน ต่อเนื่อง ทั้งในส่วนองทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาล และแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค ที่การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหา และความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้าน และทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่ม และละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้า หรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรม และไม่เหมาะสมกับ

สภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รศคนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557: 13-15)

อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของ รัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2550: 13 – 18) ทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” โดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

พรธณี ชูทัยเจนจิต (2550 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวกความรู้สึกที่ดีที่ประทับใจต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ ราคาการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาด

พรปวีณ์ ศิริรักษ์ (2551: 26) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ของมนุษย์ ซึ่งแสดงออกถึงสองแบบด้วยกัน คือ ความรู้สึกใน ทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วส่งผลให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้ทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามเรียกโดยรวมว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกความพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร สิ่งเร้า การวิเคราะห์ เป็นต้น ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่า ทรัพยากร หรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างครบถ้วน ตามความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่

สมบัติ บารมี (2551: 13) ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกเป็นสุข ที่เกิดจากทัศนคติทางด้านบวกที่มีต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นทั้งจากภายใน และภายนอกของปัจเจกบุคคล

พินานมาศ สีเลิศวงศ์ภักดี (2552 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นระดับความรู้สึกของความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงาน กับความคาดหวังของลูกค้า และผู้ใช้บริการ (Kotler, 2003) ถ้าผลการทำงานเท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าและผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลของการทำงานสูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าและผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก ผลประโยชน์จากคุณสมบัติการบริการ หรือการทำงานของบริการ และผลิตภัณฑ์ นักการตลาดและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและผู้ใช้บริการ โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) ทั้งคุณค่าเพิ่มที่เกิดจากการผลิต และจากการตลาด ตลอดจนยึดหลักการสร้างภาพโดยรวม คุณค่าที่เกิดขึ้นจากการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขัน ซึ่งคุณค่าที่ลูกค้าพึงได้รับจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า หรือราคาสินค้า

จิราพร กำจัดทุกข์ (2552: 23) ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เป็นการยอมรับความรู้สึกที่ยินดี ความรู้สึกชอบในการได้รับบริการ หรือได้รับการตอบสนองตามความคาดหวัง หรือความต้องการที่บุคคลนั้นได้ตั้งไว้

วิชชุดา คัมภีร์เวช (2556: 10 – 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง

คอตเลอร์ (Kotler (2000: 36) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพึงพอใจ ที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของสิ่งต่าง ๆ ตามที่เห็น และเข้าใจกับความคาดหวัง ดังนั้น ระดับความพอใจจึงเป็นปัจจัยของความแตกต่างระหว่างการทำงานที่มองเห็น และความเข้าใจกับความคาดหวัง หากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานของสิ่งนั้นว่าต่ำกว่าความคาดหวัง จะส่งผลให้บุคคลนี้เกิดความไม่พอใจ (Dissatisfaction) แต่หากระดับของการเห็นและความเข้าใจของสิ่งนั้นว่าตรงกับความคาดหวังบุคคลนั้น จะเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากการทำงานของสิ่งนั้นว่าสูงกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความประทับใจ (Delight) ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจ และประชาสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่นต่อไป

คูลเลน (Cullen. 2001 : 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้น และระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง ของประชาชนผู้รับบริการ การแสดงถึงความพึงพอใจในการบริการของประชาชน เป็นการแสดงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานของ ผู้ให้บริการ

2. ลักษณะของความพึงพอใจ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2549 : 43) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมาก ผู้ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต้องเข้าใจถึงลักษณะของความพึงพอใจ ดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจจำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับ เป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในความพึงพอใจสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลย่อมมีข้อมูลอ้างอิงต่าง ๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ซึ่งจะเกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรได้รับ และผู้ที่ได้รับจะประเมินสิ่งที่ได้รับจริง และถ้าหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวัง จะเกิดความพึงพอใจ และในทางตรงกันข้ามหากสิ่งที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ผลก็คือความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลา

บุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างนั้น ทำให้ระดับความพึงพอใจขึ้น ๆ ลง ๆ ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้สิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงไปด้วย

3. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกได้เป็น 2 ความหมาย ในความหมาย ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (customer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ของผู้ให้บริการดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแนวคิดของนักการตลาด จะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็น 2 นัย คือ ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง” มักพบในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์ สำหรับความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลักให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรืออีกนัยหนึ่งคือ “ความพึงพอใจ” หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จ

ในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ Gronroos (อ้างถึงในวิชัย เชื้อมวราศาสตร์, 2546) กล่าวว่า การที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของ การบริการที่ดีหรือไม่ นั้น เป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง (expect quality) ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (experienced quality) เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ (total perceived service quality) ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นโดยอาศัยหลักการ 6 ประการดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพ และมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) ลูกค้าสามารถรับรู้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในงานบริการ สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน

2. ทศนคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ (attitude and behavior) ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกได้ จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และช่วยแก้ไขปัญหาค้นทันที

3. การที่สามารถเข้าพบได้ง่าย และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งสำนักงาน และเวลาที่ให้บริการของพนักงาน และระบบการบริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

4. ความไว้วางใจ และความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ลูกค้าสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ได้ตกลงกันได้

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (recover) เมื่อใดก็ตามที่เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดไปจากปกติ และผู้ให้บริการนั้นสามารถที่จะแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ในทันทีที่ สามารถกอบกู้สถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6. ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ลูกค้าจะเชื่อในชื่อเสียงของผู้ให้บริการ จากการที่ผู้ให้บริการภายในขอบเขตของหน้าที่ทางการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน วีเบอร์ (Weber. 1966 : 340 ; อ้างอิงมาจาก อากาศร ธาตุโลหะและคณะ. 2553 :10-11) ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้ (สิริกันยา พัฒนภูทอง. 2546 :9-10)

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันออกไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพ

ของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการได้รับ สิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบการประกัน ข้อมูลจากที่ต่างๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริงหรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

4. หลักการให้บริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 27) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช่มองเห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการ ถึงความเอาใจใส่และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ที่ส่งมาให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ เกิดจากการประเมินคุณภาพ และรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

3. สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการ ที่ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการ จะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัวก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการ เพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยี เข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

5. แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 28) ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึง ทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ ผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็นเพื่อศึกษาถึงความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจในการบริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทาง และจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้ เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวกรวดเร็วทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการ หรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพ และความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานรับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ หรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศ และวัฒนธรรมองค์การ ที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมาย และเกณฑ์วัดที่ชัดเจน รวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมาย เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตาม กลยุทธ์ที่วางไว้

Mullins (1985, p 397-400) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในบริการ ได้แก่

1. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบ และมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการของภาครัฐที่ต้องปฏิบัติงานให้ตรงเวลา

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เวลา อย่างเพียงพอเหมาะสม นอกจากด้านปริมาณที่เพียงพอแล้วบริการที่ให้แก่ประชาชนต้องมีคุณภาพดีด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการตลอดเวลาไม่ว่าจะสภาวะอากาศเช่นใด

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนาคุณภาพและความสามารถ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยสนองความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ

6. วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ในการวัดนั้นอาจใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือใช้หลายวิธีประกอบกัน เพื่อให้ผลที่แน่นอนขึ้น นักวิชาการได้เสนอแนวคิดในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไว้ ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 138 - 140) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจแบ่งแบบวัดตามลักษณะข้อคำถามที่ถามออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แบบสำรวจปรนัย เป็นแบบวัดที่มีคำถามและคำตอบให้เลือกตอบ โดยที่ผู้ตอบตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึก เป็นข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

2. แบบสำรวจเชิงพรรณนา เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูด และข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบโดยอิสระ เป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพ แบบวัดยังสามารถแบ่งได้ตามคุณลักษณะของงานเป็น 2 ลักษณะคือ

2.1 แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไป เป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่ปฏิบัติงานโดยส่วนรวม ตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ ได้แก่ แบบวัดของแฮคแมนและโอมแฮม (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532 : 138 ; อ้างอิงมาจาก Hackman and Oldham. 1975:unpaged)

ซึ่งมีข้อความเพียง 5 ข้อ เป็นลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่ามีข้อ 2 และข้อ 5 เป็นคำถามนิเสธ

2.2 แบบวัดความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงานของแบบวัดนี้ เป็นการวัดความพึงพอใจในแต่ละด้าน ตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ ได้แก่ แบบวัดของแฮคแมนและโอสแฮม แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่ามีข้อความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรายได้ ความมั่นคงในงาน มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้า

ซาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 39) ได้กล่าวไว้ว่า วิธีการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้หลายวิธี ต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำตอบที่ถาม อาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้ง ก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับการบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น

การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

7. หลักการและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี

โคร์แมน (Korman, A.K., 1977 อ้างอิงในสมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542: 161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงาน เกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

มัมฟอร์ด (Manford, E., 1972 อ้างอิงใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542: 162) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H. , Herzberg. F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบ และการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crozier M. และ Coulter G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยามนุษย์นิยม เขาได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อระบบการศึกษาของอเมริกันเป็นอันมาก ทฤษฎีของเขามีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงขับเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุดซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์

มาสโลว์ มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการ เขามีความเชื่อว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการ พฤติกรรมของคนเรามุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจ มาสโลว์แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการมีอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป
ความต้องการที่ไม่ได้รับการสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีก
4. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น ความสำคัญกล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง
5. ความต้องการเป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกลักษณ์ อุปรีรัตน์ (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจัยที่มีผลต่อลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีมากยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยใช้กรณีศึกษาคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลจำนวน 2 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลท่าศาลา จังหวัดลพบุรี และเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ การสำรวจพื้นที่ การสังเกตการณ์ และการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่า 1) ลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี 5 ลักษณะ ได้แก่ การรับทราบข้อมูลข่าวสาร การเสนอข้อมูล การเข้าร่วมการประชุม การเข้าร่วมดำเนินงาน และการเข้าร่วมตรวจสอบการดำเนินงาน 2) ปัจจัยที่มีผลต่อลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนประกอบไปด้วยปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการมีส่วนร่วมในลักษณะต่าง ๆ ทักษะคติของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความสะดวกเรื่องเวลาของประชาชน การเป็นคนในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความจำเป็นในการพึ่งพาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประชาชน และศักยภาพของประชาชนกับปัจจัยภายนอกของประชาชน ได้แก่ บริการสาธารณสุขที่เป็นเรื่องใกล้ตัวของประชาชน ลักษณะของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ การมีสิ่งตอบแทนที่เป็นรูปธรรมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การมีปัญหาความต้องการในชุมชน การรวมตัวกันในชุมชน และสภาพดินฟ้าอากาศ โดยปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละลักษณะการมีส่วนร่วม 3) แนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มีมากยิ่งขึ้นประกอบไปด้วยแนวทางที่เน้นไปที่ประชาชน แนวทางที่เน้นไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแนวทางที่เน้นไปที่หน่วยงานหรือองค์กรภายนอกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละลักษณะการมีส่วนร่วม

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน 184 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง อาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

โกวิท พวงงาม (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการตรวจสอบข้อมูลการปฏิบัติราชการ ตามแบบประเมินกับประเมินโครงการหรือกิจกรรมที่เป็นนวัตกรรมท้องถิ่น รวมทั้งการจัดลำดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์ประเมิน ประจำปี 2555 จำนวน 404 แห่ง พบว่า มีเพียง 204 แห่ง ที่มีความพร้อมและประสงค์ตรวจสอบข้อมูลการปฏิบัติราชการ และตรวจสอบโครงการหรือกิจกรรมที่มีความเป็นนวัตกรรมท้องถิ่น ซึ่งผลการตรวจสอบการปฏิบัติราชการทั้ง 6 ด้าน พบว่า อปท. ร้อยละ 47 มีการจัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในด้านการมีศูนย์ข้อมูลข่าวสาร โดยจัดคอมพิวเตอร์และระบบ Internet ให้บริการประชาชนในการสืบค้นข้อมูล มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชนผ่านช่องทางที่หลากหลาย มีการประเมินการปฏิบัติราชการขององค์กร โดยได้นำผลการประเมินมาปรับปรุง มีการรับเรื่องราวร้องทุกข์หลากหลายช่องทาง และมีการจัดทำบัญชีเรื่องราวร้องทุกข์ และดำเนินการแก้ไข รวมทั้ง อปท.ขนาดใหญ่บางแห่งมีการจัดตั้งศูนย์ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service) อย่างไรก็ตาม ยังพบว่ามี อปท. ร้อยละ 53 ที่มีจุดอ่อนต้องปรับปรุงในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในศูนย์ข้อมูลให้พร้อมใช้งานได้ ข้อมูลที่ อปท. เผยแพร่แก่ประชาชนยังไม่เป็นปัจจุบัน บาง อปท. ไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและไม่ได้นำผลการประเมินมาปรับปรุงหรือพัฒนางาน ในส่วนการรับเรื่องราวร้องทุกข์พบว่า ทุก อปท. จะทำบัญชีรับเรื่องราวร้องทุกข์ และดำเนินการแก้ไขปัญหา แต่เรื่องที่ดำเนินการแก้ไขไม่ค่อยตรงกับเป้า เรื่องราวร้องทุกข์ในด้านการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า อปท.ขนาดเล็กมีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) น้อย เพราะมีปัญหาเรื่องสถานที่คับแคบ และงบประมาณจำกัด

อมรรัตน์ บุญญา (2557) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี การศึกษาค้นคว้ามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่าประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกั นมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ยศธร ทวีพล และ ญัฐกริช เปาอินทร์. (2557: 21-41) ได้ศึกษาวิจัยแรงจูงใจของพนักงานส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ กรณีศึกษาเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ได้แก่ ศึกษาระดับแรงจูงใจในการจัดบริการสาธารณะร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานส่วนท้องถิ่น ศึกษาปัจจัยพื้นฐานที่มีความแตกต่างกันในการจัดบริการสาธารณะร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานส่วนท้องถิ่น และศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานส่วนท้องถิ่น วิธีการศึกษากลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ พนักงานส่วนท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสงขลา ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) จำนวน 420 ตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, One Way Anova, Correlation และ Multiple Regression

ผลการศึกษา พบว่า หนึ่งระดับแรงจูงใจในการจัดบริการสาธารณะร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานส่วนท้องถิ่น ได้แก่ แรงจูงใจในประเด็นศักยภาพองค์กรสูงที่สุด รองลงมา คือ การกระจายอำนาจ ภาวะผู้นำ การสนับสนุนจากรัฐบาล ตามลำดับ สองปัจจัยพื้นฐานที่มีความแตกต่างกันในการจัดบริการสาธารณะร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานส่วนท้องถิ่น ได้แก่ พนักงานส่วนท้องถิ่นที่สังกัดเทศบาล เพศชาย กลุ่มอายุ 30-40 ปี และสังกัดคณะผู้บริหาร มีคะแนนเฉลี่ยการจัดบริการสาธารณะร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ สูงกว่าพนักงานส่วนท้องถิ่นที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล เพศหญิง กลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี และสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานส่วนท้องถิ่น พิจารณาความสัมพันธ์ตามค่า Beta (β) ได้แก่ การกระจายอำนาจ ภาวะผู้นำ การสนับสนุนจากรัฐบาล และประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายแรงจูงใจในการจัดบริการสาธารณะร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพประมาณร้อยละ 45.7 ($R^2 = .457$)

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้รับการมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นหน่วยประเมินความพึงพอใจดังกล่าว โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ (Percentage) คะแนนเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที-เทสต์ (t-test) และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One -Way Anova) 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 จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10

สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการ 2) เพื่อศึกษาระดับหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ พร้อมรับหลักความคุ้มค่า 3) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงตามความต้องการ การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า 4) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ และหลักธรรมาภิบาล ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย และ 5) เพื่อสร้างรูปแบบและนำเสนอ การบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของเทศบาลในจังหวัดเลย มีจำนวนทั้งสิ้น 1,998 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้จากเปิดตารางสำเร็จรูปตามเกณฑ์ของ R.V. Krejcie , and D.W. Morgan (1970: 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่าง 322 ราย และผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ สมาชิก

หอกการค้ำจังหวัดเลยจำนวน 5 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์สมการพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA)

ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าระดับของปัจจัยการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.52 และด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.91

ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าสูงสุดเท่ากับ 4.22 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า หลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.32 และหลักความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.04 ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย ในภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.44 และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.22

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ภาณุพงศ์ ศิริ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การให้บริการสาธารณะที่ส่งผลต่อความสำเร็จเทศบาลนครของไทย งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความเป็นมาของโครงสร้างการบริหาร และการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครของไทย (2) เพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครในด้านความโปร่งใส และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการเสริมสร้างสันติสุขและความสมานฉันท์และด้านการเสริมสร้างเครือข่ายรัฐ เอกชน และประชาสังคม ที่ประสบความสำเร็จได้รับรางวัลพระปกเกล้าทองคำ (3) เพื่อพัฒนาและปรับปรุงตัวแบบการให้บริการสาธารณะที่ส่งผลต่อความสำเร็จเทศบาลนครของไทย ผลการวิจัย พบว่า สามารถนำเสนอตัวแบบได้ 5 ตัวแบบ ดังนี้ (1) ตัวแบบด้านความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่ามี 7 มิติ คือ 1) การมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดทำงบประมาณ 2) การมีส่วนร่วมในการผลักดันกิจกรรม 3) การรับประโยชน์จากการมีส่วนร่วม 4) การมีส่วนร่วมในการบริหารงบประมาณ 5) การดำเนินงบประมาณค่าใช้จ่ายเพื่อความโปร่งใส 6) การดำเนินงบประมาณตามประเภทรายจ่ายแบบแสดงรายการ และ 7) การมีส่วนร่วมติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน

(2) ตัวแบบด้านการเสริมสร้างสันติสุข และความสมานฉันท์ได้ตัวแบบ คือ การแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งที่เริ่มต้นจากผู้นำชุมชน การจัดเวทีเรียนรู้การจัดการความขัดแย้งอย่างสันติวิธี การจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อข้อยุติความขัดแย้งในชุมชน การจัดทำโครงการฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ภาครัฐเพื่อความปรองดองสมานฉันท์การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้การจัดการความขัดแย้ง และการจัดตั้งศูนย์ประสานความร่วมมือของชุมชนในการจัดการความขัดแย้ง (3) ตัวแบบด้านการเสริมสร้างเครือข่ายรัฐ เอกชนและประชาสังคม ได้ตัวแบบ คือ การเสริมสร้างประสิทธิภาพเครือข่ายรัฐ เอกชนและประชาสังคม การจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายชุมชน การติดต่อสื่อสารกับชุมชนบนระบบเครือข่ายออนไลน์ และการติดตามผลการดำเนินการ เครือข่ายชุมชน ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ด้านความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เทศบาลนครทุกแห่งควรยึดกฎระเบียบและเน้นการบริหารเพื่อการพัฒนาประสิทธิผลขององค์กรของรัฐ ด้านการเสริมสร้างสันติสุขและความสมานฉันท์ควรจัดงานสร้างความปรองดองสมานฉันท์คืนความสุขให้ประชาชน และด้านการเสริมสร้างเครือข่ายรัฐ เอกชน และประชาสังคม เทศบาลนคร และประชาชนในชุมชนท้องถิ่นควรมีอุดมคติ และอุดมการณ์ที่เหมือนกันจะส่งผลให้ประสบความสำเร็จ

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง (2559) ได้ทำการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ ที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสีจังหวัด ลำพูน การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดิน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 ด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.8

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลวังดินปรับปรุงบุคลากรภายในองค์กรให้มีมนุษยสัมพันธ์มากขึ้น พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้มารับบริการ ปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ควรเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร ต้องการให้เทศบาลมีการพัฒนาส่งเสริมคุณภาพชีวิต ส่งเสริมอาชีพของประชาชน สนับสนุนและพัฒนาส่งเสริมการเกษตร ให้กับเกษตรกร สนับสนุนทางการศึกษาให้กับเด็กและเยาวชน พัฒนาอาชีพให้ผู้สูงอายุที่ว่างงาน ที่สำคัญทางเทศบาลควรเข้ามาสอดส่องความเป็นอยู่ของประชาชน แก้ไข ซ่อมแซม จัดหา และพัฒนาถนน ไฟกึ่ง ที่มีความเสียหายให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ เป็นต้น และในการรับฟังปัญหาของชาวบ้านทางเทศบาลควรนำมาแก้ไขอย่างจริงจัง ไม่ใช่สักแต่ว่ารับฟังแต่ก็ปล่อยให้เหมือนเดิม โดยเฉพาะด้าน

โครงสร้างพื้นฐาน (ถนน ไฟฟ้า ประปา ฯลฯ) ทั้งหมดคือ เสียงสะท้อนส่วนหนึ่งที่ทางเทศบาลตำบลวังดินควรให้ความสนใจ และตรวจสอบดูแลเพื่อหาทางแก้ไขและปรับปรุง เมื่อใดที่เทศบาลตำบลวังดินสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ความพึงพอใจที่ ประชาชนมีต่อองค์กรก็จะมากขึ้นตาม ทั้งนี้ แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลวังดินจะอยู่ในระดับมากก็ตาม ทางเทศบาลตำบลวังดินควรต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางเทศบาลควรให้ความสำคัญคือ การติดตามปัญหาต่างๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีหลักธรรมาภิบาล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันตามโอกาสต่าง ๆ เพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงาน ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2559). การสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการของเทศบาลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ปี2559 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญขององค์กรภาครัฐ ตามกรอบการพัฒนาปฏิรูประบบราชการ (Administrative Reforms) และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี(Good Governance) โดยยังผลให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ ภายใต้เขตพื้นที่ความรับผิดชอบ คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่าของงบประมาณ ความสามารถในการตอบสนองและการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เป็นกลไกหลักขององค์กรภาครัฐในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศ ที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People center) การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นแนวทางนโยบายเชิงรุก (Proactive) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการเสริมแรง (Reinforcements) ผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก กฎของผลกระทบ (Law of Effect) กล่าวว่า บุคคลที่ได้รับผลลัพธ์เชิงบวกหรือมีความพึงพอใจ บุคคลนั้นก็จะกระทำพฤติกรรมเช่นนั้นซ้ำอีก ดังนั้น กระบวนการเสริมแรงโดยการให้รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) และการให้รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) น่าจะเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์อันหนึ่ง ที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องแก่หน่วยงานภาครัฐ ต่อไป

1. ผลการประเมินและข้อเสนอที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้การให้บริการของเทศบาลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.49 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านทะเบียนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.97$) คิดเป็นร้อยละ 99.28 รองลงมา ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.52 และงานด้านบริการกฎหมายอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.19

2. ข้อเสนอแนะ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ทำให้เห็นศักยภาพ และความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการศึกษา งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานจัดเก็บรายได้ หรือภาคีมีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล กำแพงดิน ในด้านผลการปฏิบัติงานเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลกำแพงดินอาจปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1. การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครอง และตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ และงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการทำงานต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1.2. การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจสังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณ ตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้ 1) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน 2) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา 3) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ 4) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย 5) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น 5) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา 3 ปี หรือ 5 ปี ขององค์กรฯ 6) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ 7) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ

2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร พบว่างานด้านทะเบียน งานด้านสาธารณสุข มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลกำแพงดิน ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลกำแพงดิน อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.2.1. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก และหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

2.2.2. การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร พบว่างานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลกำแพงดิน ในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอแนะให้เทศบาลกำแพงดิน อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.3.1. พัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน

2.3.2. พัฒนาความถูกต้องแม่นยำ และชัดเจน

2.3.3. ความสามารถเข้าถึงได้ง่ายในการได้รับการบริการ

2.3.4. ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ

2.3.5. การให้บริการตลอดเวลา และยืดหยุ่น

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2561 เพื่อให้สอดคล้องกับวิธีการศึกษาและวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่กำหนดไว้ ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีการในการดำเนินการศึกษาซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียด ได้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร ในการศึกษา คือ ประชาชนที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2561

กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษานี้ เป็นประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของผู้มาใช้บริการหรือโดยวิธีการคำนวณที่ระดับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มร้อยละ 5 โดยได้กำหนดขนาดตัวอย่างใช้การกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากร ให้ครอบคลุมประชากรในแต่ละหมู่บ้าน แล้วจะเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จำนวน 4 ฉบับ ประกอบด้วย

ฉบับที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการงาน (checklist)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบ
รายงาน (checklist)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจ แบบสอบถามเป็น
แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง
พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ฉบับที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิก
ทะเบียนพาณิชย์

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบ
รายงาน (checklist)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจ
แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด
พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ฉบับที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบ
รายงาน (checklist)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจ แบบสอบถามเป็นแบบ
มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง
พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในการวิจัยมีขั้นตอน
ดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำมาสร้างเป็นนิยามตัวแปร

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามจากแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ เอกสารความรู้
เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว หลักเกณฑ์ในการประเมินการ
กำหนดผลประโยชน์ตอบแทนเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่น

ขั้นตอนที่ 3 ผู้ศึกษาวิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นก่อนไปทดลองใช้ (Try Out) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ดังรายนามดังนี้

- 1.รศ.ดร.ไพรัตน์ วงษ์นาม ประธานหลักสูตรเทคโนโลยีทางการวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา
2. รศ.อุดม พรประเสริฐ ที่ปรึกษาผู้อำนวยการมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งนครนายก
3. ดร.กระพัน ศรีงาน รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
4. ดร.สุชาติ ใจสถาน อาจารย์พิเศษคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
5. ดร.วิโรจน์ พรหมสุด อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงตามเนื้อหา (Content validity) รายข้อ โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัด โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item Objective Congruence Index) (บุญธรรม กิจปรีดาภิรุทธิ์: 2534, หน้า 108-109) โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป

ขั้นตอนที่ 4 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ และได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างในองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ที่ไม่ใช่อำเภอหาดนางแก้ว จำนวน 30 คน

ขั้นตอนที่ 5 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient Alpha) ของ Cronbach (พวงรัตน์ ทวีรัตน์: 2540, หน้า 125-126) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภออินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2561 โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภออินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2561 โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขอจุด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภออินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2561 โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความ

พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2561 โดยศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

ขั้นตอนที่ 6 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

1. การจัดเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาได้ประสานงานกับผู้ประสานงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียด และการตอบแบบสอบถามแก่ผู้ประสานงาน และพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทีมงานผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งนครนายก จำนวน 30 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

3. ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยนำแบบสอบถามที่ได้รวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์

2. การลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ทำการลงรหัสแล้วทำการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS version 17.0

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สถิติพรรณนาสำหรับการวิจัย โดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปได้แก่ ค่าสถิติพื้นฐาน

1. สถิติพรรณ

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 (\bar{X}) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2546: 40)

$$\bar{X} = \frac{\Sigma X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 ΣX แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) (Standard deviation) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2546: 65)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $(\Sigma X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 ΣX^2 แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถาม

2.1 ค่าความเที่ยงตรง โดยใช้สูตรโรวินอลลี แสมเบลตัน (ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. 2546 : 248-249)

$$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องของคู่อยู่ระหว่าง -1 ถึง +1
 ΣR แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 สถิติที่ใช้หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟา (a-Coefficient) ของครอนบาค โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ ; และอังคณา สายยศ. 2546 : 321)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\Sigma S_i^2}{S_X^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
K แทน ข้อคำถาม
 S_i^2 แทน ความแปรปรวนรายข้อ
 S_X^2 แทน ความแปรปรวนทั้งหมด
 ΣS_i^2 แทน ผลรวมของความแปรปรวนรายข้อ

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของการให้บริการ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามหลักการของลิเคอร์ท (Likert: 1961, p.123 อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์: 2538, หน้า 107-108) ซึ่งได้กำหนดน้ำหนักระดับคะแนน ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด	=	5	คะแนน
ความพึงพอใจระดับมาก	=	4	คะแนน
ความพึงพอใจระดับปานกลาง	=	3	คะแนน
ความพึงพอใจระดับน้อย	=	2	คะแนน
ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด	=	1	คะแนน

2. ในการประเมินผลใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของอัตราภาคชั้นเป็นการคำนวณระดับการให้คะแนนเฉลี่ยแต่ละลำดับชั้น มีเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	พอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	พอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	พอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	พอใจมากที่สุด

3. การให้คะแนนความต้องการพัฒนาศักยภาพของพนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ระดับของเกณฑ์การประเมินเพื่อต้องการพัฒนาศักยภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว แบ่งออกเป็น 11 ระดับ ซึ่งกำหนดระดับเกณฑ์ไว้ ดังนี้

ความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	95	เท่ากับ	10	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	95	เท่ากับ	9	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	90	เท่ากับ	8	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	85	เท่ากับ	7	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	80	เท่ากับ	6	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	75	เท่ากับ	5	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	70	เท่ากับ	4	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	65	เท่ากับ	3	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	60	เท่ากับ	2	คะแนน
ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	55	เท่ากับ	1	คะแนน
ความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ	50	เท่ากับ	0	คะแนน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยจำแนกศึกษาในด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

- n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งแบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์
- ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์
- ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การนำเสนอผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยการนำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 400 คน ในรูปแบบตาราง ดังปรากฏผลในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	146	36.50
	หญิง	253	63.25
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	3	0.75
	ระหว่าง 20 - 39 ปี	123	30.75
	ระหว่าง 40 - 59 ปี	227	56.75
	ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	47	11.75
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	5.00
	เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป	202	50.50
	ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ	160	40.00
	อื่น ๆ	18	4.50
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	53	13.25
	ระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท	304	76.00
	ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท	42	10.50
	ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป	1	0.25

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ทั้งหมด 400 คน เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.25 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.50 เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.75 รองลงมา อายุระหว่าง 20 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.75 และอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.75 ส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมา ประกอบอาชีพ ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 40.00 และประกอบอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.50 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมา

มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.25 และมีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.25

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ/การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.60	92.07	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	0.67	91.87	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.67	90.29	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.67	90.24	มากที่สุด	3
รวม	4.56	0.65	91.11	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา (EB7)	4.70	0.49	94.00	มากที่สุด	1
2.หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน (EB3)	4.50	0.57	90.00	มากที่สุด	5
3.มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีของผู้รับบริการ	4.65	0.69	93.00	มากที่สุด	3
4.การให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด	4.67	0.68	93.40	มากที่สุด	2
5.มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีตามลำดับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	4.60	0.59	92.00	มากที่สุด	4
6.ขั้นตอนการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีมีความต่อเนื่อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.50	0.60	90.00	มากที่สุด	6
รวม	4.60	0.60	92.07	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษีด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 รองลงมาคือ การให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บ

ภาษาีมีความต่อเนื่อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.มีการประชาสัมพันธ์บริการการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง (EB7-2)	4.67	0.68	93.40	มากที่สุด	1
2.หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน (E5)	4.65	0.72	93.00	มากที่สุด	2
3.มีการให้บริการการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ	4.60	0.54	92.00	มากที่สุด	5
4.มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี	4.42	0.58	88.40	มากที่สุด	6
5.มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลาย	4.61	0.72	92.20	มากที่สุด	3
6.มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ	4.61	0.76	92.20	มากที่สุด	4
รวม	4.59	0.67	91.87	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์บริการการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 รองลงมาคือ หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อ

อำนวยความสะดวกในการให้บริการการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น เต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน (E6)	4.44	0.62	88.8	มากที่สุด	5
2.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง (I11)	4.48	0.59	89.6	มากที่สุด	4
3.เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง	4.67	0.67	93.4	มากที่สุด	2
4.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล (E2)	4.71	0.70	94.2	มากที่สุด	1
5.ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน (E12)	4.54	0.70	90.8	มากที่สุด	3
6.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง (E21)	4.39	0.69	87.8	มากที่สุด	6
7.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (E22)	4.37	0.71	87.4	มากที่สุด	7
รวม	4.51	0.67	90.29	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ/การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ (E1)	4.49	0.72	89.80	มากที่สุด	3
2.มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน	4.68	0.67	93.60	มากที่สุด	1
3.หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (I34)	4.53	0.64	90.60	มากที่สุด	2
4.หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน	4.44	0.63	88.80	มากที่สุด	4
5.สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.42	0.66	88.40	มากที่สุด	5
รวม	4.51	0.67	90.24	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 รองลงมาคือ หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ

สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอทับปดบุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ/การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.24	0.64	84.80	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.31	0.62	86.27	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.29	0.63	85.80	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.28	0.62	85.60	มากที่สุด	3
รวม	4.28	0.63	85.62	มากที่สุด	

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1.หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการ ตลอดเวลา (EB7)	4.24	0.65	84.80	มากที่สุด	3
2.หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลา ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยให้ผู้รับบริการทราบอย่าง ชัดเจน (EB3)	4.37	0.66	87.40	มากที่สุด	1
3.มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก ในปฏิบัติงานด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยของผู้รับบริการ	4.23	0.68	84.60	มากที่สุด	2
4.การให้บริการในการปฏิบัติงานด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยแล้วเสร็จในระยะเวลา ที่เหมาะสมหรือตามกำหนด	4.20	0.69	84.00	มาก	5
5.มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ การปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ตามลำดับอย่างเสมอภาคและ เป็นธรรม	4.22	0.59	84.40	มากที่สุด	4
6.ขั้นตอนการให้บริการในการปฏิบัติงาน ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความ ต่อเนื่อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	4.18	0.60	83.60	มาก	6
รวม	4.24	0.64	84.80	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดย
รวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 เมื่อแยกพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 5 ข้อ อยู่ในระดับพอใจมาก 1 ข้อ

โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 รองลงมาคือ มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความต่อเนื่อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์บริการการปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง (EB7-2)	4.30	0.68	86.00	มากที่สุด	4
2. หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน (E5)	4.32	0.56	86.40	มากที่สุด	2
3. มีการให้บริการการปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยนอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ	4.46	0.70	89.20	มากที่สุด	1
4. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการการปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.31	0.68	86.20	มากที่สุด	3
5. มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลาย	4.23	0.51	84.60	มากที่สุด	6
6. มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ	4.26	0.57	85.20	มากที่สุด	5
รวม	4.31	0.62	86.27	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 เมื่อแยกพิจารณา

เป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการการปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยนอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 รองลงมาคือ หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น เต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน (E6)	4.30	0.74	86.00	มากที่สุด	5
2.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง (I11)	4.32	0.63	86.40	มากที่สุด	2
3.เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง	4.30	0.57	86.00	มากที่สุด	4
4.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล (E2)	4.24	0.58	84.80	มากที่สุด	6
5.ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน (E12)	4.34	0.69	86.80	มากที่สุด	1
6.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง (E21)	4.31	0.65	86.20	มากที่สุด	3
7.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (E22)	4.22	0.53	84.40	มากที่สุด	7
รวม	4.29	0.63	85.80	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์

สุจริตในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53

ตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ/การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ (E1)	4.32	0.66	86.40	มากที่สุด	3
2.มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ การปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับและสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน	4.35	0.69	87.00	มากที่สุด	2
3.หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (I34)	4.17	0.57	83.40	มาก	5
4.หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน	4.21	0.52	84.20	มากที่สุด	4
5.สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.35	0.66	87.00	มากที่สุด	1
รวม	4.28	0.62	85.60	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 5 ข้อ อยู่ในระดับพอใจมาก 1 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 รองลงมาคือ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการการปฏิบัติงาน

ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ/การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.64	91.10	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.51	0.71	90.17	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.37	0.75	87.43	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	0.73	87.92	มากที่สุด	3
รวม	4.46	0.71	89.15	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75

ตารางที่ 13 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1.หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา (EB7)	4.69	0.72	93.80	มากที่สุด	1
2.หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน (EB3)	4.40	0.46	88.00	มากที่สุด	6
3.มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ ของผู้รับบริการ	4.53	0.78	90.60	มากที่สุด	4
4.การให้บริการในการปฏิบัติการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด	4.65	0.61	93.00	มากที่สุด	2
5.มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการการปฏิบัติการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ตามลำดับ อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	4.62	0.66	92.40	มากที่สุด	3
6.ขั้นตอนการให้บริการในการปฏิบัติการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์มีความต่อเนื่อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.44	0.62	88.80	มากที่สุด	5
รวม	4.56	0.64	91.10	มากที่สุด	

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 รองลงมาคือ การให้บริการในการปฏิบัติการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์แล้ว

เสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลา ที่ใช้ในการปฏิบัติการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46

ตารางที่ 14 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.มีการประชาสัมพันธ์บริการการปฏิบัติการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง (EB7-2)	4.52	0.64	90.40	มากที่สุด	2
2.หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน (E5)	4.70	0.77	94.00	มากที่สุด	1
3. มีการให้บริการการปฏิบัติการขอจดเปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์นอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ	4.53	0.64	90.60	มากที่สุด	3
4.มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการการปฏิบัติการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์	4.39	0.76	87.80	มากที่สุด	6
5.มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลาย	4.43	0.71	88.60	มากที่สุด	5
6.มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ	4.48	0.72	89.60	มากที่สุด	4
รวม	4.51	0.71	90.17	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์บริการการปฏิบัติการขอจด

เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์บริการการปฏิบัติการขอจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการการปฏิบัติการขอจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76

ตารางที่ 15 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขอจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น เต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน (E6)	4.51	0.80	90.20	มากที่สุด	1
2.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง (I11)	4.29	0.71	85.80	มากที่สุด	6
3.เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง	4.33	0.75	86.60	มากที่สุด	5
4.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล (E2)	4.43	0.69	88.60	มากที่สุด	3
5.ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน (E12)	4.37	0.75	87.40	มากที่สุด	4
6.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบ ขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง (E21)	4.45	0.76	89.00	มากที่สุด	2
7.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (E22)	4.22	0.77	84.40	มากที่สุด	7
รวม	4.37	0.75	87.43	มากที่สุด	

จากตารางที่ 15 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขอจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น เต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80

รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77

ตารางที่ 16 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ/การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ (E1)	4.55	0.80	91.00	มากที่สุด	1
2.มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ การปฏิบัติการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกำหนด ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน	4.36	0.71	87.20	มากที่สุด	4
3.หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์ สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (I34)	4.37	0.73	87.40	มากที่สุด	3
4.หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน	4.41	0.74	88.20	มากที่สุด	2
5.สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสมต่อการให้บริการ	4.29	0.66	85.80	มากที่สุด	5
รวม	4.40	0.73	87.92	มากที่สุด	

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 รองลงมาคือ หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ องค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ตารางที่ 17 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ องค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ/การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.68	90.33	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.52	0.66	90.33	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.71	90.14	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49	0.70	89.84	มากที่สุด	4
รวม	4.51	0.69	90.16	มากที่สุด	

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ องค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 และรองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70

ตารางที่ 18 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ องค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา (EB7)	4.77	0.66	95.40	มากที่สุด	1
2.หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน (EB3)	4.61	0.55	92.20	มากที่สุด	2
3.มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ของผู้รับบริการ	4.46	0.70	89.20	มากที่สุด	3
4.การให้บริการในการปฏิบัติการขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด	4.38	0.76	87.60	มากที่สุด	6
5.มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ การปฏิบัติการขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	4.44	0.74	88.80	มากที่สุด	5
6.ขั้นตอนการให้บริการในการปฏิบัติการขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์มีความต่อเนื่อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.44	0.68	88.80	มากที่สุด	4
รวม	4.52	0.68	90.33	มากที่สุด	

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ องค์กรบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้

คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 รองลงมา คือ หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการในการปฏิบัติการขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76

ตารางที่ 19 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.มีการประชาสัมพันธ์บริการการปฏิบัติการขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง (EB7-2)	4.49	0.64	89.80	มากที่สุด	3
2.หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน (E5)	4.56	0.65	91.20	มากที่สุด	2
3.มีการให้บริการการปฏิบัติการขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์นอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ	4.61	0.63	92.20	มากที่สุด	1
4.มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการการปฏิบัติการขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์	4.49	0.64	89.80	มากที่สุด	3
5.มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลาย	4.48	0.71	89.60	มากที่สุด	4
6.มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ	4.47	0.67	89.40	มากที่สุด	5
รวม	4.52	0.66	90.33	มากที่สุด	

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการการปฏิบัติการขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์นอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมา คือ หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67

ตารางที่ 20 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น เต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน (E6)	4.69	0.71	93.80	มากที่สุด	1
2.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง (I11)	4.51	0.72	90.20	มากที่สุด	3
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง	4.46	0.72	89.20	มากที่สุด	5
4.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล (E2)	4.49	0.72	89.80	มากที่สุด	4
5.ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน (E12)	4.52	0.68	90.40	มากที่สุด	2
6.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง (E21)	4.45	0.74	89.00	มากที่สุด	6
7.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (E22)	4.43	0.71	88.60	มากที่สุด	7
รวม	4.51	0.71	90.14	มากที่สุด	

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น เต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 รองลงมา คือ ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71

ตารางที่ 21 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ/การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ (E1)	4.69	0.69	93.80	มากที่สุด	1
2.มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ การปฏิบัติการขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกำหนด ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน	4.44	0.69	88.80	มากที่สุด	3
3.หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (I34)	4.43	0.76	88.60	มากที่สุด	4
4.หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน	4.42	0.69	88.40	มากที่สุด	5
5.สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.48	0.68	89.60	มากที่สุด	2
รวม	4.49	0.70	89.84	มากที่สุด	

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69

ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามลักษณะงาน

ความพึงพอใจ/การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.งานด้านการจัดเก็บภาษี	4.56	0.65	91.11	มากที่สุด	1
2.การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.28	0.63	85.62	มากที่สุด	4
3.การขอจัด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์	4.46	0.71	89.15	มากที่สุด	3
4.การขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์	4.51	0.69	90.16	มากที่สุด	2
รวม	4.45	0.66	89.01	มากที่สุด	

จากตารางที่ 22 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 เมื่อแยกพิจารณาตามลักษณะงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกงาน โดยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 รองลงมาคือ การขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยจำแนกศึกษาในด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

สรุปผลการประเมิน

ในการนำเสนอระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งแบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขอจุด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์
- ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์
- ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การนำเสนอผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยการนำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 400 คน เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.25 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.50 เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.75 รองลงมา อายุระหว่าง 20 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.75 และอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.75 ส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมา ประกอบอาชีพ ค่าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 40.00 และประกอบอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.50 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมา

มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.25 และมีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.25

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี

องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 รองลงมาคือ การให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีมีความต่อเนื่อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์บริการการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 รองลงมาคือ หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมี

ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรมเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 รองลงมาคือ หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 5 ข้อ อยู่ในระดับพอใจมาก 1 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 รองลงมาคือ มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการในการปฏิบัติงานด้าน

ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความต่อเนื่อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการการปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยนอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 รองลงมาคือหน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรมเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 5 ข้อ อยู่ในระดับพอใจมาก 1 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 รองลงมาคือ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการการปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการ ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 รองลงมาคือ การให้บริการในการปฏิบัติการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลา ที่ใช้ในการปฏิบัติการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์บริการการปฏิบัติการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์บริการการปฏิบัติการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการการปฏิบัติการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขอจุด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น เต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขอจุด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 รองลงมาคือ หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอนแบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภักดีชุมพลบุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 และรองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความ

พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 รองลงมา คือ หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการในการปฏิบัติการขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการการปฏิบัติการขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์นอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมา คือ หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นเต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 รองลงมา คือ ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69

ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน

ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอทับปดบุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 เมื่อแยกพิจารณาตามลักษณะงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกงาน โดยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 รองลงมาคือ การขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63

ข้อเสนอแนะ

1. งานด้านการจัดเก็บภาษี จากการสำรวจพบว่า ประชาชนผู้รับบริการอยากให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง
2. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จากการสำรวจพบว่า ประชาชนผู้รับบริการอยากให้ขั้นตอนการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความต่อเนื่อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัวมากกว่านี้
3. การขอจุด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ จากการสำรวจพบว่า ประชาชนผู้รับบริการ อยากให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ
4. การขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ จากการสำรวจพบว่า ประชาชนผู้รับบริการ อยากให้หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจนและหลากหลายช่องทางมากกว่านี้

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2538). **คู่มือปฏิบัติงานสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- กรมการปกครอง. (2539). **คู่มือพนักงานส่วนตำบล**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2550). **สรุปสาระสำคัญของมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. (2544). **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน:ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กัมปนาท มีสวนนิล. (2545). **ความพึงพอใจของครูผู้สอนต่อวิธีการแก้ปัญหา ความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- เกียรติขจร ไพศาลอนันท์. (2542). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดราชบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุขบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- โกวิท พวงงาม. (2543). **การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและมิติใหม่ในอนาคต**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน,
- โกวิท พวงงาม. (2544). **คู่มือวิทยากร อบต**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- โกวิท พวงงาม และ ปรีดี โชติช่วง.(2544). **อบต.ในกระบวนทัศน์ใหม่**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงบริการภาครัฐ**. กรุงเทพมหานคร : ฟอรัมพริ้นติ้ง.
- จิรวรรณ ภัคดีบุตร. (2533). **“ผู้ใช้และผู้บริการสารสนเทศ”**. ใน เอกสารการสอนชุดวิชา 13313 การบริการ และเผยแพร่สารสนเทศ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จรัส ธรรมนารักษ์. (2542). **ความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจจราจร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิราพร กำจัดทุกข์. (2552). **ความพึงพอใจหลังการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขต กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). **หลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกของกรมการปกครอง**. **เทศาภิบาล**, 88 (5), หน้า 11 -14.

- ชัยณรงค์ ดุดดีม. (2544). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า
ภูหลวง จังหวัดเลย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนิต เอี้ยวพานิช. (2544). **ความพึงพอใจของพนักงานบริการท่องเที่ยวที่อุทยานเขาใหญ่**.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นราธิป ศรีราม. (2557). “แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น”, **เอกสารการสอนชุด
วิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นักรบ นาคสุวรรณ (2559). **วัฒนธรรมการบริการ**. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี ปีที่ 10 ฉบับที่ 1 เดือน
มกราคม-มิถุนายน 2559, หน้า 283 – 295.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). **การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
พ.ศ. 2540**. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- นิรมล คำพะธิก. (2541). **ความพึงพอใจของแม่บ้านเกษตรกรต่อการปฏิบัติงานของพัฒนาการ
อำเภอพิบูลย์มังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตสาขา
ส่งเสริมการเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2542). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อมรรการพิมพ์.
- บุญชู ชาวเชียงขวาง. (2541). **การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แรงงานต่อการรับบริการประกัน
สุขภาพในโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี**. ปริญญาโทมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2540). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**. (พิมพ์ครั้งที่ 7).
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- บุศรา จงรักชอบ. (2544). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองกำกับ
การ 1 กองบังคับการตำรวจจราจร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร
การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประยูร กาญจนดุล. (2533). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2549). **การบริหารงานวิชาการ**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริม
กรุงเทพมหานคร.
- พรปวีณ์ ศิริรักษ์. (2551). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของร้านฉัตรสุยาคลินิก
การแพทย์แผนไทย และสปา อำเภอหัวหิน**. สารนิพนธ์ปริญญาโทศึกษามหาบัณฑิต.
สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550). **การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- เพ็ญศรี พงษ์ประภาพันธ์. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตชนบทต่อการฝึกปฏิบัติการพยาบาล
อนามัยชุมชนของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนีล่ำปาง. ลำปาง :
สถาบันบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข.
- ภาณุพงศ์ ศิริ. (2559). การให้บริการสาธารณสุขที่ส่งผลต่อความสำเร็จเทศบาลนครของไทย. วารสาร
รังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์ ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 เดือนมกราคม -
มิถุนายน 2559, หน้า 110 – 122.
- ยศธร ทวีพล และ ญัฐกริช เปาอินทร์. (2557). แรงจูงใจของพนักงานส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการ
สาธารณสุขร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ กรณีศึกษา เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล
ในจังหวัดสงขลา. วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ ปีที่ 9 ฉบับ
ที่ 1 (เมษายน – กันยายน 2557), หน้า 21-41.
- รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์. (2557). “ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดการบริการสาธารณสุขของ
ท้องถิ่น” เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณสุขของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15.
นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รุจน์พงศ์ กลมเกลียว. (2540). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจชั้นประทวน ศึกษาเฉพาะ
กรณีในกองพลาธิการ กรมตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รุ่งนภา บุญคำ. (2552). คุณภาพการให้บริการข้าราชการครู ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรี
สะเกษ เขต 4. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป: มหาวิทยาลัยราช
ภัฏอุบลราชธานี.
- วนิดา อินทรสันติ. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันราชภัฏนครปฐม, 2545.
- วราภรณ์ ช่วยนุกิจ. ความพึงพอใจที่มีต่อการเสนอข่าวการเมืองของสถานีโทรทัศน์ไอทีของผู้ชม
ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยี การศึกษบัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- วิษชุดา คัมภีร์เวช. (2556). ความพึงพอใจของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อการ
จัดการ สถานศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา
ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์และ
เทคโนโลยีสารสนเทศ). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2550). เครือข่าย: นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
บทวิเคราะห์ว่าด้วยการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบ เพื่อการ
เพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ.
กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

- วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. (2558). 15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.
- ศรีบังอร นรินทรากูร ณ ออยุธยา. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ประจำคณะวิชาอุตสาหกรรมเกษตร วิทยาลัยเกษตรกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สถาบันราชภัฏนครปฐม, บัณฑิตวิทยาลัย. (2545). คู่มือการจัดทำวิทยานิพนธ์. นครปฐม :บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันราชภัฏนครปฐม.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2559). การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ปี 2559. นครสวรรค์: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2547). กฎหมายการปกครองท้องถิ่น. (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา).
- สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์. (2559). คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย. วารสารสถาบันวิทยาการแห่งแปซิฟิก, ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2559). หน้า 68 – 79.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2521). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร: เอช เอ็น กรุ๊ป.
- สมบัติ บารมี. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน). รายงานการวิจัยคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิกการ. (2535). การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน มัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ มหาสารคาม.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558. คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ : มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา (อึดสำเนา).
- สุดารัตน์ แก้วกาญจนารัตน์. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.

- สุรพล บุญมา. (2540). **ความพึงพอใจของผู้นำชุมชนต่อโครงการพัฒนาท้องถิ่นของสมาชิกสภาจังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดนครนายก**. ภาควิชาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม มหาวิทยาลัยเกริก.
- สุรางค์ โค้วตระกูล. (2541). **จิตวิทยาการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). **พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกฤษฎีกา.
- อรรถัย กักผล. (2552). **เคล็ดลับการจัดการบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า' 51**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2540). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่ากรมอาเภอที่มีการรื้อระบบและที่ไม่มีการรื้อระบบ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อารีย์ พันธมณี. (2546). **จิตวิทยาสร้างสรรคการเรียนการสอน**. กรุงเทพมหานคร: ไยโหม ครีเอทีฟ กรุ๊ป.
- เอกลักษณ์ อุปรรัตน์. (2552). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- B.B. (1971). **Dictionary of Behavioral Science**. London : Litton Educational Publishing.
- Gilmer, V.H.B. and others. (1971). **Industrial and Organization Psychology**. New York: Mc. Graw-Hill,.
- Heraberg,F., Mausner, B.,and B.B. (1959). **Syndenman, The Motivation to Work. 2 nd ed**.New York: John Wiley and Sons.
- Maslow, A.H. l.(ed). (1984). **Motivation and Personality. 2 nd ed**. New York : Harper and Row.
- Mullins, L. T. (1985). **Management and orgnisationalbehaviour**. London: Pitman Publishing.
- Muchinsky,P.m. (1983). **Psychology Applied to Work**. Illinois : The Dorsey Press.
- Shelley, M.W. (1975). **Responding to Social Change**. Pennsylvania : Dowden Hutchinson & Ross.
- Simon, V.H. (1978). **Work and Motivation**. New York : John wiley and Sons.
- Yamane, T. (1973). **Statistics an Introductory Analysis. 3 rd ed**. New York : Harper and Row International.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามความพึงพอใจ



แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านการจัดเก็บภาษี

องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

เพศ ชาย หญิง

อายุ ต่ำกว่า 20 ปี ระหว่าง 20 - 39 ปี ระหว่าง 40 -59 ปี ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป

ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ อื่น ๆ.....

รายได้เฉลี่ย/เดือน

ต่ำกว่า 5,000 บาท

ตั้งแต่ 5,000 - 15,000 บาท

ตั้งแต่ 15,001- 25,000 บาท

ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงาน

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง
❖ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
Q1.	หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา (EB7)					
Q2.	หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน (EB3)					
Q3.	มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี ของผู้รับบริการ					
Q4.	การให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด					
Q5.	มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีตามลำดับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม					
Q6.	ขั้นตอนการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีมีความต่อเนื่อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
❖ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
Q7.	มีการประชาสัมพันธ์บริการการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง (EB7-2)					
Q8.	หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน (E5)					
Q9.	มีการให้บริการการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ					

Q10.	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี					
Q11.	มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์ หลากหลาย					
Q12.	มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ					
❖ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
Q13.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น เพิ่มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน (E6)					
Q14.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง (I11)					
Q15.	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง					
Q16.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล (E2)					
Q17.	ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน (E12)					
Q18.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง (E21)					
Q19.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรมเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (E22)					
❖ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
Q20.	หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ(E1)					
Q21.	มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน					
Q22.	หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (I34)					
Q23.	หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอนแบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน					
Q24.	สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ					

ข้อเสนอแนะ อื่นๆ

.....



แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

เพศ ชาย หญิง

อายุ ต่ำกว่า 20 ปี ระหว่าง 20 - 39 ปี ระหว่าง 40 -59 ปี ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป

ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ อื่น ๆ.....

รายได้เฉลี่ย/เดือน

ต่ำกว่า 5,000 บาท

ตั้งแต่ 5,000 - 15,000 บาท

ตั้งแต่ 15,001- 25,000 บาท

ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงาน

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง
❖ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
Q1.	หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา (EB7)					
Q2.	หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน (EB3)					
Q3.	มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของผู้รับบริการ					
Q4.	การให้บริการในการปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด					
Q5.	มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการการปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามลำดับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม					
Q6.	ขั้นตอนการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความต่อเนื่อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
❖ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ						
Q7.	มีการประชาสัมพันธ์บริการการปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง (EB7-2)					
Q8.	หน่วยงานมีช่องทางบริการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน (E5)					

Q9.	มีการให้บริการการปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย นอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ					
Q10.	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการการปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
Q11.	มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์ หลากหลาย					
Q12.	มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ					
❖ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
Q13.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น เต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน (E6)					
Q14.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ ตนเองหรือพวกพ้อง (I11)					
Q15.	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับ ตำแหน่ง					
Q16.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบัง หรือบิดเบือนข้อมูล (E2)					
Q17.	ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต ในการบริหารงาน (E12)					
Q18.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่าง เคร่งครัดเป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง (E21)					
Q19.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (E22)					
❖ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
Q20.	หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของ หน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูล เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ(E1)					
Q21.	มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการการปฏิบัติงานด้าน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกำหนด ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน					
Q22.	หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการ ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (I34)					
Q23.	หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน					
Q24.	สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภค ต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ					

ข้อเสนอแนะ อื่นๆ

.....

.....



**แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการ
การขอจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

เพศ ชาย หญิง

อายุ ต่ำกว่า 20 ปี ระหว่าง 20 – 39 ปี ระหว่าง 40 -59 ปี ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป

ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ อื่น ๆ.....

รายได้เฉลี่ย/เดือน

ต่ำกว่า 5,000 บาท ตั้งแต่ 5,000 – 15,000 บาท

ตั้งแต่ 15,001- 25,000 บาท ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงาน

โปรดใส่เครื่องหมาย ในช่อง ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง
❖ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
Q1.	หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา (EB7)					
Q2.	หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการขอจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน (EB3)					
Q3.	มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการขอจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ผู้รับบริการ					
Q4.	การให้บริการในการปฏิบัติการขอจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด					
Q5.	มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการการปฏิบัติการขอจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ตามลำดับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม					
Q6.	ขั้นตอนการให้บริการในการปฏิบัติการขอจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์มีความต่อเนื่อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
❖ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
Q7.	มีการประชาสัมพันธ์บริการการปฏิบัติการขอจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง (EB7-2)					
Q8.	หน่วยงานมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน (E5)					

Q9.	มีการให้บริการการปฏิบัติการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์นอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลาและในวันหยุดราชการ					
Q10.	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการการปฏิบัติการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์					
Q11.	มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์ หลากหลาย					
Q12.	มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันทีหรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ					
❖ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
Q13.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น เพิ่มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน (E6)					
Q14.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง (I11)					
Q15.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง					
Q16.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล (E2)					
Q17.	ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์ สุจริตในการบริหารงาน (E12)					
Q18.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง (E21)					
Q19.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (E22)					
❖ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
Q20.	หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ(E1)					
Q21.	มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการการปฏิบัติการขอจด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน					
Q22.	หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (I34)					
Q23.	หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน					
Q24.	สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ					

ข้อเสนอแนะ อื่นๆ

.....



**แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการ
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

เพศ ชาย หญิง

อายุ ต่ำกว่า 20 ปี ระหว่าง 20 – 39 ปี ระหว่าง 40 -59 ปี ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป

ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ อื่น ๆ.....

รายได้เฉลี่ย/เดือน

ต่ำกว่า 5,000 บาท

ตั้งแต่ 5,000 – 15,000 บาท

ตั้งแต่ 15,001- 25,000 บาท

ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงาน

โปรดใส่เครื่องหมาย ในช่อง ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง
❖ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
Q1.	หน่วยงานมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการตลอดเวลา (EB7)					
Q2.	หน่วยงานมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน (EB3)					
Q3.	มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ผู้รับบริการ					
Q4.	การให้บริการในการปฏิบัติการขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด					
Q5.	มีระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการการปฏิบัติการขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม					
Q6.	ขั้นตอนการให้บริการในการปฏิบัติการขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์มีความต่อเนื่อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
❖ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
Q7.	มีการประชาสัมพันธ์บริการการปฏิบัติการขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง (EB7-2)					

Q8.	หน่วยงานมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน (E5)					
Q9.	มีการให้บริการการปฏิบัติการขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์นอกสถานที่ หรือให้บริการนอกเวลา และในวันหยุดราชการ					
Q10.	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการการปฏิบัติการขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์					
Q11.	มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลาย					
Q12.	มีสายด่วนของหน่วยงานหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันที หรือเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ					
❖ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
Q13.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น เต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน (E6)					
Q14.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง (I11)					
Q15.	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง					
Q16.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล (E2)					
Q17.	ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน (E12)					
Q18.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง (E21)					
Q19.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรมเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (E22)					
❖ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
Q20.	หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ(E1)					
Q21.	มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการการปฏิบัติการขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน					
Q22.	หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (I34)					
Q23.	หน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน					
Q24.	สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ					

ข้อเสนอแนะ อื่นๆ

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี
 องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	93.14	66.425	.308	.887
A2	93.34	64.813	.437	.885
A3	93.19	62.640	.554	.882
A4	93.17	62.607	.561	.882
A5	93.24	64.588	.439	.885
A6	93.34	64.611	.429	.885
B7	93.17	63.173	.507	.883
B8	93.19	62.741	.519	.883
B9	93.24	66.568	.258	.889
B10	93.42	64.347	.478	.884
B11	93.23	61.795	.600	.880
B12	93.23	61.007	.632	.879
C13	93.40	64.505	.429	.885
C14	93.36	64.718	.432	.885
C15	93.17	64.223	.418	.885
C16	93.13	62.538	.551	.882
C17	93.30	62.414	.568	.881
C18	93.45	64.189	.401	.886
C19	93.47	64.252	.388	.886
D20	93.35	63.361	.460	.884
D21	93.16	63.126	.520	.883
D22	93.31	64.095	.450	.885
D23	93.40	64.222	.445	.885
D24	93.42	64.307	.414	.885

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 ความพึงพอใจของผู้รับบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	87.42	167.822	.728	.883
A2	87.29	166.410	.795	.881
A3	87.43	167.682	.698	.883
A4	87.46	168.049	.666	.883
A5	87.44	168.855	.735	.883
A6	87.48	167.727	.792	.882
B7	87.36	167.182	.725	.882
B8	87.34	168.631	.793	.883
B9	87.20	166.606	.743	.882
B10	87.35	167.402	.717	.883
B11	87.02	134.080	.302	.973
B12	87.40	168.727	.767	.883
C13	87.36	166.455	.704	.882
C14	87.34	167.116	.798	.882
C15	87.36	168.798	.765	.883
C16	87.42	169.559	.697	.884
C17	87.32	166.482	.753	.882
C18	87.35	167.664	.737	.883
C19	87.44	169.986	.730	.884
D20	87.34	166.954	.767	.882
D21	87.31	168.196	.659	.883
D22	87.49	168.454	.787	.883
D23	87.45	169.664	.777	.884
D24	87.31	167.246	.750	.882

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขอจุด เปลี่ยนแปลง และยกเลิกทะเบียนพาณิชย์
 องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	90.95	61.159	.740	.847
A2	91.57	66.975	.487	.858
A3	91.44	64.976	.416	.859
A4	91.32	64.907	.568	.855
A5	91.35	66.694	.349	.861
A6	91.53	67.484	.295	.862
B7	91.45	65.462	.486	.857
B8	91.27	63.472	.558	.854
B9	91.44	64.794	.546	.855
B10	91.58	65.418	.393	.860
B11	91.54	65.099	.455	.858
B12	91.49	66.050	.364	.860
C13	91.46	65.847	.338	.862
C14	91.68	65.169	.449	.858
C15	91.64	65.465	.396	.859
C16	91.54	65.079	.480	.857
C17	91.60	66.040	.351	.861
C18	91.52	66.010	.347	.861
C19	91.57	65.015	.421	.859
D20	91.42	64.549	.444	.858
D21	91.61	66.301	.350	.861
D22	91.60	66.141	.350	.861
D23	91.56	66.087	.351	.861
D24	91.68	66.886	.330	.861

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 ความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์
 องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	91.94	76.259	.476	.894
A2	92.10	78.697	.332	.897
A3	92.25	76.189	.458	.895
A4	92.33	75.718	.451	.895
A5	92.27	75.209	.507	.894
A6	92.27	76.825	.415	.896
B7	92.22	77.587	.373	.897
B8	92.15	76.290	.487	.894
B9	92.10	76.697	.462	.895
B10	92.22	76.820	.443	.895
B11	92.23	75.330	.518	.893
B12	92.24	76.629	.436	.895
C13	92.02	75.313	.523	.893
C14	92.20	76.566	.410	.896
C15	92.25	74.149	.606	.891
C16	92.22	76.032	.454	.895
C17	92.19	75.711	.510	.894
C18	92.26	73.790	.617	.891
C19	92.28	75.214	.525	.893
D20	92.02	75.757	.498	.894
D21	92.27	75.613	.508	.894
D22	92.28	73.901	.597	.891
D23	92.29	74.733	.587	.892
D24	92.23	75.452	.533	.893

ภาคผนวก ค

ภาพการเก็บข้อมูล โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อ.กบินทร์บุรี จ.ปราจีนบุรี ประจำปี 2561

ภาพการเก็บข้อมูล โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อ.กบินทร์บุรี จ.ปราจีนบุรี ประจำปี 2561



ภาพการเก็บข้อมูล โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อ.กบินทร์บุรี จ.ปราจีนบุรี ประจำปี 2561



ภาพการเก็บข้อมูล โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อ.กบินทร์บุรี จ.ปราจีนบุรี ประจำปี 2561



**ผู้รับผิดชอบโครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภูกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี
ประจำปี 2561**

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริโรจน์ ผลพันธิน | ที่ปรึกษาโครงการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ ชาวระนอง | หัวหน้าโครงการและนักวิจัย |
| 3. ดร.ประพิมพ์ใจ เปี่ยมคุ้ม | นักวิจัย |
| 4. นางสาวธารรัตน์ วรรณรัตน์ | นักวิจัย |
| 5. นางเอมิกา รัตนมาลา | นักวิจัย |
| 6. นายศุภพล กิจศรีนภดล | นักวิจัย |
| 7. นางสาวชุตินา นาคสัมฤทธิ์ | นักวิจัย |
| 8. นางสาวพันธทิพย์ สิงห์ปาน | นักวิจัย |
| 9. นายจักรพันธ์ อบอวล | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 10. นางสาวสุปัญญา ยิ่งประเสริฐ | ผู้ช่วยนักวิจัยและผู้ประสานงาน |