



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย
เรื่อง ผลการประเมินโครงการความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามท้องที่การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ได้ว่าจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ นั้น

บัดนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

- งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก
คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘

- งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก
คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘

- งานบริการด้านด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก
คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘

- งานบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก
คิดเป็นร้อยละ ๙๕

ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย โดยภาพรวมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘

จากผลการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย จะนำข้อมูลไปพัฒนาระบบการให้บริการของแต่ละส่วนราชการต่อไป

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายศักดิ์สิทธิ์ ฉายแสง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย จังหวัดตราด
ประจำปีงบประมาณ 2565

ผู้วิจัย

ดร.จตุพันธ์ ขวัญเนตร และคณะ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

กันยายน 2565

รายงานการวิจัย

เรื่อง

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
ประจำปีงบประมาณ 2565

ผู้วิจัย

ดร.จุนันท์ ขวัญเนตร หัวหน้าโครงการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.นักรบ เกียรอำ คณะผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.เชษฐณรงค์ อรุณ คณะผู้วิจัย

ดร.สิตางค์ เจริญวงศ์ คณะผู้วิจัย

ดร.อัศวิน แก้วพิทักษ์ คณะผู้วิจัย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

กันยายน 2565

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ประจำปีงบประมาณ 2565” มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ และเพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย จำนวน 5,091 คน ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ $\pm 5\%$ และความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 371 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close - Ended Question) และปลายเปิด (Open - Ended Question) ซึ่งกำหนดคำถามให้เลือกตอบตามความต้องการ แบบสอบถามมีลักษณะข้อคำถามประกอบด้วย ข้อคำถามชนิดปลายปิดและชนิดปลายเปิด (Close-Ended and Open-Ended) โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย และส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยการใช้วิธีการทางสถิติด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard - Deviation) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percent) ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด นั้น มีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ “พอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 95.8 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 โดยเรียงลำดับความพึงพอใจได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 95.8 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 อยู่ในระดับ “พอใจมาก”

ลำดับที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 95.8 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 อยู่ในระดับ “พอใจมาก”

ลำดับที่ 3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 96.8 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 อยู่ในระดับ “พอใจมาก”

ลำดับที่ 4 งานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 95 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 อยู่ในระดับ “พอใจมาก”

โดยคณะผู้วิจัยขอเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ดังนี้

1. จากการศึกษาและลงพื้นที่สัมภาษณ์ประชาชน ผู้วิจัยพบว่าประชาชนต้องการให้มีการเพิ่มจุดแสดงขั้นตอนการให้บริการที่มีความชัดเจนมากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอให้องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทรายจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยเน้นให้สามารถเข้าใจ และปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดได้ง่าย

2. จากการศึกษาพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทรายควรเพิ่มช่องทางการให้บริการรูปแบบออนไลน์เพื่อลดการพบปะ เดินทางในสถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดต่อต่าง ๆ และเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัล

3. องค์การบริหารส่วนตำบลควรเพิ่มระบบการให้บริการแบบครบวงจร (One Stop Service) เพื่อให้เกิดการบริการที่รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของประชาชน

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	(ก)
สารบัญ.....	(ค)
สารบัญตาราง.....	(จ)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	5
สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล.....	12
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ.....	24
แนวคิดและความหมายของการให้บริการ.....	29
แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการ.....	36
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	38
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	52
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	54
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	55
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา.....	58
อาชีพ สถานภาพของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการ	
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของ.....	60
องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด	
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ.....	61
แบ่งตามภารกิจด้านต่าง ๆ	
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	72
สรุปผลการศึกษา.....	72
อภิปรายผลการศึกษา.....	78
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย.....	80
บรรณานุกรม.....	82
ภาคผนวก.....	86
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	87
ภาคผนวก ข รายชื่อคณະนักวิจัย.....	95
ภาคผนวก ค หนังสือราชการ.....	99

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรตำบลเนินทราย.....8	
อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด	
ตารางที่ 2.2 ตารางแสดงการพาณิชย์และกลุ่มอาชีพตำบลเนินทราย.....10	
อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด	
ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้านของตำบลเนินทราย.....53	
อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด	
ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไป ของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการ.....58	
ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการขององค์การบริหารส่วน.....60	
ตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด	
ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ.....61	
งานด้านเบี้ยผู้สูงอายุ	
ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ.....64	
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	
ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงข้อมูลระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ.....67	
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	
ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงข้อมูลระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ.....69	
งานด้านจดทะเบียนพาณิชย์	

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสถานการณ์ด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม การบริหารงานของรัฐทั้งภายในและต่างประเทศมีความเปลี่ยนแปลงไปมากและเป็นไปอย่างรวดเร็ว กว้างขวาง ทั้งนี้เนื่องมาจากความก้าวหน้าด้านการสื่อสารและเทคโนโลยีการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วสู่ประชาชน ในขณะที่สภาพแวดล้อมได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์แต่ระบบการบริหารงานของภาครัฐและสังคมไทยโดยรวมที่ผ่านมาไม่สอดคล้อง ไม่ทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้น การปรับเปลี่ยนบทบาทของสังคมโดยการนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) หรือหลักธรรมาภิบาลมาใช้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับประเทศไทย เพราะหลักธรรมาภิบาลคือการบริหารที่สามารถตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพและเป็นระบบที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมเพื่อเข้ามามีบทบาทในการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินการทางการเมืองและการบริหารงานภาครัฐตลอดจนการประกอบธุรกิจเอกชน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนโดยรวมและสังคมไทยเติบโตด้วยความแข็งแกร่ง สามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะช่วยให้ประเทศชาติมีความสงบสุขและพัฒนาอย่างรวดเร็วและยั่งยืน

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลกระจายให้แก่ท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยซึ่งวางหลักการอย่างชัดเจนไว้ในหมวด 14 มาตรา 249 - 254 ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคน และงบประมาณ ทั้งนี้ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญได้กำหนดภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนราชการบริหารส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศ และภูมิภาค โดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น แต่การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมาอยู่ภายใต้การควบคุมจากส่วนกลางหรือรัฐบาลกลางมาโดยตลอด ซึ่งเป็นการควบคุมทั้งในด้านบุคลากรด้านงบประมาณและด้านการคลัง โดยอาศัยเหตุในการควบคุมว่าประชาชนในท้องถิ่นยังขาดความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และเทคนิคในการดำเนินกิจการต่าง ๆ ได้เอง ซึ่งยังจำเป็นต้องอาศัย

ความรู้และเทคนิคต่าง ๆ จากส่วนกลาง โดยส่วนกลางยังใช้อำนาจในการควบคุม เช่น การสั่งให้ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่ง หรือการกำหนดเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำงบประมาณ ตามวิธีการและตามแบบที่ส่วนกลางกำหนดไว้ หรือ แม้แต่การกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดสรรงบประมาณให้เป็นไปตามสัดส่วนที่ส่วนกลางกำหนด หรือตามสัดส่วนที่ส่วนกลางได้วางระเบียบกำหนดไว้

แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเองมีส่วนร่วมในการบริหารมีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเองอันเป็นรากฐาน และวิถีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุน ผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้ชัดอย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมืองการปกครอง และการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลถือได้ว่าเป็นรัฐบาลในระดับท้องถิ่นที่เล็กที่สุด ซึ่งเปรียบเสมือนการที่มีรัฐบาลกลางลงมาอยู่ในระดับท้องถิ่น เพื่อมาทำหน้าที่ในการดูแลจัดบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการกับประชาชน กล่าวคือ องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยบริการขั้นต้นที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการของรัฐในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนมากที่สุด ซึ่งหน้าที่ให้บริการดังกล่าว เป็นหน้าที่ของบุคลากรในท้องถิ่นที่จะแบ่งเบาภาระด้านการปกครองของรัฐและพัฒนาบ้านเมืองแล้ว บุคลากรในท้องถิ่นยังมีหน้าที่ดูแลประชาชนให้บริการสาธารณะ และอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ต้องมีการบริการประชาชนมากขึ้นตามไปด้วย การบริการสาธารณะจึงต้องมีคุณภาพและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลาเพื่อตอบสนองต่อประชากรดังกล่าว

ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เนินทรายในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์

ขอบเขตของการศึกษา

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ตำบล เนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในช่วงปีงบประมาณ 2565 โดยครอบคลุมภารกิจ 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
2. สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปแก้ไขปรับปรุงระบบการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดอันจะ ส่งผลประโยชน์แก่ประชาชนต่อไป
3. ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นทั้งทางด้านการให้บริการและแนวทางการ พัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

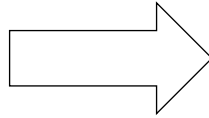
กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อการ ให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ผู้วิจัยได้ใช้กรอบ ดังนี้

ตัวแปรต้น

สถานภาพส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. การศึกษา
4. สถานภาพ
5. อาชีพ



ตัวแปรตาม

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ

- งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- งานด้านจดทะเบียนพาณิชย์

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ 2565” คณะผู้วิจัยได้ศึกษาถึงสภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย รวบรวมทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดตัวแปรและกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ

แนวคิดและความหมายของการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

ในส่วนของสภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย คณะผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อไว้ดังต่อไปนี้

1. ที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ตั้งอยู่เลขที่ 181 หมู่ที่ 3 ตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่อำเภอต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลห้วยแร้งและตำบลท่ากุ่ม
ทิศใต้	ติดต่อกับทะเลอ่าวไทย
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลท่าพริกและตำบลท่ากุ่ม
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับแม่น้ำตราดและตำบลห้วยแร้ง

พื้นที่ของตำบลทั้งหมด	ประมาณ	50,571 ไร่
พื้นที่ทำการเกษตรทั้งหมด	ประมาณ	41,551 ไร่
มีพื้นที่ 54 ตารางกิโลเมตร		

2. ลักษณะภูมิประเทศ

เป็นที่ราบและเป็นเนิน บางส่วนเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมแก่การทำสวนผลไม้ ยางพารา และ สับปะรด

3. สภาพภูมิอากาศ

จังหวัดตราด มีอากาศไม่ร้อนจัด หรือหนาวจนเกินไป แต่มีฝนตกชุกมาก เพราะพื้นที่ติดทะเลและมีภูเขาโอบล้อม จึงทำให้ได้รับอิทธิพลของลมมรสุม แบ่งออกเป็น 3 ฤดู

ฤดูหนาว เป็นเพียงระยะเวลาสั้น ๆ ช่วงเดือนพฤศจิกายน - กุมภาพันธ์ อากาศไม่หนาวมากนัก อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 20 องศาเซลเซียส

ฤดูร้อน ช่วงระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน อุณหภูมิโดยเฉลี่ยไม่เกิน 34 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน เกิดจากอิทธิพลลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดผ่านทะเลอ่าวไทย ในช่วงเดือนพฤษภาคม - ตุลาคม ของทุกปี ทำให้มีฝนตกชุกในเกือบทุกพื้นที่ โดยเฉลี่ยจะมีปริมาณน้ำฝน 4,000 - 5,000 มม. ต่อปี เป็นเมืองฝนแปดแดดสี่ มีปริมาณน้ำฝนสูงสุดในประเทศรองจากจังหวัดระนอง

4. ลักษณะของดิน

คุณภาพดินส่วนใหญ่เป็นดินจืด ดินเค็ม และดินปนทราย

5. ทรัพยากรธรรมชาติ

แหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่

- ลำน้ำ, ลำห้วย 10 สาย
- บึง, หนองและอื่น ๆ 6 แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย 7 แห่ง, บ่อน้ำตื้น 1 แห่ง, บ่อโยก 27 แห่ง, สระเก็บน้ำ 14 แห่ง

6. ด้านการเมือง/การปกครอง

6.1 เขตการปกครอง

ตำบลเนินทราย มีจำนวน 8 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1	บ้านแหลมยาง	
นางสาวธัญนันท์	ใจดี	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
นายชวลิต	ปศุศนาวิน	เป็นรองนายก อบต.
นายบุญเกิด	งาเจือ	เป็นรองประธานสภา อบต.
หมู่ที่ 2	บ้านแหลมซ้อ	
นางรัชนี	เอิบพบ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
นายบดินทร์	พรหมณรงค์	เป็นสมาชิกสภา อบต.
หมู่ที่ 3	บ้านไร่ป่า	
นางสาวจุไรรัตน์	ชำปฏี	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
นายประเวช	แสนสวัสดิ์	เป็นประธานสภา อบต.
นายพิชัย	ชอบรส	เป็นเลขานุการ นายก อบต.
หมู่ที่ 4	บ้านโพรงตะเฒ่า	
นายสมบูรณ์	แพทย์นุสนธิ์	กำนันตำบลเนินทราย
นายไพรวลัย	ตะติชรา	เป็นรองนายก อบต.
นายสมชาย	พันธุ์พิริยะ	เป็นสมาชิกสภา อบต.
หมู่ที่ 5	บ้านหนองบ้าน	
นางปรีดา	วรรณรัตน์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
นายวรพงษ์	วรรณรัตน์	เป็นสมาชิกสภา อบต.
หมู่ที่ 6	บ้านหนองนกเอี้ยง	
นายบัณฑิต	สงวนหงษ์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
นายสมพงษ์	สงวนหงษ์	เป็นสมาชิกสภา อบต.
หมู่ที่ 8	บ้านสระต่าง	
นายสุณีย์	เลียดประถม	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
นายศักดิ์สิทธิ์	ฉายแสง	เป็นนายก อบต.
นายประเสริฐ	เนียมทอง	เป็นสมาชิกสภา อบต.
หมู่ที่ 9	บ้านเนินดินแดง	
นายฤชา	ธีระเจริญ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
นายวันชัย	ปราบผล	เป็นสมาชิกสภา อบต.

6.2 การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีจำนวน 8 หมู่บ้าน

7. ประชากร

7.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 5,091 คน แยกเป็นชาย 2,439 คน เป็นหญิง 2,652 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,077 ครัวเรือน (ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง ณ เดือน กันยายน พ.ศ. 2564)

ลำดับที่	จำนวนครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
หมู่ 1	177	256	295	551
หมู่ 2	48	30	25	55
หมู่ 3	466	551	641	1,192
หมู่ 4	575	604	623	1,227
หมู่ 5	51	49	62	111
หมู่ 6	198	233	240	473
หมู่ 8	270	381	377	758
หมู่ 9	292	335	389	724
รวม	2,077	2,439	2,652	5,091

2.1 ตารางแสดงข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

8. สภาพทางสังคม

8.1 การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง
 - โรงเรียนบ้านไร่ป่า
 - โรงเรียนบ้านโพรงตะเฒ่า
- โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง
 - โรงเรียนเนินทรายวิทยาคม

8.2 สาธารณสุข

- สถานีอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน 2 แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

8.3 อาชญากรรม

- สถานีตำรวจ / ป้อมตำรวจ 1 แห่ง

8.4 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ได้ส่งเสริมกิจกรรมสังคมสงเคราะห์กับประชาชนในกลุ่มต่างๆ ตามนโยบายของรัฐบาล ดังนี้ ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพฯ จำนวน 929 ราย ผู้พิการที่รับเบี้ยยังชีพฯ จำนวน 73 ราย และผู้ป่วยเอดส์ที่รับเบี้ยยังชีพฯ จำนวน 4 ราย

นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทรายได้จัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและผู้ประสบภัยด้านต่าง ๆ

9. ระบบบริการพื้นฐาน

9.1 การคมนาคมขนส่ง

ทางหลวงแผ่นดินสายแหลมซ้อ - ด่านชุมพล หมายเลข 3157

9.2 การไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตราด

9.3 การประปา

- หมู่บ้านที่ใช้ประปาสวนภูมิภาค ได้แก่ หมู่ที่ 1, 2 และ 5
- หมู่บ้านที่ใช้ประปาหมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 3, 4, 6, 8 และ 9

9.4 โทรศัพท์

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

10. ระบบเศรษฐกิจ

10.1 การเกษตร

ด้านการเกษตรกรรมในตำบลเนินทรายมีพื้นที่ทางเกษตรจำนวนมาก ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ การปลูกข้าว มังคุด ทุเรียน สับปะรด ยางพารา

มังคุด เป็นผลไม้เศรษฐกิจของตำบลเนินทราย จากสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเป็นแหล่งที่ปลูกมังคุด

10.2 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ลำดับที่	กลุ่ม	ที่ตั้ง (หมู่ที่)	จำนวนสมาชิก
1	กลุ่มประมง	1	20
2	กลุ่มเกษตร	2	40
3	กลุ่มผลิตปุ๋ยชีวภาพ	3	50
4	กลุ่มเศรษฐกิจพอเพียง	3,4,9	57
5	กลุ่มผู้ใช้น้ำ	3,4	130
6	กลุ่มสหกรณ์การเกษตร	ทุกหมู่	300
7	กลุ่มไร่นา	5,8	81
8	กลุ่มแม่บ้านทำน้ายาล้างจาน	3,8	20
9	กลุ่มผู้ปลูกทุเรียน/สับปะรด	9	34
10	กลุ่มแม่บ้าน	9	20
11	กลุ่มผู้ปลูกไม้เบญจพรรณ	9	200
12	กลุ่มรับซื้อยาง	9	100
13	กลุ่มวิสาหกิจชุมชนโรงสีและโรงปุ๋ย	ทุกหมู่	300

ตารางที่ 2.2 ตารางแสดงการพาณิชย์และกลุ่มอาชีพตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

11. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

11.1 การนับถือศาสนา

- วัดในตำบลเนินทรายมี 2 แห่ง ได้แก่ วัดธรรมามิขุ (ไร่ป่า) และวัดเนินทราย
- ศาลเจ้า 1 แห่ง ได้แก่ ศาลเจ้าแม่กวนอิม
- ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

11.2 ประเพณีและงานประจำปี

มีประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ ดังนี้

1. ประเพณีสงกรานต์และวันผู้สูงอายุ
2. ประเพณีลอยกระทง
3. ประเพณีตักบาตรเทโวโรหณะ วันแรม 11 ค่ำ เดือน 11 ของทุกปี

11.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

มีการใช้ประโยชน์จากสมุนไพรชนิดต่าง ๆ และข้อมูลปราชญ์ชาวบ้าน

- สมุนไพรในพื้นที่ตำบลเนินทราย ได้แก่ ฟ้าทะลายโจร, พริกไทย, สะเดา, ชะพลู และ

ขมิ้น

12. ทรัพยากรธรรมชาติ

12.1 น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ, ลำห้วย 10 สาย
- บึง, หนองและอื่น ๆ 6 แห่ง

12.2 ป่าไม้

จังหวัดตราดมีพื้นที่ป่าไม้รวมทั้งสิ้น 609,571 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 34 ของพื้นที่ทั้งจังหวัด สภาพป่าไม้เป็นป่าดงดิบและป่าเบญจพรรณ พันธุ์ไม้ที่สำคัญ ได้แก่ ยางพารา ชุมแพรก กระบาก พนองและป่าชายเลน ป่าชายเลนในตำบลเนินทราย ได้แก่ ป่าทอ้งอ่าว

13. อื่น ๆ

13.1 จำนวนบุคลากร จำนวน 24 คน

บุคลากรสำนักปลัด จำนวน 14 คน

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| 1. นายอิทธิ หอยสังข์ | ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย |
| 2. นางสาวเพ็ญโสภา ยะภักดี | หัวหน้าสำนักปลัด |
| 3. นายโอภาท สุขหลาย | นิติกรชำนาญการ |
| 4. นางสาวกันยา พันธุ์ภักดี | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ |
| 5. นางสาวสายพิน คุ่มปลี | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ |
| 6. นางสาวเพ็ญภักดี โทหนองษา | นักวิชาการศึกษาชำนาญการ |

7. นายศุภกร หงษ์เงิน	นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ
8. นางสาวกาญจนา เฟ่งจินดา	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
9. นางสาวอมรรัตน์ เลียดประถม	ผู้ดูแลเด็ก (ทักษะ)
10. นางสาวจิรภา ชาวไชย	ผู้ดูแลเด็ก (ทักษะ)
11. นายธวัชชัย หอยสังข์	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานป้องกันและสาธารณสุข
12. นางสาวชุลีกร หอยสังข์	ผู้ช่วยนักวิชาการสาธารณสุข
13. นางสาวลักขณา แร่งหาญ	คนงาน
14. นายมงคล ฉายแสง	ยาม

บุคลากรกองคลัง จำนวน 5 คน

1. นางวันทนา สาทลาลัย	ผู้อำนวยการกองคลัง
2. นางสาวศิวาลัย ศรีจันทร์	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
3. นางสาวสุกัญญา ชาวไชย	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ
4. นางสาวจันจิรา วาสุกี	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
5. นางสาวทิพวรรณ แนวพะนา	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้

บุคลากรกองช่าง จำนวน 5 คน

1. นายเรืองฤทธิ์ หรีคนอง	ผู้อำนวยการกองช่าง
2. นายมงคล เหล็กเพชร	นายช่างโยธาชำนาญงาน
3. นายอนุพงศ์ พันธุ์พานิช	พนักงานขับรถยนต์
4. นายสุนิต ทองมาก	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประปา
5. นางสาวกัญญาภักดิ์ ศิริรูป	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) นับเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระดับฐานรากสำหรับชุมชนท้องถิ่นชนบทและเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีจำนวนมากที่สุดในบรรดาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอยู่ในขณะนี้ (ประธาน สุวรรณมงคล, 2547, หน้า 145)

1. ประวัติความเป็นมาและพัฒนาการขององค์การบริหารส่วนตำบล

“องค์การบริหารส่วนตำบล” หรือ “อบต.” เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็น นิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยใช้ชื่อว่า “สภาตำบล” ซึ่งในตำบลหนึ่งให้มีสภาตำบลสภาหนึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ให้สภาตำบลมีฐานะเป็น “นิติบุคคล

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของ “นิติบุคคล” ว่าหมายถึง กลุ่มบุคคล องค์กร หรือทรัพย์สินที่จัดสรรไว้เป็นกองทุนเพื่อดำเนินกิจการอันใดอันหนึ่งซึ่งกฎหมายบัญญัติให้เป็นบุคคลอีกประเภทหนึ่งที่มีใช้บุคคลธรรมดา นิติบุคคลย่อมมีสิทธิและหน้าที่ตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือกฎหมายอื่น ภายในขอบแห่งอำนาจหน้าที่หรือวัตถุประสงค์ดังได้บัญญัติหรือกำหนดไว้ในกฎหมาย ข้อบังคับหรือตราสารจัดตั้ง นอกจากนั้นนิติบุคคลย่อมมีสิทธิและหน้าที่เช่นเดียวกับบุคคลธรรมดา

สมาชิกของสภาตำบลประกอบด้วยสมาชิกโดยตำแหน่ง ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ของทุกหมู่บ้านในตำบลและแพทย์ประจำตำบล และสมาชิกซึ่งได้รับเลือกตั้งจากราษฎรในแต่ละหมู่บ้านในตำบลนั้นเป็นสมาชิกสภาตำบล หมู่บ้านละ 1 คน (โกวิทย์ พวงงาม, 2553, หน้า 146 - 147)

สภาตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลตามแผนงานโครงการและงบประมาณของสภาตำบลเสนอแนะส่วนราชการในการบริหารราชการและพัฒนาตำบลปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตำบลตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่และหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด

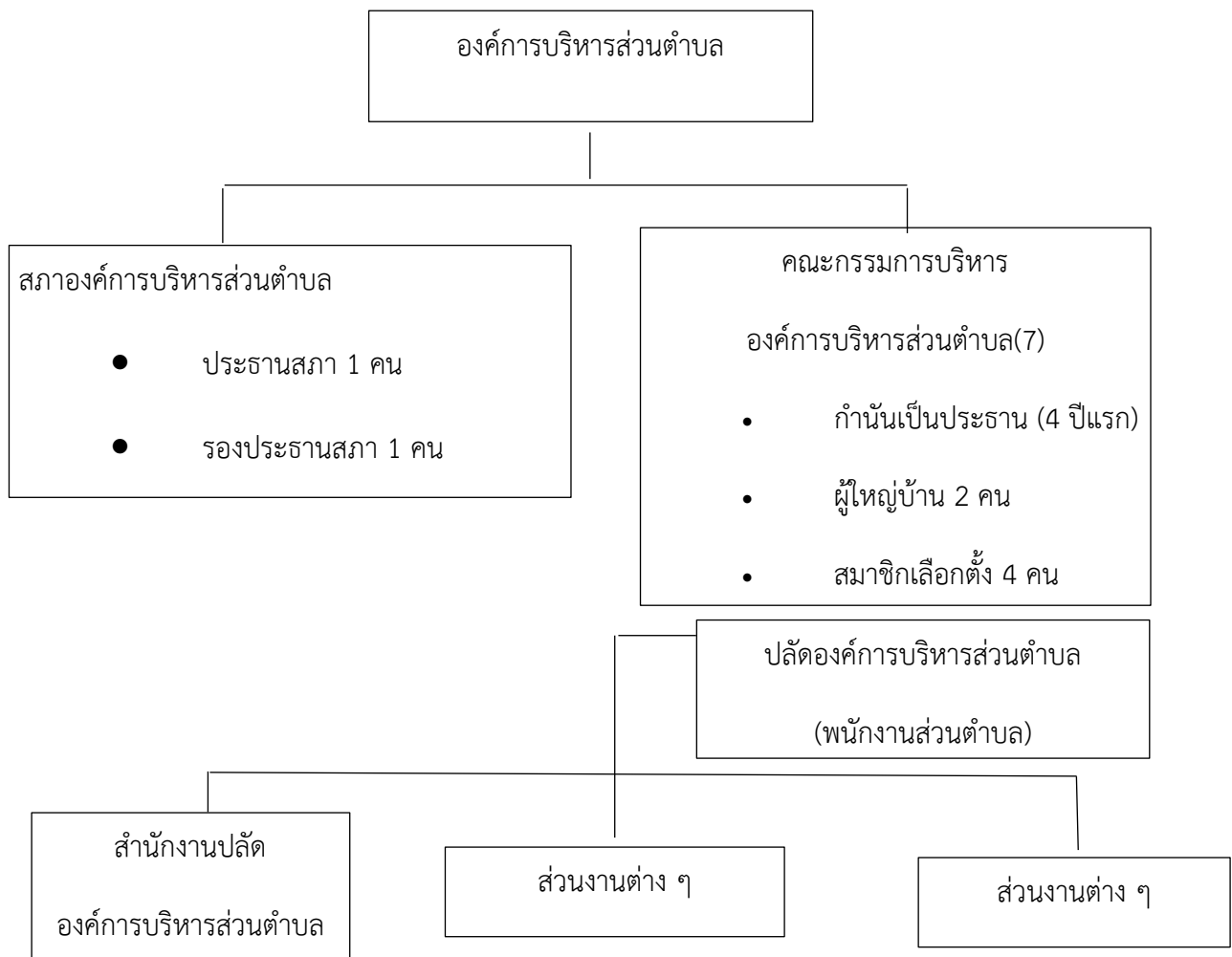
ภายใต้พระราชบัญญัติฉบับเดียวกันนี้กำหนดว่า “สภาตำบล” ที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า ปีละ 150,000 บาทอาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทยและให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ในประกาศนั้นให้ระบุชื่อและเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ด้วย

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 2 คนเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นในการที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 1 หมู่บ้านให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน และในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 3 คน

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ในระยะแรกกำหนดให้ประกอบด้วย (โกวิทย์ พวงงาม, 2553, หน้า 150 - 151) สมาชิกสภา 2 ประเภท คือ

1. สมาชิกสภาโดยตำแหน่ง ประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน แพทย์ประจำตำบล
2. สมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนหมู่บ้านละ 2 คน

ในปี พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่3) พ.ศ.2542 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญในหมวด 9 ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นว่าด้วยมาตรา 285 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและมีคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น ซึ่งโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลเดิมตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 นั้น มีสมาชิกสภาและกรรมการบริหารจำนวนหนึ่งเป็นโดยตำแหน่ง ดังนั้นจึงมีการแก้ไขบทบัญญัติดังกล่าวให้สมาชิกสภาทั้งหมดมาจากการเลือกตั้งของประชาชน และให้คณะกรรมการบริหารมาจากความเห็นชอบของสภา



แผนภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตาม พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

เพิ่มเติมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2546 โดยมีผลให้มีการเปลี่ยนแปลง ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม, 2553, หน้า 151)

1. ตำแหน่ง“คณะกรรมการบริหารและกรรมการบริหาร”เปลี่ยนเป็น “คณะผู้บริหาร”
2. ตำแหน่ง“ประธานกรรมการบริหาร”เปลี่ยนเป็น“นายกองค์การบริหารส่วนตำบล”
3. ตำแหน่ง“รองประธานกรรมการบริหาร”เปลี่ยนเป็น“รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล”
4. “ข้อบังคับตำบล”ซึ่งเป็นกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น เปลี่ยนเป็น “ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล”

2. หลักเกณฑ์การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547, หน้า 564) ได้กล่าวว่า องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีวิวัฒนาการมาจากสภาตำบล โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 กำหนดให้มีสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 1.5 ล้านบาท หรือตามเกณฑ์รายได้เฉลี่ยของสภาตำบลที่ประกาศไว้ในประกาศกระทรวงมหาดไทย อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทย ทั้งนี้ สภาตำบลที่ได้จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องพ้นจากสภาพแห่งสภาตำบลนับแต่วันที่ได้ออกประกาศจัดตั้งขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล และงบประมาณ ทรัพย์สิน สิทธิ สิทธิเรียกร้องหนี้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของสภาตำบลให้อโอนไปเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 41

โกวิท พวงงาม (2550, หน้า 153 - 156) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์และขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

2.1. เกณฑ์การแบ่งขนาดของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในอดีต

เกณฑ์รายได้

แต่เดิมกระทรวงมหาดไทยได้มีการแบ่งองค์การบริหารส่วนตำบลออกเป็น 5 ชั้น ก่อนที่จะมีการยุบรวม อบต. เข้ากับราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น ๆ และตั้งสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามระดับของรายได้ คือ

อบต. ชั้นที่ 1	รายได้ตั้งแต่	20	ล้านบาทขึ้นไป
อบต. ชั้นที่ 2	รายได้ระหว่าง	12 - 20	ล้านบาท
อบต. ชั้นที่ 3	รายได้ระหว่าง	6 - 12	ล้านบาท
อบต. ชั้นที่ 4	รายได้ไม่เกิน	6	ล้านบาท
อบต. ชั้นที่ 5	รายได้ไม่เกิน	3	ล้านบาท

เกณฑ์การยุบรวม

แต่ต่อมาเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2547 ได้มีการยุบรวม อบต. เข้ากับราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น และตั้งสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มขึ้น โดยเกณฑ์การยุบรวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น มีดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนตำบลใดมีจำนวนไม่ถึง 2,000 คน ทั้งเป็นเหตุให้ไม่สามารถที่จะดำเนินการบริหารงานพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพในลักษณะขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้กระทรวงมหาดไทยประกาศยุบองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าวโดยให้รวมพื้นที่เข้ากับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นที่มีขอบเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันหรือให้ตราพระราชกฤษฎีกายุบองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว โดยให้รวมพื้นที่เข้ากับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในอำเภอเดียวกันตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้นภายใน 90 วันนับแต่วันที่มิเหตุดังกล่าว

2) สภาตำบลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลอาจรวมกับองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้นได้

3) สภาตำบลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลอาจรวมกับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้กำหนดเขตใหม่ของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไว้ในพระราชกฤษฎีกาด้วย ยกเว้นกรณีต่อไป

3.1) ตำบลใดจัดตั้งและบริหารงานตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และอบต.แล้ว กระทรวงมหาดไทยก็ไม่อาจอาศัยอำนาจตามกฎหมายลักษณะการปกครองท้องถิ่นที่จะเปลี่ยนแปลงตามเขตตำบลจะเปลี่ยนได้เฉพาะเขตหมู่บ้านภายในตำบลเท่านั้น

3.2) เทศบาลไม่สามารถขยายพื้นที่เข้าไปในเขต อบต. ได้ เนื่องจากทำให้พื้นที่ของ อบต. ลดลงและจะเป็นการตัดทอนประชากรและทรัพยากรของ อบต. จนทำให้ อบต. ไม่อาจพัฒนาตามภารกิจจรรยาบรรณทั้งยกฐานะเป็นเทศบาลต่อไป

2.2 เกณฑ์การแบ่งขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล ในปัจจุบัน

ปัจจุบันจึงมีจำนวนองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนทั้งสิ้น 5,300 แห่ง และมีการเปลี่ยนแปลงการแบ่งระดับ อบต. เป็น 3 ขนาด คือ

อบต. ขนาดใหญ่ (ส่วนใหญ่จะเป็น อบต. ชั้น 1 เดิม)

อบต. ขนาดกลาง (ส่วนใหญ่จะเป็น อบต. ชั้น 2 และ อบต. ชั้น 3 เดิม)

อบต. ขนาดเล็ก (ส่วนใหญ่จะเป็น อบต. ชั้น 4 และ อบต. ชั้น 5 เดิม)

2.3. หลักเกณฑ์สำคัญที่ใช้ในการแบ่งขนาด ดังนี้ คือ

2.3.1 เกณฑ์ระดับรายได้

รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนสูงกว่า 20 ล้านบาท เป็น อบต. ขนาดใหญ่

รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 6 - 20 ล้านบาท เป็น อบต. ขนาดกลาง

รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 6 ล้านบาท เป็น อบต. ขนาดเล็ก

2.3.2 เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านค่าใช้จ่ายบุคลากร

2.3.3 เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจและสังคม

- 1) จำนวนพื้นที่
- 2) จำนวนประชากร
- 3) จำนวนโครงสร้างพื้นฐาน
- 4) จำนวนโรงฆ่าสัตว์
- 5) จำนวนตลาดสด
- 6) จำนวนโรงงานนิคมอุตสาหกรรม
- 7) จำนวนโรงเรียน
- 8) จำนวนศูนย์พัฒนาเด็ก
- 9) จำนวนโรงแรม
- 10) จำนวนศาสนสถาน
- 11) จำนวนสถานพยาบาล

- 12) จำนวนศูนย์การค้า
- 13) การประกาศให้ อบต. เป็นเขตควบคุมอาคาร
- 14) การประกาศให้ใช้บังคับกฎหมายว่าด้วยการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

- 15) จำนวนวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 16) จำนวนวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือด้านการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล
- 17) จำนวนโครงสร้างส่วนราชการ
- 18) จำนวนหน่วยกิจการพาณิชย์

3.4 เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

- 1) ประสิทธิภาพด้านการจัดเก็บรายได้
- 2) ประสิทธิภาพด้านการบริหารแผนงานและงบประมาณ
- 3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านงานบุคคล
- 4) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านการบริการ

3.5 เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านธรรมาภิบาล

- 1) หลักนิติธรรม
- 2) หลักคุณธรรม
- 3) หลักความโปร่งใส
- 4) การมีส่วนร่วมของประชาชน
- 5) หลักความรับผิดชอบ
- 6) ความคุ้มค่า

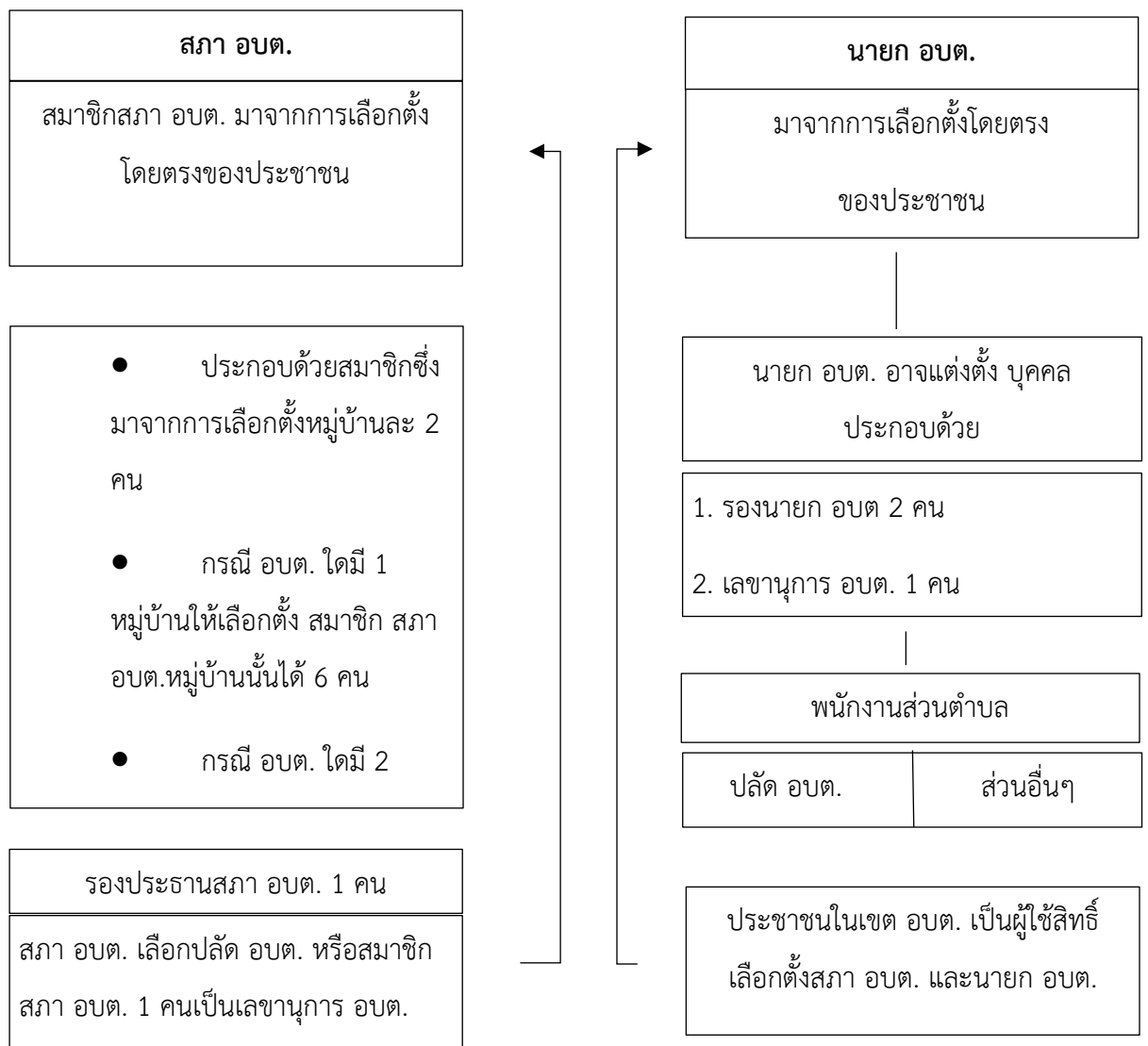
3. โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

โครงสร้าง อบต. ใหม่เกิดขึ้นเนื่องจากการเสนอแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติสภาตำบล และ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) เพื่อให้สอดคล้องกับ บทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยหมวดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น ทำให้โครงสร้างของ สภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเปลี่ยนแปลงไป (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 : 156 - 161) ดังนี้

3.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล (สภา อบต.) เป็นองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ สมาชิก สภา องค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรงในแต่ละหมู่บ้านในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นหมู่บ้านละ 2 คน ในกรณีเขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 6 คน ในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วน ตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 3 คน เขตเลือกตั้ง สมาชิก องค์การบริหารส่วนตำบล คือ เขตหมู่บ้าน สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีประธานสภา องค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองประธานบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งเลือกจากสมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบล แล้วให้นายอำเภอแต่งตั้งประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วน ตำบลตามมติ ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยที่ประธานและรองประธานสภาดำรงตำแหน่งจน ครบอายุของสภาหรือมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระ 4 ปี นับตั้งแต่วันเลือกตั้ง

3.2 นายกองค์การบริหารส่วนตำบล (นายก อบต.) เป็นองค์กรฝ่ายบริหาร เป็น หัวหน้าฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตาม กฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น นายกองค์การบริหารส่วนตำบล อาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมิใช่สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ช่วยเหลือ ในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย ได้ไม่เกิน 2 คน และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลคนหนึ่ง ซึ่งมีใช่เป็นสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระดำรงตำแหน่ง 4 ปี และสามารถดำรงตำแหน่ง ติดต่อกันได้ไม่เกิน 2 วาระ จะดำรงตำแหน่งได้อีกครั้งหลังจากพ้นระยะเวลา 4 ปีนับตั้งแต่วันที่พ้นจากตำแหน่ง แม้ดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลา 4 ปี ก็ให้นับเป็น 1 วาระ



แผนภาพที่ 2.2 แสดงโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546)

4. อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ (โกวิท พวงงาม, 2550, หน้า 159) ดังนี้

- 1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 2) พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม
- 3) ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายนโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ
- 4) เลือกประธานสภา รองประธานสภา และเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
- 5) รับทราบนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลก่อนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเข้ารับหน้าที่ และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกปี
- 6) ในที่ประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิตั้งกระทู้ถามต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอันเกี่ยวกับงานในหน้าที่ได้
- 7) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเสนอญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไป เพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นในปัญหาเกี่ยวกับการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติได้
- 8) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลคนใดคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

5. อำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล (โกวิท พวงงาม, 2550, หน้า 161 - 162) มีดังนี้

1. ก่อนเข้ารับหน้าที่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องแถลงนโยบายต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งต่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกคน และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี

2. อำนาจหน้าที่ตามมาตรา 35/5 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 กำหนดไว้ดังนี้

1) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารตำบล ข้อบัญญัติระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

2) สั่งอนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

4) วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5) รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล

6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

3. ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

4. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือผู้ซึ่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายมีสิทธิเข้าประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและมีสิทธิแถลงข้อเท็จจริง ตลอดจนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนต่อที่ประชุม แต่ไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

5. กรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลถูกยุบตามมาตรา 53 หากมีกรณีที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วนซึ่งปล่อยให้เนิ่นช้าไปจะกระทบต่อผลประโยชน์สำคัญของราชการหรือราษฎร นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องดำเนินการไปพลางก่อนเท่าที่จำเป็นก็ได้

ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบล และเมื่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตามลำดับที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งไว้เป็นผู้รักษาาชการแทน นอกจากนี้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถมอบอำนาจในการสั่ง อนุญาต อนุมัติ ให้รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือหัวหน้าส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติราชการแทนได้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ (service public) อยู่คู่กับสังคมมนุษย์มานานตั้งแต่มนุษย์รวมกลุ่มกันเป็น “สังคม” มีหลักฐานปรากฏว่าในสมัยโบราณ ชุนนาง (seigneur) ผู้เป็นเจ้าของที่ดินจำนวนมากต้องการหาผลประโยชน์จากที่ดินของตนยอมให้ประชาชนเข้ามาทำมาหากินใช้ประโยชน์ในที่ดินของตนโดยจ่าย “ค่าตอบแทน” รูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการตอบแทนด้วยแรงงาน ภาษี ค่าเช่า และเพื่อเป็นการชักจูงให้มีคนมาใช้ประโยชน์ในที่ดินของตนร่วมกันชุนนางจึงสร้างสิ่งต่าง ๆ ที่ให้ผู้ใช้ประโยชน์สามารถเข้าใช้ประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน ต่อมาในสมัยศตวรรษที่ 11 โครงสร้างของชุมชนเปลี่ยนจากการปกครองโดยชุนนางมาเป็นชุมชนที่ปกครองดูแลกันเอง ชุมชนรวมตัวกันเป็นเมือง (burg) หรือเทศบาล (commune) ต่อต้านอำนาจชุนนางเพื่อปกครองดูแลกันเอง รวมทั้งเพื่อดูแลจัดทำ “บริการสาธารณะ” ที่เป็นผลประโยชน์ร่วมกัน เช่น การดูแลถนนหนทาง สถานที่ที่ใช้ประโยชน์ร่วมกัน ตลาด ฯลฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดผลประโยชน์แก่ผู้อยู่อาศัยร่วมกัน จนกระทั่ง ค.ศ.1789 เกิดการปฏิวัติเพื่อล้มเลิกระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มีการปรับปรุงระบบการปกครองประเทศใหม่โดย “พลเมือง” เข้ามาปกครองประเทศแทน “กษัตริย์” เกิด “รัฐ” ที่เป็นนิติบุคคลขึ้น และเกิด “งาน” ที่รัฐต้องจัดทำขึ้น” ในระยะแรกงานที่รัฐจะต้องจัดทำนี้มีหลายประเภทและยังไม่มีคำที่เรียกลงไปอย่างแน่ชัด แต่ไม่นานเท่าไรคำว่า “บริการสาธารณะ” (service public) ก็ได้เริ่มปรากฏขึ้น โดยในตอนต้นคำนี้มีความหมายถึง กิจกรรมของฝ่ายปกครองทุกประเภท แต่ต่อมาจึงมีการวงรอบความหมายเสียใหม่โดย หมายถึง เฉพาะกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ (interet general) หรือสิ่งที่รัฐจะทำให้แก่ประชาชนเป็นการตอบแทนการเสียภาษีอากรของ

ประชาชน การเกิดขึ้นของทฤษฎีว่าด้วยบริการสาธารณะนั้น มีวิวัฒนาการมาจากคำวินิจฉัยขององค์กรที่ทำหน้าที่วินิจฉัยชี้ขาดคดีปกครองที่ได้สร้างหลักเกณฑ์ ให้เหตุผลอธิบายขยายความและสร้างทฤษฎีขึ้นมาจากการวินิจฉัยคดีปกครองที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะ

1. ความหมายและลักษณะของบริการสาธารณะ

ความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” มีนักวิชาการหลายคนพยายามที่จะให้ความหมายเอาไว้ ดังนี้

Léon Duguit (อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์ :2547.23-28)ให้คำจำกัดความของคำว่า บริการสาธารณะไว้ว่า “บริการสาธารณะเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของรัฐ”

William H. Lucy, Dennis Gilbert and Guthrie S. Birkheard (อ้างถึงในสำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร, 2538,หน้า 1-9) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบ ที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือ กระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) อย่างไรก็ตาม จากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบ (Impacts) ที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

การให้บริการสาธารณะกล่าวได้ว่า เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เรามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัย ที่สำคัญ คือ 1. ตัวบริการ (Services) 2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources) 3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ 4. ผู้รับบริการ (Client Groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม

จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

สำหรับในประเทศไทยภารกิจของรัฐที่เรียกในปัจจุบันว่า “บริการสาธารณะ” (Public Service) เกิดขึ้นมานานแล้ว แต่อย่างไรก็ตามไม่ปรากฏว่ามีกฎหมายฉบับใดให้คำนิยามของคำว่า “บริการสาธารณะ” เอาไว้อย่างชัดเจน และในประเทศไทยนั้นก็มีผู้พยายามให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาตามรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความหรือความหมาย พบว่าต่างได้รับอิทธิพล ดร.ประยูร กาญจนกุล (2491, หน้า 34) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิ ที่จะรับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า คือ การที่บุคคล กลุ่มคน หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชนที่มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ช่องทางการให้บริการ

5. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

3. ประเภทของบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547, หน้า 34 - 38) กล่าวว่าในทางทฤษฎีนั้นแม้จะมีความพยายามที่จะแบ่งประเภทของบริการสาธารณะออกเป็นหลายประเภทก็ตาม แต่ในที่สุดแล้ว บริการสาธารณะก็แบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (services publics administratifs) ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้วเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนกิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลความปลอดภัยและความสงบสุขของประชาชน นอกจากนี้เนื่องจากเนื้อหาของบริการสาธารณะทางปกครองจะเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำรวมทั้ง “อำนาจพิเศษ” ของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น บริการสาธารณะประเภทนี้ ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้ เช่น การรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศ และการคลัง โดยนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนจะเป็นผู้จัดทำ

2. บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม (services publics industriels et commerciaux) คือ กิจกรรมที่รัฐจัดทำแต่มีวัตถุประสงค์เช่นเดียวกับเอกชน โดยมักจะให้องค์กรมหาชนเป็นผู้จัดทำ เนื่องจากมีความเป็นอิสระมากกว่านิติบุคคลในกฎหมายมหาชนรูปแบบอื่น ๆ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ ได้ชี้ให้เห็นอีกว่ายังมีการแบ่งประเภทของบริการสาธารณะตาม “วัตถุประสงค์” คือ

1. บริการสาธารณะทางสังคม คือ กิจกรรมของรัฐที่สามารถจัดได้ว่าเป็นบริการสาธารณะทางสังคม ได้แก่ กิจกรรมทุกประเภทที่จัดให้มีขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือทางสังคม ซึ่งส่วนใหญ่แล้วบริการสาธารณะประเภทนี้จะเป็นบริการสาธารณะที่ทำกันจนกลายเป็นประเพณีนิยม และจะพบบริการสาธารณะประเภทนี้มาในองค์กรปกครองท้องถิ่น

2. บริการสาธารณะทางสุขภาพ ได้แก่ กิจกรรมที่รัฐจัดขึ้นเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ รณรงค์ให้มีการรักษาสุขภาพ หรือรณรงค์เพื่อต่อต้านโรคภัยไข้เจ็บบางประเภท รวมทั้งการจัดตั้งองค์กรหรือสถาบันพิเศษขึ้นมารักษาโรคบางประเภท

3. บริการสาธารณะทางวัฒนธรรม อาจหมายถึง โรงละคร ศูนย์ส่งเสริมเยาวชน พิพิธภัณฑ์ และสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ต่าง ๆ ก็ได้ และนอกจากนี้ บริการสาธารณะทางวัฒนธรรมยังเป็นบริการสาธารณะประเภทที่รัฐอาจมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำได้

4. บริการสาธารณะทางด้านกีฬา ถือเป็นบริการสาธารณะทางด้านปกครองที่รัฐต้องจัดทำ

4. หลักการของบริการสาธารณะ

โดยทั่วไปกิจกรรมซึ่งจัดว่าเป็นบริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นบริการสาธารณะประเภทใด หรือเป็นบริการสาธารณะที่จัดทำโดยผู้ใดย่อมต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์หรือหลักเกณฑ์เดียวกันทั้งสิ้น ประกอบด้วย 3 หลักการสำคัญ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547, หน้า 38 - 42) คือ

4.1 หลักความเสมอภาค คือ รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม ดังนั้นประชาชนทุกคนจึงย่อมมีสิทธิได้รับประโยชน์จากการจัดทำบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน และนอกจากความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังรวมไปถึงความเสมอภาคที่จะได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นราคาค่าบริการ ความเสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐ รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกันโดยการแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้เงื่อนไขบางประการเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน

4.2 หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตามประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

4.3 หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดীনั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

สำหรับในประเทศไทยหลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะมี 3 ประการ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547, หน้า 162 - 163) คือ

1. บริการสาธารณะต้องดำเนินการไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

2.บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นต้องให้เอกชนมีสิทธิได้รับประโยชน์โดยเท่าเทียมกัน

3.การจัดทำบริการสาธารณะจะต้องปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนตลอดเวลา

แนวคิดและความหมายของการให้บริการ

ในส่วน of แนวคิดและความหมายของการให้บริการนั้น ได้มีนักวิชาการที่ทำการนิยามแนวคิดและความหมายไว้ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการให้มีผู้ให้คำนิยามของการบริการไว้ดังนี้

กุลธน ธนาพงศธร (2522, หน้า 236) ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึงกิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่สามารถชี้ระบุและสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับได้

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล (2532, หน้า 299) ให้ความหมายไว้ว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ก็ตามที่ต้องการจัดให้มีขึ้น เพื่อให้บุคลากรขององค์การได้รับความสะดวกสบาย ในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความมั่นคงในอาชีพและมีความพึงพอใจในงานที่ทำการกล่าวโดยสรุป ได้ว่าการบริการหรือการให้บริการต้องมีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์การ ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่ มนุษย์ทั้งในและนอกองค์การ เพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมายมีประสิทธิภาพ

2. องค์ประกอบของการบริการที่ดี

(กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ, 2536, หน้า 99 -100)

1. มีวัสดุที่มีคุณค่าเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ทันสมัยและเพียงพอ
2. มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการที่ดี
3. มีการจัดการที่ดี จัดแบ่งงานบริการได้เหมาะสม

3. คุณสมบัติของผู้ให้บริการมีดังนี้

1. มีความยินดี ช่วยเหลือผู้อื่น
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือสบายใจ

3. พร้อมที่จะรับฟังผู้อื่นพูด ไม่แย้งพูด
4. ไม่วางตนข่มท่าน ไม่ทำให้เขาต้องรู้สึกว่าเป็นผู้ด้อยความรู้หรือโง่
5. มีความอดทน ไม่ท้อถอยง่ายๆ
6. มีปฏิภาณไหวพริบ คาดคะเนความต้องการของผู้ขอความช่วยเหลือได้
7. มีความจำดี จำได้ว่าบุคคลที่เคยมาติดต่อขอความช่วยเหลือสนใจเรื่องอะไร
8. ช่างสังเกต รู้สึกทันทีว่าผู้ที่มาติดต่อเกิดความอึดอัดใจหรือไม่
9. มีความอยากรู้อยากเรียนอยู่เสมอ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นนิสัย
10. ซื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น
11. ไม่พยายามแสดงว่าเป็นผู้รอบรู้ไปทุกอย่าง สิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ก็รับว่าไม่รู้

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 23 - 32) ได้ให้รายละเอียดคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

1. มีจิตใ้รักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้น ย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการที่เราใช้เวลา ให้ความเอาใจใส่ สนใจกับงานอดิเรกไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้ หรืองานเก็บสะสมสิ่งของหายาก ซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำไม่ได้เกิดจากความสมัครใจ เว้นเสียแต่งานในหน้าที่ เป็นงานที่เรารัก เราชอบ เราถนัด เราก็จะเกิดความสมัครใจทำซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกัน ผู้ซึ่ง จะทำได้ดีก็จะต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

2. มีความรู้ในงานที่จะบริการงานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการ อย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้น ๆ ได้ผู้ที่ จะทำงานบริการในแต่ละงาน จึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงานเฉพาะนั้นให้รู้แจ้ง รู้จริง อย่างถ่องแท้ เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการในงานที่ตนรับผิดชอบ

3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลที่ว่า ผู้ทำงานบริการจำเป็นต้องมีความรู้ในตัว สินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ (information) เกี่ยวกับ

ตัวสินค้าหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำงานในแต่ละหน้าที่หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไป หากการปฏิบัติงานเป็นผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไปแต่ถ้าในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติงานเป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ ก็ย่อมจะส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งปรากฏให้เห็นได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูดการสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำแต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่างกัน

5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบ ย่อมไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผลผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบ ย่อมจะไม่ผูกพันตนต่อผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิดผลดีต่องานบริการไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ เราปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ให้บริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือ พระราชา” เท่านั้นยังไม่พอ ยังมีผู้ยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไร เรายังต้องยอมตั้งสมมติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้า หรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุดเมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่ดีต่อลูกค้า หรือผู้ให้บริการย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจ และสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างสุดคล้อยถูกต้องและครบถ้วน

7. มีทัศนคติต่องานบริการดี การบริการในความหมายก็บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอัน

มาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

8. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะมีความสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบก็จะต้องตั้งสติและระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ หากมีอารมณ์อ่อนไหวเกิดเหตุการณ์ใดมากระทบจิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางร้ายอย่างรุนแรง ย่อมจะทำให้การบริการมีผลเสียไปได้ในการบริหารงานบริการจะมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนการให้บริการ ผู้ทำงานบริการจะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัดแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ผู้ทำงานบริการก็ต้องปรับวิธีการให้บริการโดยไม่โลเลยึดถืออยู่ในนโยบายเดิม

9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผู้ทำงานบริการ เป็นผู้ที่อยู่กับหน้างานได้พบเห็นเหตุการณ์ต่างๆ เป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานบริการได้ดี ไม่ควรยึดอยู่กับการให้บริการที่เคยทำมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น เป็นการสานต่องานที่ไม่ดี ไม่เกิดการพัฒนา ควรที่จะเป็นผู้มีลักษณะเฉพาะในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิม มีการคิดดัดแปลง การให้บริการเหนือกว่าเดิม ทั้งนี้ผู้มีความสร้างสรรค์จะมีการรับรู้ และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

10. มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้มาจากการสังเกตติดอยู่ในความทรงจำ สามารถนำมาก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานบริการได้ผู้ทำงานบริการที่ไม่มีความช่างสังเกตจะคิดไม่ออกและแยกไม่ได้ว่าบริการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่างไร

11. มีวิจรรย์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ซึ่งผู้ทำงานบริการ จะต้องพิจารณาคิดทบทวนไตร่ตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่าจะทำประการใด เช่น ในกรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือการเรียกร้องให้บริการในกรณีที่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน เช่น การขอสิทธิพิเศษการแลกเปลี่ยนหรือการขอคืนสินค้าซึ่งมีนโยบายขายขาดไม่รับคืน เป็นต้น ผู้ทำงานบริการจึงต้องใช้วิจรรย์ญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใด มิใช่เล่าเรื่องที่ปัญหาทำให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการในทุกเรื่อง

12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีสัมพันธทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติ แต่บางคนอาจปัญหามาให้ผู้ทำงานบริการ ทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจากด้านผู้รับบริการทำขึ้น เพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธีหรือทำให้เกิดการแตกหักเสียหายด้วยความพลั้งพลาดของตนเอง บางกรณีก็เกิดจากฝ่ายผู้ให้บริการคนอื่น ๆ หรือคนในหน่วยงานเดียวกันส่งมอบสินค้าด้วยคุณภาพผิดเวลาส่งมอบ ดำเนินการล่าช้าในการให้บริการหลังการขาย ล้วนเป็นปัญหาผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาสาเหตุที่แท้จริงให้พบ และคิดหาวิธีแก้ปัญหา เป็นทางเลือกหลายๆทางและเลือกทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

นอกจากนี้รูปแบบพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการที่ดี จะประกอบด้วย 12 ประการดังนี้คือ

1. อัยยาศัยดีลูกค้าหรือผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้บริการต้อนรับด้วยอัยยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้าแววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาชิตจिनกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุสฤจจอ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้ทำงานบริการ

2. มีมิตรไมตรีผู้ทำงานบริการที่มีการแสดงออกให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การให้บริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็กๆ น้อยๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชมของลูกค้า ถ้าผู้ทำงานบริการแสดงถึงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน

3. เอาใจใส่สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งาน เป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้ว ก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อยๆ เฉื่อยๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่ สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจิงในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะอาด

ของสถานที่และผลิตภัณฑ์ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากแต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าสนใจของใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ที่ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่พอใจของผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้มาทำงานบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบคายหรือทะเล้ง การที่มีผู้ทำงานบริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงต่ำที่ขอบที่ควรนับเป็นสิ่งที่สำคัญที่ผู้ทำงานบริการ จะต้องตระหนักและประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใดๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานอย่างมาก

6. วาจาสุภาพ ไม่มีผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮาก พูดหยาบคายก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนที่เขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉินโดยทั่วไป การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้ทำงานบริการ จึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

7. น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไปบางคน พูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงห้วน เสียงดุดันก็จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างกันผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมึนงงหรือมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส พุดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อนต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพูดคำหยาบหรืออาจถึงขั้นขู่ ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการจะต้องสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย เพราะการที่ผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหา จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ทำงานบริการเป็นคนเนือยเฉื่อยและล้าชื่อย่อมมีลักษณะที่ทำให้ผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับการอย่างทันท่วงที บุคคลที่ขาดความกระตือรือร้น นอกจากจะทำให้ภาพลักษณ์ของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11. มีวินัย ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีความเหมาะสมในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12. ซื่อสัตย์การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้ว หรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้บริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดโป้ปดมดเท็จตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการนอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่นๆ ที่ดีย่อมช่วย

ให้การทำงานบริการดีขึ้นอีกหากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังเป็นนิสัยจะเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการ

แกนแดลลัค และ เนลสัน (Gandlach & Nelson, อ้างถึงใน ยุพดี ลิ้มธรรสุกุล, 2541, หน้า 17 -19) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนหลังการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่าการสนองความต้องการ การแก้ไขปัญหา รวมทั้งการลด ปัญหาของเจ้าหน้าที่ทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจมากน้อยเพียงใด

กุลธน ธนาพงศธร (2528, หน้า 303 - 304) ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการให้บริการดังต่อไปนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ต้องสนองตอบความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ว่าทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จะได้นั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรน้อยทั้งยังไม่สร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการมากจนเกินไป

คาทซ์ และ โรเบิร์ต (Katz & Robert, 1978, p. 112) ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติทั้งในองค์กรของรัฐและเอกชนควรยึดหลักปฏิบัติ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับพนักงาน จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง
2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (universality) หมายความว่า พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรมไม่ถือเขาถือเรา เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมาก่อนก็ได้รับการก่อน เป็นต้น
3. การวางตนเป็นกลาง (attractive neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงานปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลักการความถูกต้อง ไม่ขู่ ตะคอกหรือหาเหตุชวนวิวาทกับลูกค้า

1. แนวคิดความพึงพอใจ

รูม (Vroom, 1964) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะสองคำนี้หมายถึงผลที่ได้จากการเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติในด้านบวกหมายถึง ความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

วูแมน (Woman, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (feeling) มีความสุข เมื่อคนเราได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (wants) หรือแรงจูงใจ (motivation)

แมคคอร์มิกและแดเนียล (McCormick & Daniel, 1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ชรีณี เดชจินดา (อ้างถึงใน ศศิธร พูลสุข, 2538, หน้า 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกด้านลบ ความรู้สึกด้านบวกและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า “ระบบความพึงพอใจ” โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกด้านบวกมากกว่าด้านลบ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความพึงพอใจและสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ความพึงพอใจ (satisfaction) ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนาแต่ความพอใจของแต่ละบุคคลต่อสิ่งเร้า (stimulus) อย่างใดอย่างหนึ่งย่อมมีความเข้มข้นแตกต่างกันไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษาของบุคคลนั้น ตลอดไปจนถึงสภาพการณ์หรือสถานการณ์ต่างๆ ในขณะที่มีการปะทะสังสรรค์ (interaction) กันเป็นองค์ประกอบอยู่ด้วย กล่าวกันว่าความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ตนถึงปรารถนาหรืออยากได้ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรม (behavior) และกระบวนการ (process) ในการลดความตึงเครียด (tension)

จะเห็นได้ว่าความสำคัญของทฤษฎีความพึงพอใจอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น ในการวัดคุณภาพของการให้บริการจึงนิยมใช้ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์ในการวัด แนวคิดนี้สถาบันหัวหน้าคนงานแห่งชาติ (Nation Foremen's Institute, 1963 อ้างถึงใน ชีระศักดิ์ วระสุข, 2537, หน้า 9-11) ได้ให้แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการไว้ดังนี้

1. ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็ต้องกระทำตนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน การกระทำสิ่งใดก็ต้องกระทำด้วยความมั่นใจว่า จะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ที่สำคัญที่สุดคือผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการว่าหน่วยงานหรือองค์การที่ผู้รับบริการมาติดต่อกันนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดให้บริการที่ดีที่สุดและน่าเชื่อถือมากที่สุด

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อยมีสง่าราศี

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องทำอะไรบ้างจะต้องใช้เวลาอย่างน้อยเท่าใด มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่อยู่หรือไม่ ในการติดต่อหรือให้บริการนั้น จะต้องสร้างความรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4. เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที แม้ว่าในขณะนั้นอาจกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนิใจนั้นยังจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5. อย่าพยายามพูดหรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

6. พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหา หรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถจะกระทำได้ การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์กรที่มาติดต่อ

7. ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการอันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่คาดไม่ถึงในสถานการณ์เช่นนี้ ความล่าช้าหรือความเสียหายต่างๆ ยากที่จะแก้ไขหรือเยียวยาให้ลดน้อยลงได้ แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่ต่อหน่วยงานหรือองค์กรก็คือการขออภัยและยอมรับผิดขอโทษต่อผู้รับบริการและอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้นให้ผู้รับบริการทราบทันทีแต่ต้องไม่ลืมนึกว่าทางหน่วยงานหรือองค์กรต้องถือเป็นภารกิจที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกันไม่ให้เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

8. ในเมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่มีการรีรอหรือชักช้า

9. ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อเรียกร้องของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใดเช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม หรือข้อข้องใจของผู้รับบริการ การไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

10. ในเมื่อไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้อันเนื่องมาจากเหตุผลต่างๆ เช่น แบบฟอร์มต่างๆ หมดผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้แบบฟอร์มที่ต้องการจากที่อื่น ผู้รับบริการที่ได้รับความช่วยเหลือเช่นนี้ย่อมมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการตลอดจนหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการนั้นๆ ตลอดไป

แนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมานี้เป็นแนวคิดที่มองความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการว่าเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้รับแนวความคิดดังกล่าวได้รับการ

พัฒนามาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1960 หรือประมาณ 30 ปีที่ผ่านมา แนวความคิดนี้ได้รับการพัฒนาไปบ้าง จากกฎเกณฑ์ในการสร้างความพึงพอใจ โดยผ่านความสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการที่มีเพียง 10 ข้อ ได้พัฒนาเพิ่มเป็น 16 ข้อดังนี้ ฟรีแมนเทิล (Freemantle, 1933 อ้างถึงใน ธีระศักดิ์ วรรณสุข, 2537, หน้า 12 - 16)

1. รักษาความสัญญาที่ให้ไว้แก่ผู้รับบริการ เมื่อมีการนัดหมายในการให้บริการจะต้องทำตาม การนัดหมายหรือข้อตกลงนั้นๆ โดยไม่บิดพลิ้วและควรให้บริการอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีมิตรภาพด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความนอบน้อม โดยไม่มีการบ่นถึงความเหนื่อยยากหรือ สิ้นเปลืองต่างๆ การกระทำเช่นนี้ถือเป็นกฎสำคัญข้อแรกให้ผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นเกณฑ์ในการ ให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ

2. ตอบรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามารวดเร็วภายในไม่เกิน 5 วินาที การตอบรับโทรศัพท์เข้าถือว่ เป็นการทาลายภาพพจน์และความน่าเชื่อถือของหน่วยงานหรือองค์การได้มีการวิจัย พบว่าเวลา 5 วินาที เป็นเวลาที่ผู้โทรศัพท์จะมีความรู้สึกสามารถอดทนการรอคอยได้ดีที่สุด การปล่อยให้ ผู้รับบริการที่ใช้บริการทางโทรศัพท์รอคอยเกิน 5 วินาที อาจมีผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ไม่ ดีต่อหน่วยงานหรือองค์การนั้นๆ ได้

3. มีการตอบรับในเรื่องได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ภายใน 2 วัน เอกสารบางอย่างที่ส่ง มายังหน่วยงานหรือองค์การอาจไม่จำเป็นต้องตอบแต่เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอใช้บริการ หรือ สอบถามบริการหรือข้อแนะนำต่าง ๆ ที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์การควรจะได้รับคำตอบทันที ทั้งนี้ ควรจะทำให้เสร็จภายใน 2 วัน อาจจะมีเอกสารบางอย่างที่ไม่สามารถตอบได้ภายใน 2 วัน แต่ผู้ที่ ให้บริการจะต้องตั้งเป้าหมายที่แน่ชัดว่าจะทำให้เสร็จเมื่อใดในการตอบเอกสารต่างๆ เหล่านี้เจ้าของ เรื่องหรือบุคคลที่อ้างถึงในหนังสือหรือเอกสารนั้นๆ ควรจะเป็นผู้ตอบหรือมีลายเซ็นแสดงว่าได้ตอบ ไม่ใช่ให้ผู้อื่นตอบแทน

4. ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอคอยนานเกิน 5 นาที เพราะจะเป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อ ผู้รับบริการ ควรยึดหลักความจริงที่ว่าเวลาเป็นเงินเป็นทอง ดังนั้น การปล่อยให้ผู้รับบริการรอคอย เป็นเวลานาน ๆ เป็นการสูญเสียเวลาและเสียเศรษฐกิจทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าการที่ตน ได้รับนั้นมีราคาแพงทั้งๆ ที่มองไม่เห็นตัวเงินที่จะเกิดขึ้น ดังนั้น การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการ อย่างรวดเร็ว จึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการการจัดระบบนัดหมายที่ดีมี

ประสิทธิภาพจะเป็นมาตรการหนึ่งในการลดเวลาของการรอคอยแต่ต้องระมัดระวังไม่ให้ผู้รับบริการต้องมารอคอยและมีการผิดเวลานัดหมายเป็นอันขาด

5. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทุกคนจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้าต้องให้เกียรติแสดง กิริยามารยาทเรียบร้อยถ่อมตน มีความเป็นมิตรและแสดงความสนใจต่อผู้รับบริการทุกครั้ง มีผู้ศึกษาวิจัยพบว่าผู้รับบริการประมาณ 1% ที่แสดงกิริยามารยาทไม่เรียบร้อยหรือก้าวร้าวต่อผู้ให้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนน้อยนิดเมื่อเทียบกับผู้รับบริการอีก 99% ที่มีความสุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อมถ่อมตน แต่ในกฎและแนวทางในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่ดีนั้น ผู้รับบริการจำนวน 1% นี้ก็ควรได้รับการที่สุภาพ และไม่ต้องแสดงอาการก้าวร้าวตอบ การมีทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการนั้นจะสามารถเห็นได้จากรอยยิ้มบนใบหน้า มีคำพูดที่อ่อนหวาน หรือ ราบรื่นหู ความสนใจที่ให้แก่ผู้รับบริการอาจแสดงออกมาผ่านทางสายตา คำพูดขอบคุณที่ให้แก่ผู้รับบริการ แม้เพียงสิ่งเล็กน้อยแต่เมื่อทำไปแล้วจะกลายเป็นมนต์ขลังอย่างมากในการดึงดูดให้ผู้รับบริการหวนกลับมาใช้บริการอีก

6. เมื่อมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้น ผู้ให้บริการควรรีบไปหาหรือติดต่อกับผู้รับบริการก่อนที่ผู้รับบริการจะมาหา เช่น เหตุอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ หรือเหตุสุดวิสัยต่างๆ ในสถานการณ์ต่างๆ เช่นนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องรีบติดต่อและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อนที่จะมาพบ การกระทำเช่นนี้จะช่วยให้สถานการณ์ต่างๆ ไม่เลวลงและผู้ให้บริการสามารถลดความรู้สึกที่ไม่ดี ต่อผู้รับบริการลงได้ การติดต่อกับผู้รับบริการอาจทำได้โดยการใช้โทรศัพท์ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) หรือแม้กระทั่งรถยนต์ จึงไม่มีเหตุผลอะไรที่จะไม่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าได้

7. การติดต่อสื่อสารใด ๆ ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้รับบริการจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของความซื่อสัตย์และเปิดเผยต่อกัน

8. ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ หมายถึง ระบบการให้บริการต่างๆ จะต้องอยู่ในสภาพดี ทำงานได้ตลอดเวลา เช่น เครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ชำรุดเสียหายจะต้องซ่อมแซมแก้ไขให้สามารถให้บริการได้ดีตลอดเวลา ถ้าสภาพการณ์ทางด้านลบเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความไม่น่าเชื่อถือของระบบการทำงาน ย่อมจะสร้างภาพพจน์ที่ไม่ดีให้เกิดขึ้นแก่หน่วยงานหรือองค์การที่สำคัญคือย่อมสร้างความไม่น่าพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

9. การแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว หมายความว่าไม่ควรปล่อยให้ความผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเกิดขึ้นเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้รับบริการคนเดียวกัน เพราะจะสร้างทัศนคติในทางลบให้เกิดขึ้นเป็นทวีคูณ

10. เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานหรือองค์การจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ

11. ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจ หรือตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยไม่ต้องกลัวว่าฝ่ายบริหารจะตำหนิพนักงานที่ทำงานในลักษณะนี้จะต้องไม่ผลักระยะความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่น หรือกล่าวว่าตนเองไม่มีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจในเรื่องนี้ขอให้ไปถามผู้บริหาร นอกจากนี้ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ดูว่าผู้รับบริการที่ติดต่อกับตนได้รับการหรือตอบคำถามเป็นที่พอใจหรือยัง แม้บางครั้งตนเองอาจจะไม่ใช่ผู้ให้คำตอบโดยตรงก็ตามลักษณะเช่นนี้จะทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ทุกคนมีความพยายามที่จะสนองความต้องการของเขา

12. ให้สิ่งเล็กๆ น้อยๆ หรือบริการพิเศษเล็กๆ น้อยๆ ซึ่งหลักข้อนี้พบว่าในปัจจุบันมีผู้เห็นความสำคัญและมีการนำไปใช้กันมาก เพื่อมุ่งสร้างทั้งความพึงพอใจและสัมพันธภาพอันดีต่อผู้รับบริการ เช่น การแจกหรือแถมสินค้าเป็นต้น ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลพิเศษกว่าคนอื่น

13. อย่างมองข้ามความสำคัญของรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ การมองข้ามสิ่งเล็กๆ น้อยๆ แม้เป็นส่วนสำคัญใหญ่ๆ จะสมบูรณ์ก็อาจทำให้ผู้รับบริการรู้สึกแปลก หรือขาดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการได้เช่นกัน เช่น การเรียกชื่อผู้มาขอรับบริการผิดพลาด เป็นต้น

14. พยายามจัดหาหน่วยงานหรือองค์การ และวัสดุครุภัณฑ์ทุกอย่างในหน่วยงานหรือองค์การให้มีความสง่า การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ต้องให้ดูเรียบร้อย สวยงามมีสง่า แต่ไม่ใช่แต่งตัวเหมือนกับการประกวดแฟชั่นหรือสวยแบบดาราหรือนักแสดง คือ ต้องให้มีความเหมาะสมหลักการพื้นฐานข้อนี้ เป็นเรื่องทางจิตวิทยาพื้นฐานที่ว่าผู้ใดก็ตามถ้ามองเห็นว่าหน่วยงานหรือองค์การนั้นๆ ไม่สวยงามก็จะตีความหรือมีความรู้สึกนึกคิดเอาเองว่าหน่วยงานหรือองค์การนั้นๆ คงให้บริการไม่ดี ไม่มีคุณภาพในทำนองเดียวกัน ถ้าเห็นเจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สง่า ก็จะมองว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้นไม่มีความสามารถในการให้บริการที่ดีหรือมีคุณสมบัติด้อย อันเนื่องมาจากภูมิหลังที่ดีด้อย เป็นต้น

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรนุช แก้วส่อง (บทคัดย่อ:2548) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลบักดอง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดศรีสะเกษ” เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านสาธารณูปโภค และการชำระภาษี ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน และปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ระดับการศึกษา

เจนตา รัตนพานี (บทคัดย่อ:2548) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร” เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ตลอดจนเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบในการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ผลจากการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/พนักงาน วิชาชีพ รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ใช้ระยะเวลาในการเดินทางมาติดต่อราชการ ณ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 30 – 60 นาที ประเภทของงานที่มาติดต่อ คือ ติดตามความคืบหน้าของงาน 2) กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก 3) กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อระบบราชการในระดับปานกลาง 4) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านระบบการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ 5) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร คือ ทัศนคติต่อระบบราชการ ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการ และความรู้ความ

เข้าใจเกี่ยวกับกรุงเทพมหานคร 6) ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร คือ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษาและประเภทของงานที่มาติดต่อ โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง ดังนี้ 1) ควรมีการส่งเสริมการจัดทำวารสารเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รู้จักหน่วยงานและทราบถึงการบริการด้านต่างๆ และเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากประชาชน 2) ควรมีการลดขั้นตอนการทำงานให้น้อยลง รวมทั้งเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ทำการควบคุมตรวจสอบการทำงานของข้าราชการ และกำหนดบทลงโทษที่รุนแรงกับข้าราชการที่ทุจริตคอร์รัปชัน 3) ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมุ่งเน้นการเอาใจใส่ในหน้าที่ที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ อบรมเจ้าหน้าที่ให้ตระหนักในวิชาชีพและจรรยาบรรณของข้าราชการ พุดจากับประชาชนด้วยถ้อยคำสุภาพไพเราะ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของข้าราชการในสายตาประชาชน

อดิพงษ์ จิตพิทยา (2550) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์” เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ตลอดจนเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี จบการศึกษา ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย รายได้ต่อปีมีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาท มีบ้านพักห่างจากองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เกิน 3 กิโลเมตร ไม่เคยได้รับข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลเลย และมาติดต่องานในองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เกิน 3 ครั้ง และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ตลอดจนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้แก่ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่มาติดต่องาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระยะทางจากบ้านพักถึงองค์การบริหารส่วนตำบล และการติดตามข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบล

ทรงกรด ไกรกังวาร (บทคัดย่อ:2550) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี” เพื่อ

ศึกษาระดับความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ และศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการสาธารณะ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และความรู้ความเข้าใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ปัจจัยที่ไม่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ อายุและการดำรงตำแหน่งทางสังคม นอกจากนี้ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านระบบการให้บริการสาธารณะ โดยเสนอให้ อบต. ขยายเขตประปา เพิ่มตู้โทรศัพท์สาธารณะ และปรับปรุงท่อระบายน้ำ เนื่องจากปัญหาน้ำท่วมถนน รองลงมาเป็นข้อเสนอด้านสถานที่ให้บริการ ซึ่งเห็นว่าสถานที่ทำการปัจจุบันคับแคบ ด้านการประชาสัมพันธ์ เสนอว่า ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และด้านบริการเจ้าหน้าที่ เสนอว่า ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการ

สุรพงษ์ พนาภิกุล (บทคัดย่อ:2549) ศึกษาเรื่อง“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหลม อำเภอบางพลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี” เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. และเพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการของ อบต.

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. โดยรวมและตามรายด้านอยู่ในระดับสูง โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการศึกษาและการสาธารณสุขมากที่สุด และรองลงมาเป็นด้านการอนุรักษ์ธรรมชาติและวัฒนธรรม ด้านสังคมสงเคราะห์ และด้านโครงสร้างพื้นฐานน้อยที่สุด ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. ได้แก่ ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ อบต. พบว่าประชาชนมีปัญหาในเรื่องไฟฟ้าสาธารณะ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำท่วมถนน ขยะ และหญ้าข้างถนน ทักษะการศึกษานักเรียน การสนับสนุนโรงเรียนในเรื่องสื่อการเรียนการสอน สถานือนามัยไม่มีแพทย์อยู่ประจำและจ่ายยาที่ไม่มีคุณภาพ ขาดการกระจายข้อมูล

ข่าวสาร การอบรมเสริมความรู้ การให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการ การพัฒนาหมู่บ้าน การส่งเสริมการปลูกต้นไม้ และการส่งเสริมการเรียนรู้วัฒนธรรมประเพณีไทยให้แก่วัยรุ่น

จากการสำรวจวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งกรุงเทพมหานคร องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น ส่วนใหญ่สะท้อนภาพจำเพาะของท้องถิ่นนั้นๆ อย่างไรก็ตามพบว่าบางส่วนมีลักษณะร่วมกัน 3 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยชิ้นนี้ คือ 1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการนั้นมีระดับความพึงพอใจมาก เนื่องมาจากการทำความเข้าใจและให้ความรู้ต่อประชาชนทำให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมาก เช่นกัน กล่าวคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีวาจาสุภาพ และใส่ใจต่อประชาชน ตลอดจนปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันสามารถสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนที่ใช้บริการ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ มีผลต่อระดับความพึงพอใจ นอกจากนี้ ด้านการให้บริการตามภารกิจต่างๆ เช่น สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน สาธารณสุข การศึกษา พบว่าส่วนใหญ่พึงพอใจกับการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ยังขึ้นอยู่กับความใกล้เคียงของศูนย์กลางอำนาจการบริหาร กล่าวคือ พื้นที่ที่ตั้งอยู่ใกล้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับบริการทั่วถึงกว่าพื้นที่ที่ตั้งอยู่ไกลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ 2565” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ในงานให้บริการเกี่ยวกับงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

1. ประชากร ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นประชาชนที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎร อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำนวน 5,091 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร, 2550) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ $\pm 5\%$ และความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{5,091}{1 + 5,091(0.05)^2}$$

$$n = 371$$

โดย n = จำนวนขนาดตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ต้องใช้

N = จำนวนรวมขนาดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (ในการศึกษากำหนดให้เท่ากับ 0.05)

จากการคำนวณแล้วจะได้ขนาดกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 371 คน จากประชากรทั้งหมดจำนวน 5,091 คน

3. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เพื่อให้เกิดการกระจายของข้อมูลจะทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน และการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ดังนี้

ลำดับที่	จำนวนครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม	ตัวอย่าง
หมู่ 1	177	256	295	551	40
หมู่ 2	48	30	25	55	4
หมู่ 3	466	551	641	1,192	87
หมู่ 4	575	604	623	1,227	89
หมู่ 5	51	49	62	111	8
หมู่ 6	198	233	240	473	35
หมู่ 8	270	381	377	758	55
หมู่ 9	292	335	389	724	53
รวม	2,077	2,439	2,652	5,091	371

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้านของตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการเก็บรวบรวมด้วยแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย (ตามแบบสอบถาม)

1. แบบสอบถามประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เนินทราย

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

2. เกณฑ์การให้คะแนน โดยการให้คะแนนการวัดระดับเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ คือ

พอใจมาก	มีระดับคะแนน 5
พอใจ	มีระดับคะแนน 4
พอใจปานกลาง	มีระดับคะแนน 3
พอใจน้อย	มีระดับคะแนน 2
พอใจน้อยที่สุด	มีระดับคะแนน 1

3. การแปลความหมายคะแนน

เกณฑ์ในการประเมินระดับความพึงพอใจ ผู้วิจัยใช้สูตร คือ

$$\begin{aligned}
 \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนต่ำสุด} - \text{คะแนนสูงสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

การแปลความหมายคะแนน ผู้ศึกษาได้แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

1.00 – 1.80	พอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ 1-36
1.81 – 2.60	พอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ 36.2-52
2.61 – 3.40	พอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ 52.2-68
3.41 – 4.20	พอใจ	คิดเป็นร้อยละ 68.2-84
4.21 – 5.00	พอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ 84.2-100

4. การวัดคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้จะเป็นแบบสอบถามซึ่งจะมีการทดสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหา (Content Validity) โดยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) เพื่อพิจารณาว่าแบบสอบถามวัดได้ตรงกับนิยามของแต่ละตัวแปรเพื่อที่จะได้ปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีความเหมาะสมเที่ยงตรงและแม่นยำทั้งด้านเนื้อหา ภาษา เพื่อที่จะทำให้ได้คำตอบที่ดีที่สุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการทดสอบ (Pre-test) คือ ประชาชนที่อยู่อาศัยในองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำนวน 371 คน

หลังจากนั้นหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยคำนวณหาค่าความเที่ยงของเครื่องมือโดยวิธีของ ครอนบาค แอลฟา (Cronbach's alpha) ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient of Alpha) ซึ่งค่าแอลฟาควรมีค่าอยู่ระหว่าง .7-.8 จึงจะถือว่าเป็นค่าที่ยอมรับได้ (DeVellis 1991: 85 อ้างถึงใน อารีย์วรรณ อ่วมตานี, 2553) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.8

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบแล้วใช้วิธีการแจกแจงนับด้วยมือและนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำตอบ
2. ใช้คอมพิวเตอร์วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผล
3. ใช้วิธีการทางสถิติด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard - Deviation) โดยการวิเคราะห์สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ตำบลเนินทราย อำเภอ

เมืองตราด จังหวัดตราด โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ 2565” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในการให้บริการเกี่ยวกับงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ ในประเด็นที่เกี่ยวกับกระบวนการการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงานของผู้ที่เกี่ยวข้องขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทรายต่อไป

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยใช้การสุ่มตัวอย่างในการวิจัย ประชาชนจำนวนทั้งสิ้น 371 คน เก็บรวบรวมด้วยแบบสอบถามและนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีผลการศึกษาเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการแบ่งตามภารกิจด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพและงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการ

สำหรับข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มประชากรจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 371 คน ผู้ศึกษาจะนำเสนอข้อมูลส่วนบุคคลที่ประกอบไปด้วยประเด็นของ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพของประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นการนำเสนอในลักษณะของค่าร้อยละ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	169	45.6
หญิง	202	54.4
อายุ		
18 - 30 ปี	66	17.8
31 - 40 ปี	84	22.6
41 - 50 ปี	77	20.7
51 - 60 ปี	52	14.1
60 ปีขึ้นไป	92	24.8
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	89	23.9
มัธยมศึกษา	112	30.2
ปวช./ ปวส.	66	17.8
ปริญญาตรี	101	27.2
ปริญญาโท	3	0.9
ปริญญาเอก	0	0
สถานภาพสมรส		
โสด	101	27.2
สมรส	243	65.5
หย่า /หม้าย	27	7.3
อาชีพ		
เกษตรกร	117	31.5
รับจ้าง	102	27.5
รับราชการ	34	9.2
พนักงานบริษัท	26	7.1

ธุรกิจส่วนตัว	63	16.9
นักเรียน / นักศึกษา	7	1.9
ว่างงาน	22	5.9
อื่น ๆ	0	0

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไป ของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการ

จากข้อมูลตามตารางที่ 4.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มประชากรจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบไปด้วยประเด็นของ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส และอาชีพ สามารถอธิบายเป็นรายประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ประเด็นด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.6

ประเด็นที่ 2 ประเด็นด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.8 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.6 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.7 อายุระหว่าง 18 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.8 และอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.1 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 ประเด็นด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.2 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23.9 ระดับปวช/ปวส คิดเป็นร้อยละ 17.8 และระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 0.9

ประเด็นที่ 4 ประเด็นด้านสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมา คือสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 27.2 และสถานภาพหย่า/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 5 ประเด็นด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 27.5 อาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 16.9 อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 9.2 อาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 7.1 อาชีพว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 5.9 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.9

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด นั้น มีดังตารางดังต่อไปนี้ งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์

ความพึงพอใจในงานตามภารกิจด้านต่าง ๆ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	4.79	0.496	95.8	พอใจมาก
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.79	0.483	95.8	พอใจมาก
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.84	0.443	96.8	พอใจมาก
งานด้านจดทะเบียนพาณิชย์	4.75	0.495	95	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.79	0.480	95.8	พอใจมาก

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

จากตารางที่ 4.2 พบว่าระดับความพึงพอใจภาพรวมในการให้บริการแบ่งตามภารกิจด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ อยู่ในระดับ “พอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 95.8 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 โดยเรียงลำดับความพึงพอใจได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 95.8 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 อยู่ในระดับ “พอใจมาก”

ลำดับที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 95.8 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 อยู่ในระดับ “พอใจมาก”

ลำดับที่ 3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 96.8 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 อยู่ในระดับ “พอใจมาก”

ลำดับที่ 4 งานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 95 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 อยู่ในระดับ “พอใจมาก”

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการแบ่งตามภารกิจด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ และด้านจดทะเบียนพาณิชย์

ข้อมูลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราดการสำรวจการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มี 4 ด้าน คือ 1) งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ 4) งานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ โดยเป็นการนำเสนอผลการศึกษาดูด้วยการแสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ตามตารางดังต่อไปนี้

ภารกิจที่ 1 งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ก. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและคล่องตัว	4.90	0.500	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.90	0.483	พอใจมาก
3. การให้บริการโปร่งใส เป็นธรรม	4.90	0.471	พอใจมาก
4.ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ทันเวลาตามความต้องการของผู้บริการ	4.83	0.474	พอใจมาก
5. มีการประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.83	0.466	พอใจมาก
6. ได้รับเงินเบี้ยยังชีพตรงเวลา	4.66	0.505	พอใจมาก
7. ได้รับเงินเบี้ยยังชีพถูกต้องครบถ้วน	4.66	0.516	พอใจมาก
รวม	4.81	0.481	พอใจมาก
ข. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			

1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	4.97	0.532	พอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมในการให้บริการ	4.97	0.516	พอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.97	0.505	พอใจมาก
4.เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการ ปฏิบัติงาน	4.97	0.500	พอใจมาก
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติ หน้าที่	4.63	0.500	พอใจมาก
รวม	4.90	0.500	พอใจมาก
ค. สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. มีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน	4.34	0.421	พอใจมาก
2.มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ชัดเจน	4.34	0.403	พอใจมาก
3. สถานที่ตั้งการจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ สะดวกต่อการให้บริการ	4.79	0.486	พอใจมาก
4. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ	4.74	0.492	พอใจมาก
5. มีคู่มือหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ชัดเจน	4.83	0.465	พอใจมาก
6. มีความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือ ให้บริการ	4.83	0.471	พอใจมาก
7. มีช่องทางติดต่อหลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.83	0.481	พอใจมาก
รวม	4.67	0.499	พอใจมาก

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
จากตารางที่ 4.3 หากพิจารณาความพึงพอใจของงานด้านงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แยก
ออกเป็นแต่ละประเด็นพบว่า

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.81 และเมื่อพิจารณาตามรายประเด็นพบว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ และการให้บริการโปร่งใสเป็นธรรม มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.90 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ทันท่วงตามความต้องการของผู้บริการ มีการประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ย 4.83 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ น้อยที่สุดในประเด็น ได้รับเงินเบี้ยยังชีพตรงเวลา และได้รับเงินเบี้ยยังชีพถูกต้องครบถ้วน มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.66 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 และเมื่อพิจารณาในประเด็นพบว่า ความสุภาพถ้อยคำมารยาทของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.97 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.63 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 โดยพิจารณารายประเด็นพบว่า มีคู่มือหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ชัดเจน มีความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือให้บริการ มีช่องทางติดต่อหลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.83 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ สถานที่ตั้งการจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ สะดวกต่อการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.79 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ มีคะแนนเฉลี่ย 4.74 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านเบี้ยผู้สูงอายุ น้อยที่สุดในประเด็น มีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.34 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

ภารกิจที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ก. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและคล่องตัว	4.83	0.503	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศ	4.80	0.495	พอใจมาก
3. การให้บริการโปร่งใส เป็นธรรม	4.76	0.567	พอใจมาก
4. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ทันเวลาตามความต้องการของผู้บริการ	4.84	0.471	พอใจมาก
5. มีการประกาศแจ้งขั้นตอน จุดการให้บริการ	4.83	0.466	พอใจมาก
รวม	4.81	0.489	พอใจมาก
ข. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. การต้อนรับ ความสุภาพรักษามารยาทของเจ้าหน้าที่	4.79	0.515	พอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมในการให้บริการ	4.79	0.498	พอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.86	0.462	พอใจมาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.83	0.467	พอใจมาก
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.79	0.479	พอใจมาก
รวม	4.81	0.472	พอใจมาก
ค. สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. มีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน	4.79	0.515	พอใจมาก
2. ความสะอาดของสถานที่	4.79	0.500	พอใจมาก
3. มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.79	0.488	พอใจมาก

4. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารชัดเจน เช่น ป้ายประกาศ เป็นต้น	4.74	0.493	พอใจมาก
5. สถานที่ตั้ง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ สะดวกต่อการให้บริการ	4.74	0.492	พอใจมาก
6. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ	4.74	0.497	พอใจมาก
7. มีช่องทางติดต่อหลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.79	0.494	พอใจมาก
รวม	4.76	0.486	พอใจมาก

ตารางที่ 4.4 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากตารางที่ 4.4 หากพิจารณาความพึงพอใจของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ออกเป็นแต่ละประเด็น พบว่า

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.81 และเมื่อพิจารณาตามรายประเด็นพบว่าประเด็น ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ทันเวลาตามความต้องการของผู้บริการ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.84 ตีความระดับความ พึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และคล่องตัว มีการประกาศแจ้งขั้นตอน จุดให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.83 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.80 ส่วนความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย น้อยที่สุดในประเด็น การให้บริการที่โปร่งใส เป็นธรรม มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.76 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.86 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.83 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย น้อยที่สุด

ในประเด็น การต้อนรับ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ความรู้ ความสามารถ
เหมาะสมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย
เพียง 4.79 ดีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย
เท่ากับ 4.76 และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า มีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน ความสะอาด
ของสถานที่ มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ และมีช่องทางติดต่อหลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต
โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.79 ดีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ มีการ
ประชาสัมพันธ์ข่าวชัดเจน เช่นป้ายประกาศ สถานที่ตั้ง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ สะดวกต่อ
การให้บริการ และมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.74 ดีความระดับ
ความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

ภารกิจที่ 3 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึง พอใจ
ก. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและคล่องตัว	4.94	0.308	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.94	0.277	พอใจมาก
3. การให้บริการโปร่งใส เป็นธรรม	5.00	0.103	พอใจมาก
4. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ทันเวลาตาม ความต้องการของผู้บริการ	5.00	0.051	พอใจมาก
5. มีการประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	5.00	0	พอใจมาก
รวม	4.98	0.764	พอใจมาก
ข. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. การต้อนรับ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	4.79	0.515	พอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมในการ	4.79	0.498	พอใจมาก

ให้บริการ			
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.74	0.499	พอใจมาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.79	0.480	พอใจมาก
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.73	0.494	พอใจมาก
รวม	4.76	0.485	พอใจมาก
ค. สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. มีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน	4.79	0.515	พอใจมาก
2. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารชัดเจน	4.79	0.498	พอใจมาก
3. สถานที่ตั้ง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ สะดวกต่อการให้บริการ	4.79	0.486	พอใจมาก
4. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ	4.79	0.480	พอใจมาก
5. มีคู่มือหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ชัดเจน	4.79	0.481	พอใจมาก
6. มีความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือให้บริการ	4.79	0.484	พอใจมาก
7. มีช่องทางติดต่อหลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.74	0.508	พอใจมาก
รวม	4.78	0.481	พอใจมาก

**ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงข้อมูลระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้าน
สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ**

**จากตารางที่ 4.5 หากพิจารณาความพึงพอใจของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ แยก
ออกเป็นแต่ละประเด็นพบว่า**

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.98 และเมื่อพิจารณาตามรายประเด็นพบว่า การให้บริการโปร่งใส เป็นธรรมชาติ ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ทันเวลาตามความต้องการของผู้รับบริการ และมีการประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 5.00 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและคล่องตัว และความรวดเร็วในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.94 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และเมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่า การต้อนรับ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.79 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ย 4.74 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ น้อยที่สุดในประเด็น เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.73 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และเมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่า มีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารชัดเจน สถานที่ตั้ง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ สะดวกต่อการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำ มีคู่มือหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ชัดเจน และมีความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือให้บริการ มีคะแนนมากที่สุด 4.79 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ มีช่องทางติดต่อหลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คะแนนเฉลี่ย 4.74 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

ภารกิจที่ 4 งานด้านจดทะเบียนพาณิชย์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ก. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและคล่องตัว	4.58	0.305	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศ	4.79	0.498	พอใจมาก
3. การให้บริการโปร่งใส เป็นธรรม	4.79	0.486	พอใจมาก
4. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ทันเวลาตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.58	0.260	พอใจมาก
5. มีการประกาศแจ้งขั้นตอน จุดการให้บริการ	4.74	0.492	พอใจมาก
รวม	4.69	0.490	พอใจมาก
ข. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. การต้อนรับ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	4.79	0.517	พอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมในการให้บริการ	4.79	0.498	พอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	0.486	พอใจมาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.79	0.480	พอใจมาก
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.79	0.479	พอใจมาก
รวม	4.79	0.479	พอใจมาก
ค. สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. มีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน	4.78	0.518	พอใจมาก
2. ความสะอาดของสถานที่	4.79	0.500	พอใจมาก

3. มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.79	0.488	พอใจมาก
4. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารชัดเจน เช่น ป้ายประกาศ เป็นต้น	4.79	0.480	พอใจมาก
5. สถานที่ตั้ง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ สะดวกต่อการให้บริการ	4.79	0.481	พอใจมาก
6. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ	4.79	0.486	พอใจมาก
7. มีช่องทางติดต่อหลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.79	0.496	พอใจมาก
รวม	4.78	0.481	พอใจมาก

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงข้อมูลระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านจดทะเบียนพาณิชย์

จากตารางที่ 4.6 หากพิจารณาความพึงพอใจของงานด้านงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ แยกออกเป็นแต่ละประเด็นพบว่า

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.69 และเมื่อพิจารณาตามรายประเด็น พบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศ การให้บริการโปร่งใส เป็นธรรม โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.79 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ มีการประกาศแจ้งขั้นตอน จุดให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.74 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านงานจดทะเบียนพาณิชย์ น้อยที่สุดในประเด็น ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและคล่องตัว ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ทันเวลาตามความต้องการของผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.58 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจ”

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.79 เมื่อพิจารณาตามรายประเด็น พบว่า การต้อนรับ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็น

ธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.79 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความสะอาดของสถานที่ มีที่นั่งรอรับบริการ เพียงพอ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารชัดเจน เช่น ป้ายประกาศ เป็นต้น สถานที่ตั้ง การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ต่างๆ สะดวกต่อการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ และมีการช่องทางติดต่อหลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.79 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ มีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ย 4.78 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ 2565” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ในงานให้บริการเกี่ยวกับงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่และมีทะเบียนราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีจำนวน 5,091 คนโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 371 คนโดยการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (Yamane 1973 อ้างถึงใน บุญใจ ศรีสถิต นรากร, 2550) และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการใช้วิธีการทางสถิติด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไปใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percent) วิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย โดยใช้สถิติค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษา “การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ 2565” ผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษาออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 371 คนแยกออกเป็นประเด็นตัวอย่าง

ประเด็นที่ 1 ประเด็นด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.6

ประเด็นที่ 2 ประเด็นด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.8 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.6 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.7 อายุระหว่าง 18 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.8 และอายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.1 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 ประเด็นด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.2 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23.9 ส่วนระดับปวช.และปวส. คิดเป็นร้อยละ 17.8 ระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 0.9

ประเด็นที่ 4 ประเด็นด้านสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมาคือสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 27.2 และสถานภาพหย่าหม้าย คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 5 ประเด็นด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 27.5 อาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 16.9 อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 9.2 อาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 7.1 ส่วนอาชีพว่างงานและอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 5.9 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.9

2. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด นั้น มีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ “พอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 95.8 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 โดยเรียงลำดับความพึงพอใจได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 95.8 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 อยู่ในระดับ “พอใจมาก”

ลำดับที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 95.8 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 อยู่ในระดับ “พอใจมาก”

ลำดับที่ 3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 96.8 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 อยู่ในระดับ “พอใจมาก”

ลำดับที่ 4 งานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 95 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 อยู่ในระดับ “พอใจมาก”

3. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการแบ่งตามภารกิจด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านต่าง ๆ ดังนี้

งานด้านงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แยกออกเป็นแต่ละประเด็นพบว่า

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.81 และเมื่อพิจารณาตามรายประเด็นพบว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ และการให้บริการโปร่งใสเป็นธรรม มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.90 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ทันเวลาตามความต้องการของผู้บริการ มีการประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ย 4.83 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ น้อยที่สุดในประเด็น ได้รับเงินเบี้ยยังชีพตรงเวลา และได้รับเงินเบี้ยยังชีพถูกต้องครบถ้วน มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.66 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 และเมื่อพิจารณาในประเด็นพบว่า ความสุภาพทักทายมารยาทของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.97 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.63 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 โดยพิจารณารายประเด็นพบว่า มีคู่มือหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ชัดเจน มีความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือให้บริการ มีช่องทางติดต่อหลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.83 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ สถานที่ตั้งการจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ สะดวกต่อการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.79 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ มีคะแนนเฉลี่ย 4.74 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านเบี้ย

ผู้สูงอายุ น้อยที่สุดในประเด็น มีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.34 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ออกเป็นแต่ละประเด็น พบว่า

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.81 และเมื่อพิจารณาตามรายประเด็นพบว่าประเด็น ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ทันเวลาตามความต้องการของผู้บริการ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.84 ตีความระดับความ พึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และคล่องตัว มีการประกาศแจ้งขั้นตอน จุดให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.83 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.80 ส่วนความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย น้อยที่สุดในประเด็น การให้บริการที่โปร่งใส เป็นธรรม มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.76 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.86 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.83 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย น้อยที่สุดในประเด็น การต้อนรับ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ความรู้ ความสามารถเหมาะสมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.79 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า มีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน ความสะอาดของสถานที่ มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ และมีช่องทางติดต่อหลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.79 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวชัดเจน เช่นป้ายประกาศ สถานที่ตั้ง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ สะดวกต่อ

การให้บริการ และมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.74 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ แยกออกเป็นแต่ละประเด็นพบว่า

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.98 และเมื่อพิจารณาตามรายประเด็นพบว่า การให้บริการโปร่งใส เป็นธรรมชาติ ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ทันเวลาตามความต้องการของผู้รับบริการ และมีการประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 5.00 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและคล่องตัว และความรวดเร็วในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.94 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และเมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่า การต้อนรับ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.79 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ย 4.74 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ น้อยที่สุดในประเด็น เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.73 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และเมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่า มีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารชัดเจน สถานที่ตั้ง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ สะดวกต่อการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำ มีคู่มือหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ชัดเจน และมีความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือให้บริการ มีคะแนนมากที่สุด 4.79 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ มีช่องทางติดต่อหลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คะแนนเฉลี่ย 4.74 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

งานด้านงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ แยกออกเป็นแต่ละประเด็นพบว่า

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.69 และเมื่อพิจารณาตามรายประเด็น พบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศ การให้บริการโปร่งใส เป็นธรรม โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.79 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ มีการประกาศแจ้งขั้นตอน จุดให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.74 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านงานจดทะเบียนพาณิชย์ น้อยที่สุดในการประเมิน ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและคล่องตัว ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ทันเวลาตามความต้องการของผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.58 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจ”
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.79 เมื่อพิจารณาตามรายประเด็น พบว่า การต้อนรับ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.79 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และเมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่า ความสะอาดของสถานที่ มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารชัดเจน เช่น ป้ายประกาศ เป็นต้น สถานที่ตั้ง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ สะดวกต่อการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ และมีการช่องทางติดต่อหลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.79 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ มีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ย 4.78 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ 2565” ผู้วิจัยพบว่า ผลการศึกษานั้นมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ คาทซ์ และ โรเบิร์ต (Katz & Robert, 1978, p. 112) ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติทั้งในองค์การของรัฐและเอกชนควรมียึดหลักปฏิบัติ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับพนักงาน จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง
2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (universality) หมายความว่า พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม ไม่ถือเขาถือเรา เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมาก่อนก็ได้รับการก่อน เป็นต้น
3. การวางตนเป็นกลาง (attractive neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงานปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลักการความถูกต้อง ไม่ขู่ ตะคอกหรือหาเหตุชวนวิวาทกับลูกค้า

นอกจากนี้ผลการศึกษา ยังสอดคล้องกับสถาบันหัวหน้าคนงานแห่งชาติ (Nation Foremen's Institute, 1963 อ้างถึงใน ชีระศักดิ์ วระสุข, 2537, หน้า 9 - 11) ได้ให้แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการไว้ ดังนี้

1. ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็ต้องกระทำตนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน การกระทำสิ่งใดก็ต้องกระทำด้วยความมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ที่สำคัญที่สุด คือ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการว่าหน่วยงานหรือองค์การที่ผู้รับบริการมาติดต่อนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดให้บริการที่ดีที่สุดและน่าเชื่อถือมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความภูมิฐาน มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อยมีสง่าราศี
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องทำอะไรบ้างจะต้องใช้เวลาอย่างน้อยเท่าใด มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่ออยู่หรือไม่ ในการติดต่อ หรือ

ให้บริการนั้น จะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4. เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที แม้ว่าในขณะนั้นอาจกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5. อย่าพยายามพูดหรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

6. พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหา หรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถจะกระทำได้ การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์กรที่มาติดต่อ

7. ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการอันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่คาดไม่ถึงในสถานการณ์เช่นนี้ ความล่าช้าหรือความเสียหายต่าง ๆ ยากที่จะแก้ไขหรือเยียวยาให้ลดน้อยลงได้ แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่ต่อหน่วยงานหรือองค์กรก็คือการขออภัยและยอมรับผิดขอต่อผู้รับบริการและอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้นให้ผู้รับบริการทราบทันที แต่ต้องไม่ลืมว่าทางหน่วยงานหรือองค์กรต้องถือเป็นภารกิจที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกันไม่ให้เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

8. ในเมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่มีการรีรอหรือชักช้า

9. ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อเรียกร้องของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม หรือข้อข้องใจของผู้รับบริการ การไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

10. ในเมื่อไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้อันเนื่องมาจากเหตุผลต่าง ๆ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ หมดผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้แบบฟอร์มที่ต้องการจากที่อื่น ผู้รับบริการที่ได้รับความช่วยเหลือเช่นนี้ ย่อมมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการตลอดจนหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการนั้น ๆ ตลอดไป

ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับงานของ ทรงกรด ไกรกังวาร (2550) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภอลำลูกเกด จังหวัดดอยสะเก็ด” ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และความรู้ความเข้าใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ปัจจัยที่ไม่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล และสอดคล้องกับการศึกษาความความพึงพอใจในการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ซึ่ง นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547, หน้า 38 - 42) ได้เสนอหลักความเสมอภาค คือ การที่รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม ดังนั้น ประชาชนทุกคนจึงย่อมมีสิทธิได้รับประโยชน์จากการจัดทำบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน และนอกจากความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังรวมไปถึงความเสมอภาคที่จะได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นราคาค่าบริการ ความเสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐ รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกันโดยการสอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้งบเงื่อนไขบางประการเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาเรื่อง “การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอมะนัง จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2565” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอมะนัง จังหวัดตรัง ดังนี้

1. จากการศึกษาและลงพื้นที่สัมภาษณ์ประชาชน ผู้วิจัยพบว่าประชาชนต้องการให้มีการเพิ่มจุดแสดงขั้นตอนการให้บริการที่มีความชัดเจนมากขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอให้องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยเน้นให้สามารถเข้าใจ และปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดได้ง่าย
2. จากการศึกษาพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทรายควรเพิ่มช่องทางการให้บริการรูปแบบออนไลน์เพื่อลดการพบปะ เดินทางในสถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดต่อต่าง ๆ และเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัล

3. องค์การบริหารส่วนตำบลควรเพิ่มระบบการให้บริการแบบครบวงจร (One Stop Service) เพื่อให้เกิดการบริการที่รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของประชาชน

บรรณานุกรม

- Katz & Robert. 1978. **Brenda, Bureaucracy and the Public**. New York: basic Book.
- Millett, J. D. (1954). **Management in the Public Service: The Best for Effective Performance**. New York: McGraw-Hill Book Co.Inc.
- Morse, N. C. (1953). **Satisfaction in White Color Job**. Ann Arbor: University of Michigan Press.
- Shelly, M. W. (1975). **Responding to Social Change**. Pennsylvania: Downed, Hutchiaon.
- Vroom, W.H. (1964). **Working and Motivation**. New York: John Wiley and Snos.
- Weber, M. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization**. Trend By A.M. Henderson and Tallcott Parson. (4th eds.). New York: the Free.
- Wolman, B.B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. Van Nostrand: Richard Company
- กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. (2536). **คู่มือการดำเนินงานของสมุดโรงเรียนประถมศึกษา**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา กรมการศาสนา.
- กองบรรณาธิการ บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด. (2551). **จริยธรรมสำหรับผู้บริหาร**. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2528). **การบริหารงานบุคคล.นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช**.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2544). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- จรัส สุวรรณเวลา. (2546). **จุดบอดบนทางสู่ธรรมาภิบาล บทบาทของบอร์ดองค์การมหาชน**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรูญ น้อยบัวทิพย์. (2540). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิรพร วีระหงษ์. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตตลิ่งชัน**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- เจนตา รัตนพานี. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร. ภาควิชาบริหาร
มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณดา จันทรสม. (2549). ธรรมชาติกับการกระจายอำนาจ. คณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทรงกรด ไกรกังวาร. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลแสนสุข อำเภอลำลูกเกด จังหวัดอุบลราชธานี. ภาควิชาบริหาร
มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทวนธง ครุฑจ้อน. (2545). ภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในทัศนะของ ประชาชน
อำเภอปากพะนึ่ง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการ
ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ. ภาควิชาบริหารมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2544). 100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ.2440-2540. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพฯ : โครงการจัดพิมพ์คบไฟ.
- ธีรศักดิ์ วระสุข. (2537). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
สาขาอำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิต
พัฒน
บริหารศาสตร์.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
(พ.ศ.2540). พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- บุญใจ ศรีสถิตยนากร. (2550). ระเบียบวิธีการวิจัยทางการพยาบาลศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ยูแออนด์ไออินเตอร์มีเดีย.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2547). การปกครองท้องถิ่นไทยในบริบทของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร
ไทย พุทธศักราช 2540. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประยูร กาญจนดุล. (2491). กฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- เพ็ญแข แสงแก้ว. (2541). การวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัฐกร กลิ่นอุบล. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมือง
ที่ดีไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง. ปรินิพนธ์. รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศศิธร พูลสุข. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.
- ศศิวิมล ธรรมเกษตร. (2548). ประสิทธิภาพการบริหารองค์การตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การ
บริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2549). ทศวรรษ : ตัวชี้วัดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. กรุงเทพฯ :
สถาบันพระปกเกล้า.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2547). กฎหมายการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: คณะรัฐมนตรีและ
ราชกิจจานุเบกษา.
- สมบัติ อารังธัญวงศ์. (2549). การเมืองไทย. กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.
- สำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและ
กระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต. รายงาน
ฉบับสมบูรณ์ โดยคณะพัฒนาสังคม ร่วมกับสมาคมพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์. ม.ป.ท.
- สุรพงษ์ พนาภิกุล. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบ้านแหลม อำเภอบางพลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรัตน์ เย็นเสมอ. (2550). ความพร้อมเพื่อรองรับนโยบายการกระจายอำนาจ ในเรื่องการถ่ายโอน
ภารกิจทางการศึกษาสู่ท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบล
อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุบลราชธานี ปรินิพนธ์. รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย (เอกสารอัดสำเนา). ข้อมูลสภาพทั่วไปของตำบลเนินทราย
อำเภอมืองตราด จังหวัดตราด. มปป. ตราด.
- อดิพงษ์ จิตติพิทยา. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลกระสัง อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์.ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต

สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อรนุช แก้วส่อง. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน**

ตำบล : ศึกษาเฉพาะ กรณี องค์การบริหารส่วนตำบลบักดอง อำเภอขุนหาญ จังหวัด

ศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน

บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อารีย์วรรณ อ่วมตานี. 2553. **เอกสารคำสอนวิชาการพัฒนาเครื่องมือวิจัยทางพยาบาลศาสตร์.**

กรุงเทพมหานคร: คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (อัดสำเนา)

อุดม ทุมไธสิต. (มปป.) **การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่ : บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว. กรุงเทพฯ ฯ**

: บริษัท แชน โพร์ พรินติ้ง จำกัด.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถามการศึกษาวิจัยเรื่อง
การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด

.....

แบบสอบถามฉบับนี้ถูกสร้างขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย โดยศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

แบบสอบถามมี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจากท่าน เป็นสิ่งที่มีประโยชน์และมีคุณค่าต่อการศึกษาวิจัยอย่างมาก เนื่องจากผู้ศึกษาสามารถนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อสร้างองค์ความรู้และพัฒนาการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ต่อไปได้ในอนาคต ดังนั้นจึงขอความกรุณาทุกท่านตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้มาจากท่านจะไม่มีผลกระทบใดๆต่อท่าน เนื่องจากผู้ศึกษาจะเก็บเป็นความลับ และผลการศึกษารั้งนี้จะสรุปออกมาเป็นภาพรวมไม่ใช่เสนอเป็นรายบุคคล ทั้งนี้การตอบแบบสอบถามฉบับนี้ท่านมีสิทธิที่จะตอบหรือไม่ตอบก็ได้ขึ้นอยู่กับความสมัครใจของท่าน

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

คณะผู้วิจัย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้ตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ..... ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- | | | |
|--|--|---------------------------------------|
| ☐ 1. ประถมศึกษา | ☐ 2. มัธยมศึกษา | ☐ 3. ปวช./ปวส. |
| ☐ 4.ปริญญาตรี | ☐ 5.ปริญญาโท | ☐ 6.ปริญญาเอก |

4. สถานภาพสมรส

- | | | |
|---------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| ☐ 1. โสด | ☐ 2. สมรส | ☐ 3. หย่า/ม่าย |
|---------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|

5. อาชีพ

- | | | |
|---|--|---|
| ☐ 1. เกษตรกร | ☐ 2. รับจ้าง | ☐ 3. รับราชการ |
| ☐ 4. พนักงานบริษัท | ☐ 5. ธุรกิจส่วนตัว | ☐ 6. นักเรียน / นักศึกษา |
| ☐ 7.ว่างงาน | ☐ 8. อื่น ๆ (ระบุ)..... | |

ส่วนที่ 2 การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้ตามความเป็นจริง

ภารกิจที่ 1 งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ก. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. การให้บริการโปร่งใส เป็นธรรม					
4. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ทันเวลาตามความต้องการของผู้รับบริการ					
5. มีการประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
6. ได้รับเงินเบี้ยยังชีพตรงเวลา					
7. ได้รับเงินเบี้ยยังชีพถูกต้องครบถ้วน					
ข. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่					
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
ค. สิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน					
2. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารชัดเจน					
3. สถานที่ตั้ง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ สะดวกต่อการให้บริการ					
4. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ					
5. มีคู่มือหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ชัดเจน					
6. ความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือให้บริการ					
7. มีช่องทางติดต่อหลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					

ภารกิจที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ก. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศ					
3. การให้บริการโปร่งใส เป็นธรรม					
4. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ					
5. มีการประกาศแจ้งขั้นตอน จุดการให้บริการ					
ข. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. การต้อนรับ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
ค. สิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน					
2. ความสะอาดของสถานที่					
3. มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ					
4. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารชัดเจน เช่น ป้าย ประกาศ เป็นต้น					
5. สถานที่ตั้ง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ สะดวกต่อการให้บริการ					
6. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ					
7. มีช่องทางติดต่อหลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					

ภารกิจที่ 3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ก. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศ					
3. การให้บริการโปร่งใส เป็นธรรม					
4. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ					
5. มีการประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการ					
ข. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. การต้อนรับ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่					
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
ค. สิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน					
2. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารชัดเจน					
3. สถานที่ตั้ง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ สะดวกต่อการให้บริการ					
4. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ					
5. มีคู่มือหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ชัดเจน					
6. ความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือให้บริการ					
7. มีช่องทางติดต่อหลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					

ภารกิจที่ 4 งานด้านจดทะเบียนพาณิชย์	ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ก. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศ					
3. การให้บริการโปร่งใส เป็นธรรม					
4. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ					
5. มีการประกาศแจ้งขั้นตอน จุดการให้บริการ					
ข. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. การต้อนรับ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
ค. สิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน					
2. ความสะอาดของสถานที่					
3. มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ					
4. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารชัดเจน เช่น ป้าย ประกาศ เป็นต้น					
5. สถานที่ตั้ง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ สะดวกต่อการให้บริการ					
6. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ					
7. มีช่องทางติดต่อหลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ.....

.....

.....

.....

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....

.....

.....

.....

3) สิ่งอำนวยความสะดวก.....

.....

.....

.....

4.อื่นๆ.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
รายชื่อคณะผู้วิจัย

รายชื่อคณะผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการ

ดร.จตุรินทร์ ขวัญเนตร

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2547

ศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาประวัติศาสตร์)
มหาวิทยาลัยบูรพา

พ.ศ.2550

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมืองและการ
บริหารจัดการ) มหาวิทยาลัยบูรพา

พ.ศ.2560

รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง
และการบริหารจัดการ) มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะผู้วิจัยคนที่ 1

ดร.สิตางค์ เจริญวงศ์

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2550

ศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาศาสนาและปรัชญา)
มหาวิทยาลัยบูรพา

พ.ศ.2553

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาไทยศึกษา)
มหาวิทยาลัยบูรพา

พ.ศ.2561

รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง
และการบริหารจัดการ) มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะผู้วิจัยคนที่ 2

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2547

ผศ.ดร.นักรบ เกียรธำ

ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ)

สถาบันราชภัฏนครสวรรค์

พ.ศ.2557

นิติศาสตรบัณฑิต (นิติศาสตร์) มหาวิทยาลัยบูรพา

พ.ศ.2550

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมืองและการ
บริหารจัดการ) มหาวิทยาลัยบูรพา

พ.ศ.2562

นิติศาสตรมหาบัณฑิต (กฎหมายมหาชน)

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

พ.ศ.2553

รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
มหาวิทยาลัยเกริก

คณะผู้วิจัยคนที่ 3

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2543

ศาสนศาสตรบัณฑิต (พุทธศาสตร์)

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พ.ศ.2546

การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา)

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พ.ศ.2555

ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (วัฒนธรรมศาสตร์)

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะผู้วิจัยคนที่ 4

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2551

พ.ศ. 2556

พ.ศ. 2559

ดร.อัศวิน แก้วพิทักษ์

รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การปกครองท้องถิ่น)

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต

(เศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ)

มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก ค