



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย
เรื่อง ผลการประเมินโครงการความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ตามท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ได้ว่าจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

- งานบริการด้านการศึกษา ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘
- งานบริการด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘
- งานบริการด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๗
- งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖

ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย โดยภาพรวมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘

จากผลการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย จะนำข้อมูลไปพัฒนาระบบการให้บริการของแต่ละส่วนราชการต่อไป

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายศักดิ์สิทธิ์ ฉายแสง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด
ประจำปีงบประมาณ 2563

ผู้วิจัย

ดร.จตุพันธ์ ขวัญเนตรและคณะ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด
กันยายน 2563

รายงานการวิจัย
เรื่อง
การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด
ประจำปีงบประมาณ 2563

ผู้วิจัย

ดร.จตุพันธ์ ขวัญเนตร	หัวหน้าโครงการ
ดร.สิตางค์ เจริญวงศ์	คณะผู้วิจัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.ชวงค์ อูบาลี	คณะผู้วิจัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.วงธรรม สรณะ	คณะผู้วิจัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.นักรบ เถียรอำ	คณะผู้วิจัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.เชษฐันรัช อรชุน	คณะผู้วิจัย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด
กันยายน 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ 2563” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในการให้บริการเกี่ยวกับงาน ด้านการศึกษา ด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ และด้านรายได้หรือภาษี ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง กระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการ เป็นต้น ประชากรในการศึกษาค้างนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย จำนวน 5041 คน ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ $\pm 5\%$ และความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 371 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close - Ended Question) และปลายเปิด (Open - Ended Question) ซึ่งกำหนดคำถามให้เลือกตอบตามความต้องการ แบบสอบถามมีลักษณะข้อคำถามประกอบด้วย ข้อคำถามชนิดปลายปิดและชนิดปลายเปิด (Close-Ended and Open-Ended) โดยแบ่งการศึกษาค้างออกเป็น 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 อำเภอเมือง จังหวัดตราด พบว่าความพึงพอใจใน ด้านการศึกษา ด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ และด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับ “พอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 96.8 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 96.8 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 อยู่ในระดับ “พอใจมาก”

ลำดับที่ 2 ด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 96.8 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 อยู่ในระดับ “พอใจมาก”

ลำดับที่ 3 ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 97 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 อยู่ในระดับ “พอใจมาก”

ลำดับที่ 4 ด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 96.8 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 อยู่ในระดับ “พอใจมาก”

โดยคณะผู้วิจัยข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด ได้แก่ ข้อเสนอแนะด้านองค์กร ควรมองการให้บริการสาธารณะในแง่ของความสะดวกรวดเร็ว และไม่ซับซ้อนในการให้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการบางคนมีความเดือดร้อน และเวลาน้อย ดังนั้นขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย และรวดเร็ว ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ ทั้งในเชิงรับและเชิงรุกอย่างสมดุลกัน การให้บริการต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเท่าเทียมของประชาชนทุกกลุ่ม และนอกจากนี้ควรคำนึงถึงความยั่งยืนและต่อเนื่องของการให้บริการสาธารณะ ตลอดจนภารกิจต่างๆ ควรมีความเหมาะสมหรือความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามเวลา และสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาจากมิติการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ควรได้รับการพัฒนาและส่งเสริม หรือมีการให้ความรู้ต่อเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาในยุคปัจจุบัน การดูแลหรือให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องโดยอาจกำหนดแผนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่เป็นระยะ และมีการพัฒนาบุคลากรโดยการอบรม หรือให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ทุกคน โดยการนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย	5
การวิเคราะห์ศักยภาพเพื่อประเมินสถานภาพการพัฒนาในปัจจุบันและ	11
โอกาสการพัฒนาในอนาคตของตำบลเนินทรายด้วยเทคนิค SWOT Analysis	
จุดแข็ง จุดอ่อนโอกาสและอุปสรรค	
แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล	14
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ	22
แนวคิดและความหมายของการให้บริการ	26
แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการ	31
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	32
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	39
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
ตอนที่ 1 ผลการการศึกษาข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ	42
สถานภาพของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการ	
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของ	45
องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด	
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการแบ่งตามภารกิจด้านต่างๆ	46
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	56
สรุปผลการศึกษา	56
อภิปรายผลการศึกษา	61
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	63
บรรณานุกรม	64

	หน้า
ภาคผนวก	67
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม	68
ภาคผนวก ข รายชื่อคณะนักวิจัย	76
ภาคผนวก ค หนังสือราชการ	79

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 2.1	จำนวนกลุ่มพานิชและกลุ่มอาชีพในหมู่บ้านของตำบลเนินทราย	6
ตารางที่ 2.2	จำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้านของตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด	7
ตารางที่ 2.3	จำนวนประชากรในตำบลเนินทราย จำแนกตามช่วงอายุ	7
ตารางที่ 2.4	จำนวนสถานศึกษาในตำบลเนินทราย	8
ตารางที่ 2.5	ระบบสาธารณสุขของตำบลเนินทราย	8
ตารางที่ 2.6	รายชื่อคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย	9
ตารางที่ 2.7	แสดงรายชื่อ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตำบลเนินทราย	11
ตารางที่ 3.1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้านของตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด	40
ตารางที่ 4.1	แสดงข้อมูลทั่วไป ของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการ	43
ตารางที่ 4.2	ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ต.เนินทราย อ.เมือง จ.ตราด	45
ตารางที่ 4.3	แสดงระดับความพึงพอใจด้านการศึกษา	46
ตารางที่ 4.4	ระดับความพึงพอใจของงานด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่	48
ตารางที่ 4.5	ระดับของความพึงพอใจในงานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ	51
ตารางที่ 4.6	ระดับของความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี	53

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสถานการณ์ด้านการเมืองเศรษฐกิจ สังคม การบริหารงานของรัฐทั้งภายในและต่างประเทศมีความเปลี่ยนแปลงไปมากและเป็นไปอย่างรวดเร็ว กว้างขวาง ทั้งนี้ก็เนื่องมาจากความก้าวหน้าด้านการสื่อสารและเทคโนโลยี การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วสู่ประชาชน ในขณะที่สภาพแวดล้อมได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์แต่ระบบการบริหารงานของภาครัฐและสังคมไทยโดยรวมที่ผ่านมา ไม่สอดคล้อง ไม่ทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้นการปรับเปลี่ยนบทบาทของสังคมโดยการนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) หรือหลักธรรมาภิบาลมาใช้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับประเทศไทยเพราะหลักธรรมาภิบาลคือการบริหารที่สามารถตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพและเป็นระบบที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมเพื่อเข้ามามีบทบาทในการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินการทางการเมืองและการบริหารงานภาครัฐตลอดจนการประกอบธุรกิจเอกชน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนโดยรวมและสังคมไทยเติบโตด้วยความแข็งแกร่ง สามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะช่วยให้ประเทศชาติมีความสงบสุขและพัฒนาอย่างรวดเร็วและยั่งยืน

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลกระจายให้แก่ท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 ซึ่งวางหลักการอย่างชัดเจนไว้ในหมวด 14 มาตรา 281 - 290 ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคน และงบประมาณ ทั้งนี้ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญได้กำหนดภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนราชการบริหารส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศ และภูมิภาค โดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น แต่การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมาอยู่ภายใต้การควบคุมจากส่วนกลางหรือรัฐบาลกลางมาโดยตลอด ซึ่งเป็นการควบคุมทั้งในด้านบุคลากรด้านงบประมาณและด้านการคลัง โดยอาศัยเหตุในการควบคุมว่าประชาชนในท้องถิ่นยังขาดความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และเทคนิคในการดำเนินกิจการต่างๆ ได้เอง ซึ่งยังจำเป็นต้องอาศัยความรู้และเทคนิคต่างๆ จากส่วนกลาง โดยส่วนกลางหรือรัฐบาลกลางยังใช้อำนาจในการควบคุม เช่น การสั่งยุบสภาท้องถิ่น การสั่งให้ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่ง หรือการกำหนดเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำงบประมาณตามวิธีการและตามแบบที่ส่วนกลางกำหนดไว้ หรือแม้แต่การกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดสรรงบประมาณให้เป็นไปตามสัดส่วนที่ส่วนกลางกำหนด หรือตามสัดส่วนที่ส่วนกลางได้วางระเบียบกำหนดไว้

แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเอง อันเป็นรากฐาน และวิธีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครอง และการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลถือได้ว่าเป็นรัฐบาลในระดับท้องถิ่นที่เล็กที่สุด ซึ่งเปรียบเสมือนการที่มีรัฐบาลกลางลงมาอยู่ในระดับท้องถิ่น เพื่อมาทำหน้าที่ในการดูแลจัดบริการสาธารณะต่างๆ ให้ตรงกับความต้องการกับประชาชน กล่าวคือ องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยบริการขั้นต้นที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการของรัฐในด้านต่างๆ แก่ประชาชนและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนมากที่สุด ซึ่งหน้าที่ให้บริการดังกล่าว เป็นหน้าที่ของบุคลากรในท้องถิ่นที่จะแบ่งเบาภาระด้านการปกครองของรัฐและพัฒนากิจการบ้านเมืองแล้ว บุคลากรในท้องถิ่นยังมีหน้าที่ดูแลประชาชน ให้บริการสาธารณะ และอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ แก่ประชาชนซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ต้องมีการบริการประชาชนมากขึ้นตามไปด้วย การบริการสาธารณะจึงต้องมีคุณภาพและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาเพื่อตอบสนองต่อประชากรดังกล่าว

องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่จะต้องทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน และตอบสนองความต้องการแก่ประชาชน โดยเฉพาะในงานด้านการศึกษา งานด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ งานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ และงานด้านรายได้หรือภาษี

ดังนั้นคณะผู้วิจัยในฐานะหน่วยงานกลางทางวิชาการที่ได้รับความไว้วางใจจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด ให้ดำเนินการศึกษาในเชิงสำรวจเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ในงานให้บริการเกี่ยวกับงานด้านการศึกษา งานด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ งานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ และงานด้านรายได้หรือภาษี

ขอบเขตของการศึกษา

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในช่วงปีงบประมาณ 2563 โดยครอบคลุมภารกิจ 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ งานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ งานด้านรายได้หรือภาษี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

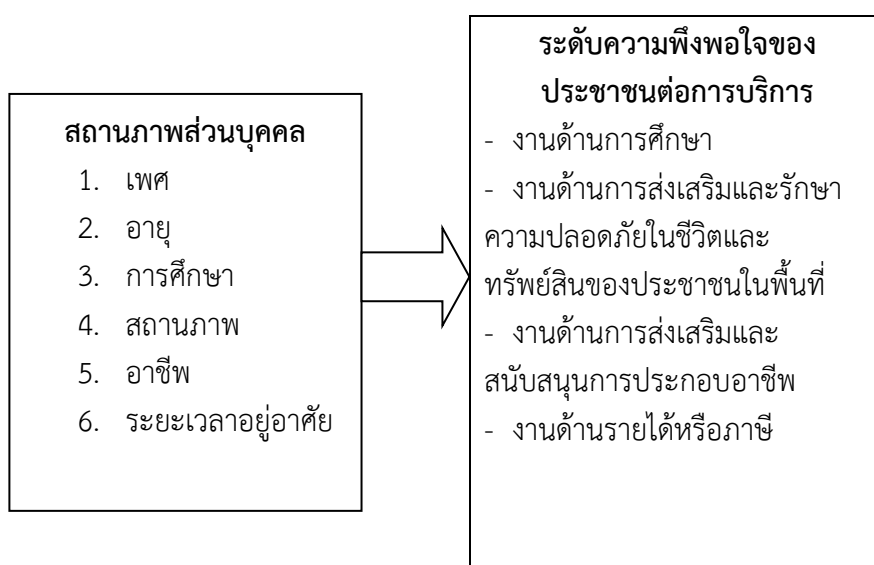
1. ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด
2. สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปแก้ไขปรับปรุงระบบการให้บริการในด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด อันจะส่งผลประโยชน์แก่ประชาชนต่อไป
3. ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นทั้งทางด้านการให้บริการและแนวทางการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบวิจัยดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ 2563” คณะผู้วิจัยได้ศึกษาถึงสภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย รวบรวม ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดตัวแปรและกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

การวิเคราะห์ศักยภาพเพื่อประเมินสถานภาพการพัฒนาในปัจจุบันและโอกาสการพัฒนาในอนาคตของตำบลเนินทรายด้วยเทคนิค SWOT Analysis จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค

แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ

แนวคิดและความหมายของการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

1. สภาพทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ตั้งอยู่เลขที่ 181 หมู่ที่ 3 ตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราดเป็นที่ราบและเป็นเนินบางส่วนคุณภาพดินส่วนใหญ่เป็นดินจืด ดินเค็ม และดินปนทราย เป็นพื้นที่ที่เหมาะสมแก่การทำสวนผลไม้ ยางพารา และสับปะรด มีเนื้อที่ในพื้นที่ของตำบลทั้งหมด ประมาณ 50,571 ไร่ และพื้นที่ทำการเกษตรทั้งหมด ประมาณ 41,551 ไร่ โดยมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่อำเภอต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลห้วยแร้งและตำบลท่ากุ่ม

ทิศใต้ ติดต่อกับทะเลอ่าวไทย

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลท่าพริกและตำบลท่ากุ่ม

ทิศตะวันตก ติดต่อกับแม่น้ำตราดและตำบลห้วยแร้ง

จังหวัดตราด มีอากาศไม่ร้อนจัด หรือหนาวจนเกินไป แต่มีฝนตกชุกมาก เพราะมีพื้นที่ติดทะเลและมีภูเขาโอบล้อม จึงทำให้ได้รับอิทธิพลของลมมรสุม แบ่งออกเป็น 3 ฤดู

ฤดูหนาว เป็นเพียงระยะเวลาสั้นๆ ช่วงเดือนพฤศจิกายน - กุมภาพันธ์ อากาศไม่หนาวมากนัก อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 20 องศาเซลเซียส

ฤดูร้อน ช่วงระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน อุณหภูมิโดยเฉลี่ยไม่เกิน 34 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน เกิดจากอิทธิพลลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดผ่านทะเลอ่าวไทย ในช่วงเดือน พฤษภาคม -ตุลาคม ของทุกปี ทำให้มีฝนตกชุกในเกือบทุกพื้นที่ โดยเฉลี่ยจะมีปริมาณน้ำฝน 4,000 - 5,000 มม. ต่อปี เป็นเมือง ฝนแปดแดดสี่ มีปริมาณน้ำฝนสูงสุดในประเทศรองจากจังหวัดระนอง

1.สภาพทางเศรษฐกิจ

1.1 การเกษตร

ด้านการเกษตรกรรมในตำบลเนินทราย มีพื้นที่ทางเกษตรจำนวนมาก ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ การปลูกข้าว มังคุด ทุเรียน สับปะรด ยางพารา มังคุด เป็นผลไม้เศรษฐกิจของตำบลเนินทราย จากสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเป็นแหล่งที่ปลูกมังคุดเนื่อง

1.2 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 2.1 แสดงจำนวนกลุ่มพาณิชย์และกลุ่มอาชีพในหมู่บ้านของตำบลเนินทราย

3. สภาพทางสังคม

3.1 ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 5,029 คน แยกเป็นชาย 2,414 คน เป็นหญิง 2,615 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,968 ครัวเรือน ดังตารางข้างล่างคือ

หมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน
หมู่ที่ 1 แหลมยาง	272	299	571	175
หมู่ที่ 2 แหลมค้อ	30	26	56	47
หมู่ที่ 3 ไร่ป่า	540	608	1,148	442
หมู่ที่ 4 โพรงตะเฒ่	585	626	1,211	532
หมู่ที่ 5 หนองโพรง	54	61	115	51
หมู่ที่ 6 หนองนกเอี้ยง	226	234	460	184
หมู่ที่ 8 สระต่าง	384	376	760	254
หมู่ที่ 9 เนินดินแดง	323	385	708	283
รวม	2,414	2,615	5,029	1,968

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้านของตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด
ที่มา : ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง ณ เดือนกันยายน พ.ศ. 2562

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ (ปี)	ชาย	หญิง	รวม
0 - 10	290	276	566
11 - 20	300	323	623
21 - 30	347	328	675
31 - 40	355	382	737
41 - 50	402	448	850
51 - 60	320	359	679
61 - 70	212	264	476
71 - 80	119	145	264
81 - 90	61	78	139
91 - 100	8	12	20
100 ปีขึ้นไป	-	-	-

ตารางที่ 2.3 แสดงจำนวนประชากรในตำบลเนินทราย จำแนกตามช่วงอายุ
ที่มา: ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง ณ เดือนกันยายน พ.ศ. 2562

3.3 การศึกษา

ที่	หน่วยงานการศึกษา	จำนวน(แห่ง)	หมายเหตุ
1	โรงเรียนประถมศึกษา	2	โรงเรียนบ้านไร่ป่า โรงเรียนบ้านโพรงตะเฒ่า
2	โรงเรียนมัธยมศึกษา	1	โรงเรียนเนินทรายวิทยาคม

ตารางที่ 2.4 แสดงจำนวนสถานศึกษาในตำบลเนินทราย

3.4 สาธารณสุข

ที่	ประเภท	จำนวน(แห่ง)
1	สถานอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน	2
2	อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ	ร้อยละ 100%

ตารางที่ 2.5 แสดงระบบสาธารณสุขของตำบลเนินทราย

3.5 การสังคมสงเคราะห์

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

นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทรายได้จัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและผู้ประสบภัยด้านต่างๆ

3.6 ศาสนา

วัดในตำบลเนินทรายมี 2 แห่ง ได้แก่ วัดธรรมาภิมุข (ไร่ป่า) และวัดเนินทราย

ศาลเจ้า 1 แห่ง ได้แก่ ศาลเจ้าแม่กวนอิม

ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

3.7 ขนบธรรมเนียมประเพณี พิธีกรรม อิทธิพลทางความคิด (ค่านิยม)

3.7.1 ประเพณีและงานประจำปี

มีประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ ดังนี้

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

3.7.2 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ตำบลเนินทรายมีการใช้ประโยชน์จากสมุนไพรชนิดต่างๆ และข้อมูลปราชญ์ชาวบ้าน โดยมีปราชญ์ท้องถิ่นในพื้นที่ตำบลเนินทราย คือ นายช่วง แนวพะนา สมุนไพรในพื้นที่ตำบลเนินทราย ได้แก่ ฟ้าทะลายโจร, พริกไทย, สะเดา, ชะพลู และขมิ้น

4. ด้านการเมืองการบริหาร

4.1 การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีจำนวน 8 หมู่บ้าน

4.2 คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

ลำดับ	ชื่อ - สกุล		ตำแหน่ง
1	นายศักดิ์สิทธิ์	ฉายแสง	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย
2	นายชุมพล	ยี่หวา	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย
3	นายขวลิต	ปสุตนาวิน	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย
4	นายไพโรจน์	ตะติขรา	เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

ตารางที่ 2.6 แสดงรายชื่อคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

4.3 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย จำนวน 8 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1

บ้านแหลมยาง

นายขวลิต	ปสุตนาวิน	เป็นรองนายก อบต.
นายสำราญ	ถึงรัตน์	เป็นสมาชิกสภา อบต.
นายบุญเกิด	งาเจือ	เป็นสมาชิกสภา อบต.

หมู่ที่ 2

บ้านแหลมซ้อ

นางรัชนี	เอิบพบ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
นายวิวรรธน์	เทพสัมฤทธิ์พร	เป็นสมาชิกสภา อบต.
นายบดินทร์	พรหมณรงค์	เป็นสมาชิกสภา อบต.

หมู่ที่ 3

บ้านไร่ป่า

นางสาวจุไรรัตน์	ชำปฏี	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
นายประเวช	แสนสวัสดิ์	เป็นประธานสภา อบต.
นายพิชัย	ขอบรส	เป็นสมาชิกสภา อบต.

หมู่ที่ 4

บ้านโพรงตะเภา

นายสมบูรณ์	แพทย์นุสนธิ์	กำนันตำบลเนินทราย
นายไพโรจน์	ตะติขรา	เลขานุการ นายก อบต.
นายณัฐวุฒิ	สุนัฒิ	เป็นสมาชิกสภา อบต.
นายสมชาย	พันธุ์พิริยะ	เป็นสมาชิกสภา อบต.

หมู่ที่ 5 บ้านหนองบ้าน		
นางปรีดา	วรรณรัตน์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
นายวรพงษ์	วรรณรัตน์	เป็นสมาชิกสภา อบต.
หมู่ที่ 6 บ้านหนองนกเอี้ยง		
นายบัณฑิต	สงวนหงษ์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
นายชุมพล	ยี่หวา	เป็นรองนายก อบต.
นายสมพงษ์	สงวนหงษ์	เป็นสมาชิกสภา อบต.
หมู่ที่ 8 บ้านสระต่าง		
นายสุณีย์	เลียดประถม	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
นายศักดิ์สิทธิ์	ฉายแสง	เป็นนายก อบต.
นายประเสริฐ	เนียมทอง	เป็นสมาชิกสภา อบต.
นางธาราลักษณ์	ฉายแสง	เป็นรองประธานสภา อบต.
หมู่ที่ 9 บ้านเนินดินแดง		
นายฤชา	ธีระเจริญ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
นายชาญ	สีสด	เป็นสมาชิกสภา อบต.

4.4 พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างฯ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทรายมีจำนวนบุคลากร จำนวน 23 คน ดังนี้

4.4.1 บุคลากรสำนักปลัด จำนวน 13 คน

1. นายอิทธิ หอยสังข์ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย
2. นางสาวเพ็ญโสภา ยะภักดี หัวหน้าสำนักปลัด
3. นายโอวาท สุขหลาย นิติกรชำนาญการ
4. นางสาวกันยา พันธุ์ภักดี นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
5. นางสาวสายพิน คุ่มปสี นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
6. นางสาวเพ็ญภักดี โทณหงษา นักวิชาการศึกษาชำนาญการ
7. นางสาวณัฐพัชร จันทร์ทองอยู่ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
8. นายชาติกล้า สุญาจารย์ นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ
9. นางสาวกาญจนา เฟ่งจินดา ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
10. นางสาวอมรรัตน์ เลียดประถม ผู้ดูแลเด็ก (ทักษะ)
11. นางสาวจิรภา ชาวไชย ผู้ดูแลเด็ก (ทักษะ)
12. นายธวัชชัย หอยสังข์ ผู้ช่วยเจ้าพนักงานป้องกันและสาธารณสุขภัย
13. นางสาวลักขณา แรงหาญ คนงานทั่วไป

4.4.2 บุคลากรกองคลัง จำนวน 5 คน

1. นางวันทนา สารทลาลัย ผู้อำนวยการกองคลัง
2. นางสาวศิวาลัย ศรีจันทร์ นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ

3. นางสาวสุกัญญา ชาวไชย ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ
4. นางสาวจันจิรา วาสุกี ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
5. นางสาวทิพวรรณ แนวพะนา พนักงานจ้างเหมา

4.4.3 บุคลากรกองช่าง จำนวน 5 คน

1. นายเรณูฤทธิ์ หรีคนอง ผู้อำนวยการกองช่าง
2. นายมงคล เหล็กเพชร นายช่างโยธาชำนาญงาน
3. นายอนุพงศ์ พันธุ์พานิช พนักงานขับรถยนต์
4. นายสุนิต ทองมาก ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประปา
5. นางกัญญารักษ์ เดชอุดม ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

4.5 กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตำบลเนินทราย

หมู่บ้าน	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง
หมู่ที่ 1 แหลมยาง	นางสาวธันยนันท์ ใจดี	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 2 แหลมค้อ	นางรัชณี เอิบพบ	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 3 ไร่ป่า	นางสาวจุไรรัตน์ ชำปฏี	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 4 โพรงตะเฒ	นายสมบุรณ์ แพทย์นุสนธิ์	กำนัน
หมู่ที่ 5 หนองโพรง	นางปรีดา วรรณรัตน์	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6 หนองนกเอี้ยง	นายบัณฑิต สงวนหงษ์	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 8 สระต่าง	นายสุณีย์ เลียดประถม	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 9 เนินดินแดง	นายฤชา ธีระเจริญ	ผู้ใหญ่บ้าน

ตารางที่ 2.7 แสดงรายชื่อ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตำบลเนินทราย

การวิเคราะห์ศักยภาพเพื่อประเมินสถานภาพการพัฒนาในปัจจุบันและโอกาสการพัฒนาในอนาคตของตำบลเนินทรายด้วยเทคนิค SWOT Analysis จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค

1. การวิเคราะห์กรอบการจัดทำยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1 จุดแข็ง (Strengths)

1. ระยะทางการก่อสร้างถนนลูกรังถนน คสล. มีจำนวนเพิ่มขึ้น
2. การบริหารงานโดยอาศัยหลักธรรมาภิบาล
3. การประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เป็นไปด้วยดีและรวดเร็ว
4. บุคลากรรู้จักหน้าที่และมีความรับผิดชอบในหน้าที่
5. องค์การบริหารส่วนตำบล มีความอิสระในการดำเนินงานการบริหารงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันที่
6. มีผู้นำที่ดี มีความเข้มแข็ง
7. ประชาชนมีความรัก สามัคคีมีการรวมตัวกันในการร่วมกิจกรรม

8. ประชาชนมีอาชีพที่มั่นคง ไม่เกิดปัญหาการว่างงาน
9. หน่วยงานราชการทุกภาคส่วนมีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือ
10. สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์
11. มีผลผลิตทางการเกษตร เช่น ผลไม้หลากหลายชนิด ยางพารา ปาล์มน้ำมัน การเลี้ยงกุ้ง ปู ทำประมงพื้นบ้าน
12. องค์กรมีกลุ่มสตรีและศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีประจำตำบล ความสามารถเฉพาะด้าน สามารถให้ความรู้และมีแหล่งการเรียนรู้
13. มีกลุ่มผู้ใช้น้ำ
14. มีทรัพยากรทางธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ เช่น ป่าชายเลน
15. ผู้บริหารให้ความสำคัญและสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการด้านต่างๆของสาธารณสุข

16. มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น
17. มีการบูรณาการระหว่าง บ้าน โรงเรียน วัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
18. มีปราชญ์ชาวบ้าน

1.2 จุดอ่อน (Weaknesses)

1. อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องจักรไม่เพียงพอ
2. งบประมาณในการพัฒนาด้านคมนาคมไม่เพียงพอไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่
3. กระแสไฟฟ้าตก
4. ระบบประปา ยังกระจายไม่ทั่วถึง
5. ประชาชนยังไม่เข้าใจของการมีส่วนร่วมในการทำงาน
6. บุคลากรไม่เพียงพอ
7. ความไม่พร้อมของการรองรับการถ่ายโอน
8. งบประมาณมีจำนวนจำกัดในการเร่งการพัฒนา ทำให้การพัฒนาเป็นไปอย่างช้า ๆ
9. มีการใช้ปุ๋ยเคมี และสารเคมีในการกำจัดศัตรูพืช
10. ขาดการส่งเสริมด้านการตลาด การกระจายผลผลิตทางการเกษตร
11. เกษตรกรขาดความรู้ในการพัฒนาสินค้าสินค้าและด้านการตลาด
12. ประชาชนขาดวินัยด้านการเงิน เกิดปัญหาหนี้สินทั้งในและนอกระบบ
13. ปัญหาการขาดแรงงานด้านการเกษตร
14. ขาดจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
15. มลภาวะเสื่อมโทรม
16. ยังไม่มีการให้บริการจัดเก็บขยะ
17. ขาดบุคลากรทางด้านการสาธารณสุข
18. ขาดบุคลากรทางการศึกษา
19. องค์กรบริหารส่วนตำบลขาดความพร้อมเรื่องการถ่ายโอนด้านการศึกษา

2. การประเมินสถานการณ์สภาพแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้อง

2.1 โอกาส (Opportunities)

1. การถ่ายโอนงาน งบประมาณจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านโครงสร้างพื้นฐาน
 2. มีแหล่งน้ำสำรองและได้รับการสนับสนุนนโยบายของท้องถิ่นในด้านแหล่งน้ำ การจัด
 น้ำอย่างมีคุณภาพ

3. งบประมาณจากการกระจายอำนาจ
4. กฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนดให้มีการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. มีการถ่ายโอนงาน งบประมาณ และบุคลากรลงสู่ท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น
6. การนำเอาเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศมาใช้ในการทำงานและบริการประชาชน
7. รัฐบาลมีนโยบายในการปราบปรามและแก้ไขปัญหาเสพติดอย่างจริงจังและ

ต่อเนื่อง

8. มีการบูรณาการหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงวัฒนธรรมกระทรวงพัฒนา
 สังคมและความมั่นคงของมนุษย์

9. นโยบายรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาความยากจนของประชาชน เพื่อยกระดับคุณภาพ
 ชีวิต

10. โครงการส่งเสริมทุนในรูปแบบต่างๆ เช่น กองทุนหมู่บ้าน กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการ
 ผลิต และธุรกิจชุมชนอื่นๆ

11. การแทรกแซงราคาสินค้า

12. นโยบายรัฐบาลตามโครงการแปลงสินทรัพย์เป็นทุนเพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกัน
 ได้

13. การรณรงค์ ส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและ
 สิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

14. รมรณรงค์ให้ประชาชนบริหารจัดการขยะในครัวเรือน

15. มีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเป็นผู้ช่วยเหลือในการดำเนินงานภารกิจ

16. การถ่ายโอน เช่น อาหารเสริม (นม) โรงเรียน อาหารกลางวัน

17. การขยายโอกาสทางการศึกษา

2.2 อุปสรรค (Treats)

1. การเกิดภัยน้ำท่วมทำให้ถนนได้รับการชำรุดเสียหาย

2. รถบรรทุกที่มีบรรทุกน้ำหนักเกินกว่าที่กำหนดวิ่งผ่าน

3. ได้รับงบประมาณอุดหนุนจำกัด และล่าช้า

4. ขั้นตอนและวิธีการถ่ายโอนที่มีความยุ่งยากและเกิดความสับสนในทางปฏิบัติ

5. ความเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เน้นทางด้านวัตถุนิยมมากกว่าด้านจิตใจ

6. การแข่งขันทางสังคมเพื่อความอยู่รอด

7. วัฒนธรรมทางตะวันตกเข้ามามีบทบาทต่อแนวความคิดและวิถีการดำเนินชีวิตของ
 ประชาชน

8. ราคาผลผลิตตกต่ำ
9. ปัจจัยการผลิตหรือต้นทุนการผลิตสูง
10. การเกิดภาวะเงินเฟ้อ เนื่องจากราคาสินค้า และราคาน้ำมันที่สูงเรื่อย ๆ
11. การเกิดภัยธรรมชาติ เช่น ภัยแล้ง น้ำท่วม ทำให้ผลผลิตได้รับความเสียหาย
12. ฤดูฝนยังมีการแพร่ระบาดของไข้เลือดออก
13. ขาดการกำจัดขยะที่ถูกต้อง
14. ทิศทางนโยบายการปฏิรูปการศึกษายังไม่ชัดเจน
15. ค่านิยมและวัฒนธรรมของสังคมที่เปลี่ยนแปลง
16. งบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาลมีไม่เพียงพอในด้านการพัฒนาทางการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

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

1. ประวัติความเป็นมาและการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล

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

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถานพ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของ “นิติบุคคล” ว่าหมายถึง กลุ่มบุคคล องค์กร หรือทรัพย์สินที่จัดสรรไว้เป็นกองทุนเพื่อดำเนินกิจการอันใดอันหนึ่งซึ่งกฎหมายบัญญัติให้เป็นบุคคลอีกประเภทหนึ่งที่มีใช้บุคคลธรรมดา นิติบุคคลย่อมมีสิทธิและหน้าที่ตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือกฎหมายอื่น ภายในขอบแห่งอำนาจหน้าที่หรือวัตถุประสงค์ที่ได้บัญญัติหรือกำหนดไว้ในกฎหมาย ข้อบังคับหรือตราสารจัดตั้ง นอกจากนั้นนิติบุคคลย่อมมีสิทธิและหน้าที่เช่นเดียวกับบุคคลธรรมดา

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

สภาตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลตามแผนงานโครงการและงบประมาณของสภาตำบลเสนอแนะส่วนราชการในการบริหารราชการและพัฒนาตำบลปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตำบลตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่และหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด

ภายใต้พระราชบัญญัติฉบับเดียวกันนี้กำหนดว่า “สภาตำบล” ที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า ปีละ 150,000 บาทอาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้โดยทำเป็น ประกาศของกระทรวงมหาดไทยและให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาในประกาศนั้นให้ระบุชื่อและเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ด้วย

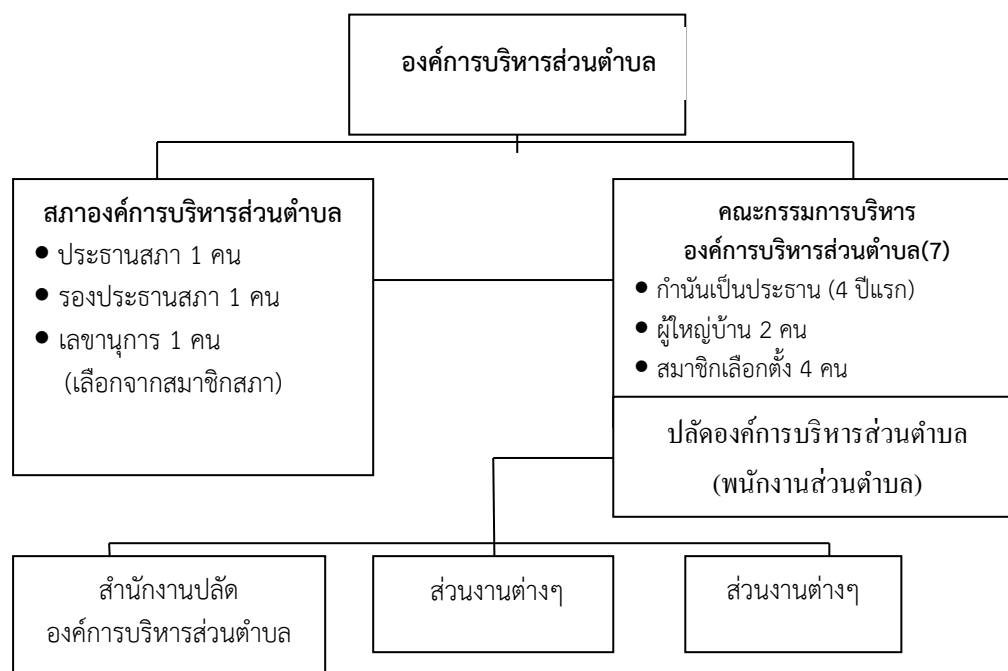
สภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ 2 คน เลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นในการที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 1 หมู่บ้านให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน และในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 3 คน

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

1. สมาชิกสภาโดยตำแหน่ง ประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน แพทย์ประจำตำบล

2. สมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนหมู่บ้านละ 2 คน

ในปี พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญในหมวด 9 ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นว่าด้วยมาตรา 285 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและมีคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น ซึ่งโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลเดิมตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 นั้น มีสมาชิกสภาและกรรมการบริหารจำนวนหนึ่งเป็นโดยตำแหน่ง ดังนั้นจึงมีการแก้ไขบทบัญญัติดังกล่าวให้สมาชิกสภาทั้งหมดมาจากการเลือกตั้งของประชาชน และให้คณะกรรมการบริหารมาจากการความเห็นชอบของสภา



แผนภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตาม

พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

ต่อมาได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลพ.ศ. 2537แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 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 สิทธิเรียกร้อง หนี้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของสภาตำบลให้โอนไปเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 41

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

2.1. เกณฑ์การแบ่งขนาดของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในอดีต

เกณฑ์รายได้

แต่เดิมกระทรวงมหาดไทยได้มีการแบ่งองค์การบริหารส่วนตำบลออกเป็น 5 ชั้น ก่อนที่จะมีการยุบรวม อบต. เข้ากับราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่นๆ 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 ทั้งเป็นเหตุให้ไม่สามารถที่จะดำเนินการบริหารงานพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพในลักษณะขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ ให้กระทรวงมหาดไทยประกาศยุบองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าวโดยให้รวมพื้นที่เข้ากับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นที่มีขอบเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันหรือให้ตราพระราชกฤษฎีกายุบองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว โดยให้รวมพื้นที่เข้ากับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในอำเภอเดียวกันตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้นภายใน 90 วันนับแต่วันที่เหตุดังกล่าว

2) สภาตำบลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลอาจรวมกับองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้นได้

3) สภาตำบลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลอาจรวมกับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้กำหนดเขตใหม่ของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไว้ในพระราชกฤษฎีกาด้วย ยกเว้นกรณีต่อไป

3.1) ตำบลใดจัดตั้งและบริหารงานตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและ อบต. แล้ว กระทรวงมหาดไทยก็ไม่อาจอาศัยอำนาจตามกฎหมายลักษณะการปกครองท้องถิ่นที่จะเปลี่ยนแปลงตามเขตตำบล จะเปลี่ยนได้เฉพาะเขตหมู่บ้านภายในตำบลเท่านั้น

3.2) เทศบาลไม่สามารถขยายพื้นที่เข้าไปในเขตอบต.ได้ เนื่องจากทำให้พื้นที่ของ อบต. ลดลง และจะเป็นการตัดทอนประชากรและทรัพยากรของ อบต. จนทำให้อบต. ไม่อาจพัฒนา ตามภารกิจตน รวมทั้งยกฐานะเป็นเทศบาลต่อไป

2.2 เกณฑ์การแบ่งขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล ในปัจจุบัน

ปัจจุบันจึงมีจำนวนองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนทั้งสิ้น 6,616 แห่ง และมีการ เปลี่ยนแปลงการแบ่งระดับ 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 ล้าน 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) การประกาศให้ใช้บังคับกฎหมายว่าด้วยการรักษาความสะอาดและ ความเป็น

ระเบียบเรียบร้อย

15) จำนวนวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

16) จำนวนวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือด้านการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล

17) จำนวนโครงสร้างส่วนราชการ

18) จำนวนหน่วยกิจการพาณิชย์

3.4 เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

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

2.3.5 เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านธรรมาภิบาล

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

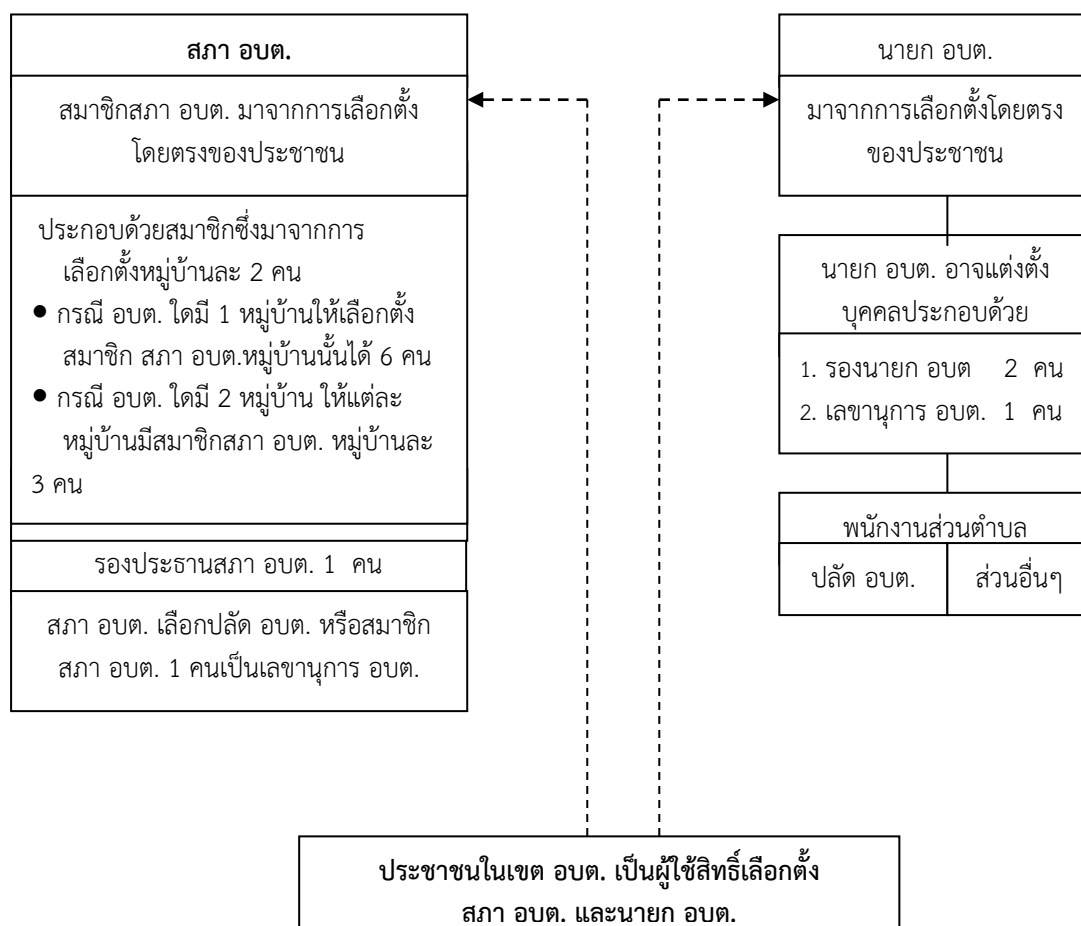
3. โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

โครงสร้าง อบต. ใหม่เกิดขึ้นเนื่องจากการเสนอแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล 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 สมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรงในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลนั้นหมู่บ้านละ 2 คน ในกรณีเขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้ สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 6 คน ในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 3 คน เขตเลือกตั้งสมาชิก องค์การบริหารส่วนตำบล คือ เขตหมู่บ้าน สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีประธานสภาองค์การบริหาร ส่วนตำบล 1 คน รองประธานบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหาร ส่วนตำบล แล้วให้นายอำเภอแต่งตั้งประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมติของสภาหรือมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระ 4 ปี นับตั้งแต่วันเลือกตั้ง

3.2 นายกองค์การบริหารส่วนตำบล (นายก อบต.) เป็นองค์กรฝ่ายบริหาร เป็นหัวหน้า ฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่า ด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจแต่งตั้ง รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมิใช่สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ช่วยเหลือในการ บริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายได้ไม่เกิน 2 คน และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล คนหนึ่ง ซึ่งมีมิใช่เป็นสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระดำรงตำแหน่ง 4 ปี และสามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันได้ไม่เกิน 2 วาระ จะดำรงตำแหน่งได้อีกครั้งหลังจากพ้นระยะเวลา 4 ปีนับตั้งแต่วันที่พ้นจากตำแหน่ง แม้ดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลา 4 ปี ก็ให้นับเป็น 1 วาระ



แผนภาพที่ 2.4 แสดงโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546)

4. อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ (โกวิท พวงงาม 2550, หน้า 159) ดังนี้

- 1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 2) พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม
- 3) ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ
- 4) เลือกประธานสภา รองประธานสภา และเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

5) รับทราบนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ก่อนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเข้ารับหน้าที่ และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกปี

6) ในที่ประชุมองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิตั้งกระทู้ถามต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ได้

7) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเสนอข้อบัญญัติขอเปิดอภิปรายทั่วไป เพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นในปัญหาเกี่ยวกับการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติได้

8) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

5. อำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล (โกวิท พงงาม 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) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

4) วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5) รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล

6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

3. ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

4. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือผู้ซึ่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย มีสิทธิเข้าประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและมีสิทธิแถลงข้อเท็จจริง ตลอดจนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนต่อที่ประชุม แต่ไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

5. กรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลถูกยุบตามมาตรา 53 หากมีกรณีที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วนซึ่งปล่อยให้เนิ่นช้าไปจะกระทบต่อผลประโยชน์สำคัญของราชการหรือราษฎร นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องดำเนินการไปพลางก่อนเท่าที่จำเป็นก็ได้

ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบล และเมื่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตามลำดับที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งไว้เป็นผู้รักษาราชการแทน นอกจากนี้ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถมอบอำนาจในการสั่งอนุญาต อนุมัติ ให้รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือหัวหน้าส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติราชการแทนได้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ (service public) อยู่คู่กับสังคมมนุษย์มานานตั้งแต่มนุษย์รวมกลุ่มกันเป็น “สังคม” มีหลักฐานปรากฏว่าในสมัยโบราณ ชุนนาง (seigneur) ผู้เป็นเจ้าของที่ดินจำนวนมากต้องการหาผลประโยชน์จากที่ดินของตนยอมให้ประชาชนเข้ามาทำมาหากินใช้ประโยชน์ในที่ดินของตนโดยจ่าย “ค่าตอบแทน” รูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการตอบแทนด้วยแรงงาน ภาษี ค่าเช่า และเพื่อเป็นการชักจูงให้มีคนมาใช้ประโยชน์ในที่ดินของตนร่วมกันชุนนางจึงสร้างสิ่งต่าง ๆ ที่ให้ผู้เช่าใช้ประโยชน์ สามารถเข้าใช้ประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน ต่อมาในสมัยศตวรรษที่ 11 โครงสร้างของชุมชนเปลี่ยนจากการปกครองโดยชุนนางมาเป็นชุมชนที่ปกครองดูแลกันเอง ชุมชนรวมตัวกันเป็นเมือง(bourg)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 แต่ไม่นานเท่าไร คำว่า “บริการสาธารณะ” (service public) ก็ได้เริ่มปรากฏขึ้น โดยในตอนต้นคำนี้มีความหมายถึง กิจกรรมของฝ่ายปกครองทุกประเภท แต่ต่อมาจึงมีการวงรอบความหมายเสียใหม่โดย หมายถึง เฉพาะกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ (intérêt général) หรือสิ่งที่รัฐจะทำให้แก่ประชาชนเป็นการตอบแทนการเสียภาษีอากรของประชาชน การเกิดขึ้นของทฤษฎีว่าด้วยบริการสาธารณะนั้น มีวิวัฒนาการมาจากคำวินิจฉัยขององค์กรที่ทำหน้าที่วินิจฉัยชี้ขาดคดีปกครองที่ได้สร้างหลักเกณฑ์ ให้เหตุผลอธิบายขยายความและสร้างทฤษฎีขึ้นจากการวินิจฉัยคดีปกครองที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะ

1. ความหมายและลักษณะของบริการสาธารณะ

ความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” มีนักวิชาการหลายคนพยายามที่จะให้ความหมายเอาไว้ ดังนี้

Léon Duguit (อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547, หน้า 23 - 28) ให้คำจำกัดความของคำว่าบริการสาธารณะไว้ว่า “บริการสาธารณะเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของรัฐ”

William H. Lucy, Dennis Gilbert and Guthrie S. Birkheard (อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร, 2538, หน้า 1-9) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือ กระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่ใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ นำปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) อย่างไรก็ตาม จากความหมายดังกล่าว มีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่ง ก็คือ 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 เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

สำหรับในประเทศไทยภารกิจของรัฐที่เรียกในปัจจุบันว่า “บริการสาธารณะ” (Public Service) เกิดขึ้นมานานแล้ว แต่อย่างไรก็ตาม ไม่ปรากฏว่ามีกฎหมายฉบับใดให้คำนิยามของคำว่า “บริการสาธารณะ” เอาไว้อย่างชัดเจน และในประเทศไทยนั้นก็มีผู้พยายามให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณา เมื่อพิจารณาตามรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความหรือความหมาย พบว่าต่างได้รับอิทธิพล ดร.ประยูร กาญจนดุล (2491, หน้า 34) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิ ที่จะรับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า คือ การที่บุคคล กลุ่มคน หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนที่มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน 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 ประเภทใหญ่ๆคือ

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

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

นันทวัฒน์ บรมานันท์ ได้ชี้ให้เห็นอีกว่ายังมีการแบ่งประเภทของบริการสาธารณะตาม “วัตถุประสงค์” คือ

1. บริการสาธารณะทางสังคม คือ กิจกรรมของรัฐที่สามารถจัดได้ว่าเป็นบริการสาธารณะทางสังคม ได้แก่ กิจกรรมทุกประเภทที่จัดให้มีขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือทางสังคม ซึ่งส่วนใหญ่แล้ว

บริการสาธารณะประเภทนี้จะเป็นบริการสาธารณะที่ทำงานจนกลายเป็นประเพณีนิยม และจะพบบริการสาธารณะประเภทนี้มาในองค์กรปกครองท้องถิ่น

2. บริการสาธารณะทางสุขภาพ ได้แก่กิจกรรมที่รัฐจัดขึ้นเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ รณรงค์ให้มีการรักษาสุขภาพ หรือรณรงค์เพื่อต่อต้านโรคภัยไข้เจ็บบางประเภท รวมทั้งการจัดตั้งองค์กรหรือสถาบันพิเศษขึ้นมารักษาโรคบางประเภท

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

4. บริการสาธารณะทางด้านกีฬา ถือเป็นบริการสาธารณะทางด้านปกครองที่รัฐต้องจัดทำ

4. หลักการของบริการสาธารณะ

โดยทั่วไป กิจกรรมซึ่งจัดว่าเป็นบริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นบริการสาธารณะประเภทใด หรือเป็นบริการสาธารณะที่จัดทำโดยผู้ใด ย่อมต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์หรือหลักเกณฑ์เดียวกันทั้งสิ้น ประกอบด้วย 3 หลักการสำคัญ (นันทวัฒน์ บรมานันท์ 2547, หน้า 38 - 42) คือ

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

4.2 หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

4.3 หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

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

1. บริการสาธารณะต้องดำเนินการไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
2. บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นต้องให้เอกชนมีสิทธิได้รับประโยชน์โดยเท่าเทียมกัน
3. การจัดทำบริการสาธารณะจะต้องปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนตลอดเวลา

แนวคิดและความหมายของการให้บริการ

ในส่วนของแนวคิดและความหมายของการให้บริการนั้น ได้มีนักวิชาการที่ทำการนิยามแนวคิดและความหมายไว้ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการให้มีผู้ให้คำนิยามของการบริการไว้ดังนี้

กุลธน ธนาพงศธร (2522, หน้า 236) ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึงกิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่สามารถชี้ระบุและสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับได้

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล (2532, หน้า 299) ให้ความหมายไว้ว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใดๆ ก็ตามที่มีองค์การจัดให้มีขึ้น เพื่อให้บุคลากรขององค์การได้รับความสะดวกสบาย ในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความมั่นคงในอาชีพและมีความพึงพอใจในงานที่ทำ กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการหรือการให้บริการต้องมีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์การ ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์การ เพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมายมีประสิทธิภาพ

2. องค์ประกอบของการบริการที่ดี (กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ, 2536, หน้า 99 - 100)

1. มีวัสดุที่มีคุณค่าเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ ทันสมัยและเพียงพอ
2. มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการที่ดี
3. มีการจัดการที่ดี จัดแบ่งงานบริการได้เหมาะสม

3. คุณสมบัติของผู้ให้บริการมีดังนี้

1. มีความยินดี ช่วยเหลือผู้อื่น
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือสบายใจ
3. พร้อมที่จะรับฟังผู้อื่นพูด ไม่แย้งพูด
4. ไม่วางตนข่มขาน 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. มีจิตใจรักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้น ย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการที่เราใช้เวลา ให้ความเอาใจใส่ สนใจกับงานอดิเรกไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้ หรืองานเก็บสะสมสิ่งของหายาก ซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำ ซึ่งเป็นงานที่

ได้รับมอบหมายให้ทำ ไม่ได้เกิดจากความสมัครใจ เว้นเสียแต่งานในหน้าที่ เป็นงานที่เรารัก เราชอบ เราถนัด เราก็จะเกิดความสมัครใจทำซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกัน ผู้ซึ่งจะทำได้ดีก็จะต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้นๆ ได้ ผู้ที่จะทำงานบริการในแต่ละงาน จึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงานเฉพาะนั้นให้รู้แจ้ง รู้จริงอย่างถ่องแท้ เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการในงานที่ตนรับผิดชอบ

3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลที่ว่า ผู้ทำงานบริการจำเป็นต้องมีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ (information) เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำงานในแต่ละหน้าที่หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคนต่างๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไป หากการปฏิบัติงานเป็นผลให้ ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไปแต่ถ้าในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติงานเป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ ก็ย่อมจะส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งปรากฏให้เห็นได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูดการสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่างๆ กัน

5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบ ย่อมไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผลผู้ซึ่งไม่มีความ รับผิดชอบ ย่อมจะไม่ผูกพันตนต่อผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิดผลดีต่องานบริการไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ เราปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระราชา” เท่านั้นยังไม่พอ ยังมีผู้ยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไร เราจะต้องยอมตั้งสมมติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุดเมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการย่อมเป็นหลักประกัน ได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจ และสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน

7. มีทัศนคติต่องานบริการดี การบริการในความหมายก็บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ขอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการ

เป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

8. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะมีความสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบก็จะต้องตั้งสติ และระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ หากมีอารมณ์อ่อนไหวเกิดเหตุการณ์ใดมากระทบ จิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางร้ายอย่างรุนแรง ย่อมจะทำให้การบริการมีผลเสียไปได้ในการบริหารงานบริการจะมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนการให้บริการ ผู้ทำงานบริการจะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัดแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ผู้ทำงานบริการก็ต้องปรับวิธีการให้บริการโดยไม่โลเลยึดถืออยู่ในนโยบายเดิม

9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการ เป็นผู้ที่อยู่กับหน้างานได้พบเห็นเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานบริการได้ดี ไม่ควรยึดอยู่กับการให้บริการที่เคยทำมาอย่างใดทำไปอย่างนั้น เป็นการสานต่องานที่ไม่ดี ไม่เกิดการพัฒนา ควรที่จะเป็นผู้มีลักษณะ เฉพาะในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิม มีการคิดดัดแปลง การให้บริการเหนือกว่าเดิม ทั้งนี้ผู้มีความสร้างสรรค์จะมีการรับรู้ และสร้างจินตนาการจาก ประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

10. มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้มาจากการสังเกตติดอยู่ในความทรงจำ สามารถนำมาก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ในงานบริการได้ ผู้ทำงานบริการที่ไม่มีความช่างสังเกตจะคิดไม่ออกและแยกไม่ได้ว่าบริการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่างไร

11. มีวิจรรย์ญาณไตร่ตรองรอบคอบในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่า จะทำประการใด เช่น ในกรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือการเรียกร้องให้บริการในกรณีขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน เช่น การขอสิทธิพิเศษการแลกเปลี่ยนหรือการขอคืนสินค้าซึ่งมีนโยบายขายขาดไม่รับคืน เป็นต้น ผู้ทำงานบริการจึงต้องใช้วิจรรย์ญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใด มิใช่เล่าเรื่องที่ปัญหาทำให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการในทุกเรื่อง

12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีสัมพันธทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อมกับบุคคลต่างๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติ แต่บางคนอาจปัญหาให้ผู้ทำงานบริการ ทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจากด้านผู้รับบริการทำขึ้น เพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธีหรือทำให้เกิดการแตกหักเสียหายด้วยความพลั้งพลาดของตนเองบางกรณีก็เกิดจากฝ่ายผู้ให้บริการคนอื่นๆ หรือคนในหน่วยงานเดียวกันส่งมอบสินค้าด้วยคุณภาพ ผิดเวลาส่งมอบ ดำเนินการล่าช้าในการให้บริการหลังการขาย ล้วนเป็นปัญหาผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาสาเหตุที่แท้จริงให้พบ และคิดหาวิธีแก้ปัญหานั้น เป็นทางเลือกหลายๆทางและเลือกทางแก้ปัญหานั้นที่ดีที่สุด

นอกจากนี้รูปแบบพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการที่ดี จะประกอบด้วย 12 ประการดังนี้ คือ

1. อัยยาศัยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้บริการต้อนรับด้วยอัยยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้าแววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาชิตจันกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุสิกุจ่อ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้ทำงานบริการ

2. มิมิตรไมตรี ผู้ทำงานบริการที่มีการแสดงออกให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเห็นว่า มิมิตรไมตรีก็นับเป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมิมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การให้บริการที่สืบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็กๆ น้อยๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชมของลูกค้า ถ้าผู้ทำงานบริการแสดงถึงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ ก็จะทำให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน

3. เอาใจใส่สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่ในงานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้ว ก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อยๆ เฉื่อยๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากแต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกาย สุภาพ สะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ที่ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมึกกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่พอใจของผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้ทำงานบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบคายหรือหื่นทะเล้ง การที่มีผู้ทำงานบริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งที่สำคัญที่ผู้ทำงานบริการจะต้องตระหนักและประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานอย่างมาก

6. วาจาสุภาพ ไม่มีผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮาก พูดหยาบคายก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนที่เขารังเกียจที่จะฟัง จะได้รับการติฉินโดยทั่วไป การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้

เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้ทำงานบริการ จึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลได้มีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

7. น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไปบางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตัวตึงเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงห้วน เสียงตึงอย่างนี้กร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าทีบริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากมายหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีการมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อนต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิหรืออาจถึงขั้นขู่มข่มขู่ด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใดๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย เพราะการที่ผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ทำงานบริการเป็นคนเนือยเนือยแฉะแล้วย่อมมีลักษณะที่ทำให้ผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันท่วงที บุคคลที่ขาดความกระตือรือร้น นอกจากจะทำให้ภาพลักษณ์ของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11. มีวินัย ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีความคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้บริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปดหมดเท็จฉลวยดลาง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการนอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ดี

ยอมช่วยให้การทำงานบริการดีขึ้นอีกหากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังเป็นนิสัยจะเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการ

แกนดัลลัคและเนลสัน (Gandlach & Nelson, อ้างถึงใน ยุพดี ลิ้มธรรสกุล, 2541, หน้า 17 – 19) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนหลังการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่าการสนองความต้องการ การแก้ไขปัญหา รวมทั้งการลดปัญหาของเจ้าหน้าที่ ทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจมากน้อยเพียงใด

กุลธนะ ธนาพงศธร (2528, หน้า 303 - 304) ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการให้บริการดังต่อไปนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ ต้องสนองตอบความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จะได้นั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้บริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรน้อยทั้งยังไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการมากจนเกินไป

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

1. การติดต่อเฉพาะงาน (specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับพนักงานจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (universality) หมายความว่า พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม ไม่ถือเขาถือเรา เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อน เป็นต้น

3. การวางตนเป็นกลาง (attractive neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงานปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลักการความถูกต้อง ไม่ขู่ ตะคอกหรือหาเหตุชวนวิวาทกับลูกค้า

1. แนวคิดความพึงพอใจ

รูม (Vroom, 1964) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะสองคำนี้หมายถึงผลที่ได้จากการเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะในด้านบวกหมายถึง ความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

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 ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าว จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกด้านลบ ความรู้สึกด้านบวกและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า “ระบบความพึงพอใจ” โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกด้านบวกมากกว่าด้านลบ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1 ความพึงพอใจและสัมพันธภาพที่ีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ความพึงพอใจ (satisfaction) ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนา แต่ความพอใจของแต่ละบุคคลต่อสิ่งเร้า (stimulus) อย่างใดอย่างหนึ่ง ย่อมมีความเข้มข้นแตกต่างกันไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษาของบุคคลนั้น ตลอดจนไปจนถึงสภาพการณ์หรือสถานการณ์ต่างๆ ในขณะที่มีการปะทะสังสรรค์ (interaction) กันเป็นองค์ประกอบอยู่ด้วย กล่าวกันว่า ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ตนถึงปรารถนาหรืออยากได้ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรม (behavior) และกระบวนการ (process) ในการลดความตึงเครียด (tension)

จะเห็นได้ว่า ความสำคัญของทฤษฎีความพึงพอใจอยู่ที่ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น ในการวัดคุณภาพของการให้บริการจึงนิยมใช้ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์ในการวัด แนวคิดนี้ สถาบันหัวหน้าคนงานแห่งชาติ (Nation Foremen's Institute, 1963 อ้างถึงใน ธีระศักดิ์ วรรณสุข, 2537, หน้า 9 - 11) ได้ให้แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการไว้ดังนี้

1. ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็ต้องกระทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน การกระทำสิ่งใดก็จะต้องกระทำด้วยความมั่นใจว่า จะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการจะต้องสร้าง

ทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการว่าหน่วยงานหรือองค์การที่ผู้รับบริการมาติดต่อนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดให้บริการที่ดีที่สุดและน่าเชื่อถือมากที่สุด

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อยมีสง่าราศี

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องทำอะไรบ้างจะต้องใช้เวลาอย่างน้อยเท่าใด มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่ออยู่หรือไม่ ในการติดต่อหรือให้บริการนั้น จะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4. เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที แม้ว่าในขณะที่นั้นอาจกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5. อย่าพยายามพูดหรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

6. พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหา หรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถจะกระทำได้ การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดความสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์การที่มาติดต่อ

7. ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการอันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่คาดไม่ถึงในสถานการณ์เช่นนี้ ความล่าช้าหรือความเสียหายต่างๆ ยากที่จะแก้ไขหรือเยียวยาให้ลดน้อยลงได้ แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่ต่อหน่วยงานหรือองค์การก็คือการขอภัยและยอมรับผิดขอโทษต่อผู้รับบริการและอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้นให้ผู้รับบริการทราบทันที แต่ต้องไม่ลืมว่าทางหน่วยงานหรือองค์การต้องถือเป็นภารกิจที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกันไม่ให้เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

8. ในเมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่มีการรีรอหรือชักช้า

9. ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อเรียกร้องของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับ การไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม หรือข้อข้องใจของผู้รับบริการ การไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

10. ในเมื่อไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้อันเนื่องมาจากเหตุผลต่างๆ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ หมดผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้แบบฟอร์ม ที่ต้องการจากที่อื่น ผู้รับบริการที่ได้รับความช่วยเหลือเช่นนี้ ย่อมมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการตลอดจนหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการนั้น ๆ ตลอดไป

แนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมานี้ เป็นแนวคิดที่มองความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการว่าเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้รับ แนวความคิดดังกล่าวได้รับการพัฒนามาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1960 หรือประมาณ 30 ปีที่ผ่านมา แนวความคิดนี้ได้รับการพัฒนาไปบ้างจากกฎเกณฑ์ในการสร้างความพึงพอใจ โดยผ่านความสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้รับบริการกับผู้

ให้บริการที่มีเพียง 10 ข้อ ได้พัฒนาเพิ่มเป็น 16 ข้อดังนี้ ฟรีแมนเทิล (Freemantle, 1933 อ้างถึงใน ธีระศักดิ์ วรระสุข, 2537, หน้า 12 - 16)

1. รักษาความสัญญาที่ให้ไว้แก่ผู้รับบริการ เมื่อมีการนัดหมายในการให้บริการจะต้องทำตามการนัดหมายหรือข้อตกลงนั้นๆ โดยไม่บิดพลิ้วและควรให้บริการอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีมิตรภาพด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความนอบน้อม โดยไม่มีการบ่นถึงความเหนื่อยยากหรือสิ้นเปลืองต่างๆ การกระทำเช่นนี้ถือเป็นกฎสำคัญข้อแรกๆ ที่ผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นเกณฑ์ในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ

2. ตอบรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามารวดเร็วภายในไม่เกิน 5 วินาที การตอบรับโทรศัพท์ช้าถือว่าการทำลายภาพพจน์และความน่าเชื่อถือของหน่วยงานหรือองค์กร ได้มีการวิจัย พบว่าเวลา 5 วินาที เป็นเวลาที่ผู้โทรศัพท์จะมีความรู้สึกสามารถอดทนการรอคอยได้ดีที่สุด การปล่อยให้ผู้รับบริการที่ใช้บริการทางโทรศัพท์รอคอยเกิน 5 วินาที อาจมีผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ ได้

3. มีการตอบรับในเรื่องได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่างๆ ภายใน 2 วัน เอกสารบางอย่างที่ส่งมายังหน่วยงานหรือองค์กรอาจไม่จำเป็นต้องตอบ แต่ว่าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอใช้บริการหรือสอบถามบริการหรือข้อแนะนำต่าง ๆ ที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์กรควรจะได้รับคำตอบทันที ทั้งนี้ ควรจะทำได้ทำให้เสร็จภายใน 2 วัน อาจจะมีเอกสารบางอย่างที่ไม่สามารถตอบได้ภายใน 2 วัน แต่ผู้ที่ให้บริการจะต้องตั้งเป้าหมายที่แน่ชัดว่าจะทำให้เสร็จเมื่อใด ในการตอบเอกสารต่างๆ เหล่านี้เจ้าของเรื่องหรือบุคคลที่อ้างถึงในหนังสือหรือเอกสารนั้นๆ ควรจะเป็นผู้ตอบหรือมีลายเซ็น แสดงว่าได้ตอบไม่ใช่ให้ผู้อื่นตอบแทน

4. ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอคอยนานเกิน 5 นาที เพราะจะเป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการ ควรยึดหลักความจริงที่ว่า เวลาเป็นเงินเป็นทอง ดังนั้น การปล่อยให้ผู้รับบริการรอคอยเป็นเวลานาน ๆ เป็นการสูญเสียเวลาและเสียเศรษฐกิจ ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีราคาแพงทั้ง ๆ ที่มองไม่เห็นตัวเงินที่จะเกิดขึ้น ดังนั้น การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว จึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการการจัดระบบนัดหมายที่ดีมีประสิทธิภาพจะเป็นมาตรการหนึ่งในการลดเวลาของการรอคอยแต่ต้องระมัดระวังไม่ให้ผู้รับบริการต้องมารอคอยและมีการผิดเวลานัดหมายเป็นอันขาด

5. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทุกคนจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า ต้องให้เกียรติแสดงกิริยามารยาทเรียบร้อยถ่อมตน มีความเป็นมิตรและแสดงความสนใจต่อผู้รับบริการทุกครั้ง มีผู้ศึกษาวิจัยพบว่า ผู้รับบริการประมาณ 1% ที่แสดงกิริยามารยาทไม่เรียบร้อยหรือก้าวร้าวต่อผู้ให้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนน้อยนิดเมื่อเทียบกับผู้รับบริการอีก 99% ที่มีความสุภาพเรียบร้อยอ่อนน้อมถ่อมตน แต่ในกฎและแนวทางในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่ดีนั้น ผู้รับบริการจำนวน 1% นี้ก็ควรได้รับการที่สุภาพ และไม่ต้องแสดงอาการก้าวร้าวตอบ การมีทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการนั้นจะสามารถเห็นได้จากรอยยิ้มบนใบหน้า มีคำพูดที่อ่อนหวาน หรือราบรื่นหู ความสนใจที่ให้แก่ผู้รับบริการอาจแสดงออกมาผ่านทางสายตา คำพูดขอบคุณที่ให้แก่ผู้รับบริการ แม้เพียงสิ่งเล็กน้อยแต่เมื่อทำไปแล้วจะกลายเป็นมนต์ขลังอย่างมากในการดึงดูดให้ผู้รับบริการหวนกลับมาใช้บริการอีก

6. เมื่อมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้น ผู้ให้บริการควรรีบไปหาหรือติดต่อกับผู้รับบริการก่อนที่ผู้รับบริการจะมาหา เช่น เหตุอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ หรือเหตุสุดวิสัยต่าง ๆ ในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่นนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องรับผิดชอบและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อนที่จะมาพบการกระทำเช่นนี้จะช่วยให้สถานการณ์ต่าง ๆ ไม่เลวลง และผู้ให้บริการสามารถลดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการลงได้ การติดต่อกับผู้รับบริการอาจทำได้โดยการใช้โทรศัพท์ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) หรือแม้กระทั่งรถยนต์ จึงไม่มีเหตุผลอะไรที่จะไม่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าได้

8. การติดต่อสื่อสารใด ๆ ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้รับบริการจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของความซื่อสัตย์และเปิดเผยต่อกัน

9. ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ หมายถึง ระบบการให้บริการต่างๆ จะต้องอยู่ในสภาพดี ทำงานได้ตลอดเวลา เช่น เครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ชำรุดเสียหาย จะต้องซ่อมแซมแก้ไขให้สามารถให้บริการได้ดีตลอดเวลา ถ้าสภาพการณ์ทางด้านลบเกิดขึ้น อันเนื่องมาจากความไม่น่าเชื่อถือของระบบการทำงาน ย่อมจะสร้างภาพพจน์ที่ไม่ดีให้เกิดขึ้นแก่หน่วยงานหรือองค์การที่สำคัญคือย่อมสร้างความไม่น่าพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

10. การแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว หมายความว่าไม่ควรปล่อยให้ความผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเกิดขึ้นเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้รับบริการคนเดียวกัน เพราะจะสร้างทัศนคติในทางลบให้เกิดขึ้นเป็นทวีคูณ

11. เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานหรือองค์การจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ

12. ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจ หรือตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยไม่ต้องกลัวว่าฝ่ายบริหารจะตำหนิ พนักงานที่ทำงานในลักษณะนี้จะต้องไม่ผลักภาระความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่น หรือกล่าวว่า ตนเองไม่มีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจในเรื่องนี้ ขอให้ไปถามผู้บริหาร นอกจากนี้ ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ดูว่าผู้รับบริการที่ติดต่อกับตนได้รับบริการหรือตอบคำถามเป็นที่พอใจหรือยัง แม้บางครั้งตนเองอาจจะไม่ใช่ผู้ให้คำตอบโดยตรงก็ตาม ลักษณะเช่นนี้ จะทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ทุกคนมีความพยายามที่จะสนองความต้องการของเขา

13. ให้สิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือบริการพิเศษเล็ก ๆ น้อย ๆ ซึ่งหลักข้อนี้ พบว่าในปัจจุบันมีผู้เห็นความสำคัญและมีการนำไปใช้กันมาก เพื่อมุ่งสร้างทั้งความพึงพอใจและสัมพันธภาพอันดีต่อผู้รับบริการ เช่น การแจกหรือแถมสินค้าเป็นต้น ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลพิเศษกว่าคนอื่น ๆ

14. อย่ามองข้ามความสำคัญของรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ การมองข้ามสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ แม้ว่าส่วนสำคัญใหญ่ ๆ จะสมบูรณ์ก็อาจทำให้ผู้รับบริการรู้สึกแปลก หรือขาดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการได้เช่นกัน เช่น การเรียกชื่อผู้มาขอรับบริการผิดพลาด เป็นต้น

15. พยายามจัดหาหน่วยงานหรือองค์การ และวัสดุครุภัณฑ์ทุกอย่างในหน่วยงานหรือองค์การให้มีความสง่า การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ต้องให้ดูเรียบร้อย สวยงามมีสง่า แต่ไม่ใช่แต่งตัวเหมือนกับการประกวดแฟชั่นหรือสวอยแบบดาราหรือนักแสดง คือ ต้องให้มีความเหมาะสมหลักการพื้นฐานข้อนี้ เป็นเรื่องทางจิตวิทยาพื้นฐานที่ว่าผู้ใดก็ตามถ้ามองเห็นว่า หน่วยงานหรือองค์การนั้น ๆ ไม่สวยงามก็จะตีความหรือมีความรู้สึกนึกคิดเอาเองว่า หน่วยงานหรือองค์การนั้นๆคงให้บริการไม่ดี

ไม่มีคุณภาพ ในทำนองเดียวกัน ถ้าเห็นเจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สง่า ก็จะมองว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้นไม่มีความสามารถในการให้บริการที่ดีหรือมีคุณสมบัติด้อย อันเนื่องมาจากภูมิหลังที่ด้อย เป็นต้น

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรนุช แก้วส่อง (2548) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลบักตอง อำเภอนาหมื่น จังหวัดศรีสะเกษ” เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

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

เจนตา รัตนพานิ (2548) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณี ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร” เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ตลอดจน เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบในการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ผลจากการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/พนักงานวิสาหกิจ 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 และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกรุงเทพมหานคร 6) ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร คือ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษาและประเภทของงานที่มาติดต่อ โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง ดังนี้ 1) ควรมีการส่งเสริมการจัดทำวารสารเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รู้จักหน่วยงานและทราบถึงการบริการด้านต่าง ๆ และเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากประชาชน 2) ควรมีการลดขั้นตอนการทำงานให้น้อยลง รวมทั้งเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ทำการควบคุมตรวจสอบการทำงานของข้าราชการ และกำหนดบทลงโทษที่รุนแรงกับข้าราชการที่ทุจริตคอร์รัปชัน 3) ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยมุ่งเน้นการเอาใจใส่ใน

หน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ อบรบเจ้าหน้าที่ให้ตระหนักในวิชาชีพและจรรยาบรรณของข้าราชการ พุดจากับประชาชนด้วยถ้อยคำสุภาพไพเราะ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของข้าราชการในสายตาประชาชน

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

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี จบการศึกษาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา 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 (2550) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี” เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ และศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการสาธารณะ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และความรู้ความเข้าใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ปัจจัยที่ไม่มีผลกระทบต่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ อายุและการดำรงตำแหน่งทางสังคม นอกจากนี้ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านระบบการให้บริการสาธารณะ โดยเสนอให้ อบต. ขยายเขตประปา เพิ่มตู้โทรศัพท์สาธารณะและปรับปรุงท่อระบายน้ำเนื่องจากปัญหาน้ำท่วมถนน รองลงมาเป็นข้อเสนอด้านสถานที่ให้บริการ ซึ่งเห็นว่าสถานที่ทำการปัจจุบันคับแคบ ด้านการประชาสัมพันธ์ เสนอว่า ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และด้านบริการเจ้าหน้าที่ เสนอว่า ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการ

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

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. โดยรวมและตามรายด้านอยู่ในระดับสูง โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการศึกษาและการสาธารณสุขมากที่สุด และรองลงมาเป็นด้านการอนุรักษ์ธรรมชาติและวัฒนธรรม ด้านสังคม สงเคราะห์ และด้านโครงสร้างพื้นฐานน้อยที่สุด ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. ได้แก่ ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการของ อบต. พบว่าประชาชนมีปัญหาในเรื่องไฟฟ้าสาธารณะ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำท่วมถนน ขยะ และหญ้าข้างถนน ทนการศึกษาของนักเรียน การสนับสนุนโรงเรียนในเรื่องสื่อการเรียนการสอน สถานือนามัยไม่มีแพทย์อยู่ประจำและจ่ายยาที่ไม่มีคุณธรรม ขาดการกระจายข้อมูลข่าวสาร การอบรมเสริมความรู้ การให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการ การพัฒนาหมู่บ้าน การส่งเสริมการปลูกต้นไม้ และการส่งเสริมการเรียนรู้วัฒนธรรมประเพณีไทยให้แก่วัยรุ่น

จากการสำรวจวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งกรุงเทพมหานคร องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น ส่วนใหญ่สะท้อนภาพจำเพาะของท้องถิ่นนั้นๆ อย่างไรก็ตาม พบว่าบางส่วนมีลักษณะร่วมกัน 3 ด้านซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยชิ้นนี้ คือ 1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ นั้นมีระดับความพึงพอใจมาก เนื่องมาจากการทำความเข้าใจและให้ความรู้ต่อประชาชนทำให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมาก เช่นกัน กล่าวคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีวาจาสุภาพ และใส่ใจต่อประชาชน ตลอดจนปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันสามารถสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนที่ใช้บริการ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ มีผลต่อระดับความพึงพอใจ นอกจากนี้ ด้านการให้บริการตามภารกิจต่าง ๆ เช่น สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน สาธารณสุข การศึกษา พบว่าส่วนใหญ่พึงพอใจกับการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจยังขึ้นอยู่กับความใกล้ชิดไกลของศูนย์กลางอำนาจการบริหาร กล่าวคือ พื้นที่ที่ตั้งอยู่ใกล้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับบริการทั่วถึงกว่าพื้นที่ที่ตั้งอยู่ไกลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ 2563” เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ในงานให้บริการเกี่ยวกับงานด้านการศึกษา งานด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ งานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ และงานด้านรายได้หรือภาษี มีรายละเอียดของการศึกษาตามหัวข้อดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำนวน 5,041 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างของทาโร่ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน บุญใจ ศรีสถิตยสุนทร, 2550) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ $\pm 5\%$ และความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% ดังต่อไปนี้

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

$$\text{แทนค่า} = \frac{5,041}{1 + 5,041(0.05)^2}$$

$$n = 371$$

โดย n = จำนวนขนาดตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ต้องใช้

N = จำนวนรวมขนาดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (ในการศึกษากำหนดให้เท่ากับ 0.05)

จากการคำนวณแล้วจะได้ขนาดกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 371 คน จากประชากรทั้งหมดจำนวน 5,041 คน

3.วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เพื่อให้เกิดการกระจายของข้อมูลจะการใช้การแบ่งกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน และการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ดังนี้

หมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม	ตัวอย่าง
หมู่ที่ 1 แหลมยาง	268	296	564	42
หมู่ที่ 2 แหลมค้อ	30	26	56	4
หมู่ที่ 3 ไร่ป่า	548	618	1,166	86
หมู่ที่ 4 โพรงตะเฒ่	586	626	1,212	89
หมู่ที่ 5 หนองโพรง	53	60	113	8
หมู่ที่ 6 หนองนกเอี้ยง	229	237	466	34
หมู่ที่ 8 สระด่าง	377	373	750	55
หมู่ที่ 9 เนินดินแดง	325	389	714	53
รวม	2,416	2,625	5,041	371

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้านของตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการเก็บรวบรวมด้วยแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

1. แบบสอบถาม ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนิน

ทราย

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

2. เกณฑ์การให้คะแนน โดยการให้คะแนนการวัดระดับเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับคือ

พอใจมาก มีระดับคะแนน 5

พอใจ มีระดับคะแนน 4

พอใจปานกลาง มีระดับคะแนน 3

พอใจน้อย มีระดับคะแนน 2

พอใจน้อยที่สุด มีระดับคะแนน 1

3. เกณฑ์ในการประเมินระดับความพึงพอใจ ผู้วิจัยใช้สูตร คือ

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

การแปลความหมายคะแนนผู้ศึกษาได้แบ่งเป็น 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) เพื่อพิจารณาว่าแบบสอบถามวัดได้ตรงกับนิยามของแต่ละตัวแปร เพื่อที่จะได้ปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีความเหมาะสมเที่ยงตรงและแม่นยำทั้งด้านเนื้อหา ภาษา เพื่อที่จะให้ได้คำตอบที่ดีที่สุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการทดสอบ (Pre-test) คือ ประชาชนที่อยู่อาศัยในองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำนวน 371 คน

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

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบแล้วใช้วิธีการแจกแจงนับด้วยมือและนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำตอบ
2. ใช้คอมพิวเตอร์วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผล
3. ใช้วิธีการทางสถิติด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard - Deviation) โดยการวิเคราะห์สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ 2563” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในการให้บริการเกี่ยวกับงาน ด้านการศึกษา ด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ และด้านรายได้หรือภาษี ในประเด็นที่เกี่ยวกับ กระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการ เป็นต้น

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด โดยใช้การสุ่มตัวอย่างในการวิจัย ประชาชนจำนวนทั้งสิ้น 371 คน เก็บรวบรวมด้วยแบบสอบถามและนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีผลการศึกษาดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการการศึกษาข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ต.เนินทราย อ.เมือง จ.ตราด

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการแบ่งตามภารกิจด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านการศึกษา ด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ และด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 1 ผลการการศึกษาข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการ

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

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	129	34.77
หญิง	242	65.23
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	10	2.70
21 - 35 ปี	50	13.48
36 - 45 ปี	55	14.82
46 - 55 ปี	71	19.14
55 ปีขึ้นไป	185	49.86
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	196	52.83
มัธยมศึกษา	71	19.14
ปวช. / ปวส.	53	14.28
ปริญญาตรี	45	12.13
ปริญญาโท	4	1.08
ปริญญาเอก	2	0.54
สถานภาพสมรส		
โสด	113	30.46
สมรส	231	62.26
หย่า / หม้าย	27	7.28
อาชีพ		
เกษตรกร	187	50.40
รับจ้าง	76	20.49
รับราชการ	21	5.66
พนักงานบริษัท	12	3.23
ธุรกิจส่วนตัว	10	2.70
นักเรียน / นักศึกษา	30	8.09
ว่างงาน	35	9.43
อื่น ๆ		

ระยะเวลาของการอาศัยอยู่ในตำบลนี้		
ต่ำกว่า 20 ปี	54	14.55
21 – 35 ปี	51	13.75
36 – 45 ปี	65	17.52
46 – 55 ปี	64	17.25
55 ปีขึ้นไป	137	36.93
รวม	371	100

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการ

จากข้อมูลตามตารางที่ 4.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มประชากรจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบไปด้วยประเด็นของ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด สามารถอธิบายเป็นรายประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ประเด็นด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.23 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.77

ประเด็นที่ 2 ประเด็นด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 55 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 49.86 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 46 – 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.14 อายุระหว่าง 36 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.82 อายุระหว่าง 21 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.48 และอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.70 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 ประเด็นด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 52.83 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.14 ส่วนระดับ ปวช.และปวส. คิดเป็นร้อยละ 14.28 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.13

ประเด็นที่ 4 ประเด็นด้านสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 62.26 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 30.46 รองลงมาคือสถานภาพหย่า/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 7.28 และ ตามลำดับ

ประเด็นที่ 5 ประเด็นด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 50.40 รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 20.49 อาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 5.66 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.09 อาชีพว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 9.43 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 2.70

ประเด็นที่ 6 ประเด็นด้านระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในพื้นที่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตตำบลเนินทราย 55 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.93 รองลงมาคืออาศัยอยู่ในเขตตำบลเนินทราย 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.52 อาศัยอยู่ในตำบลเนินทราย 46 - 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.25 อาศัยอยู่ในตำบลเนินทราย ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.55 และอาศัยอยู่ในตำบลเนินทราย 21 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.75

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการขององค์การ
บริการส่วนตำบลเนินทราย ต.เนินทราย อ.เมือง จ.ตราด

ความพึงพอใจในงานตามภารกิจด้าน ต่างๆ	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการด้านการศึกษา	4.84	0.459	96.8	พอใจมาก
ด้านการด้านการส่งเสริมและรักษาความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินขอ ประชาชนในพื้นที่	4.84	0.453	96.8	พอใจมาก
ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการ ประกอบอาชีพ	4.85	0.437	97	พอใจมาก
ด้านรายได้หรือภาษี	4.83	0.464	96.6	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.84	0.453	96.8	พอใจมาก

ตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการขององค์การบริการ
ส่วนตำบลเนินทราย ต.เนินทราย อ.เมือง จ.ตราด

จากตารางที่ 4.2 พบว่าระดับความพึงพอใจภาพรวมในการให้บริการแบ่งตามภารกิจด้าน
ต่างๆ ประกอบด้วย ด้านการศึกษา ด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
ของประชาชนในพื้นที่ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ และด้านรายได้หรือภาษี

อยู่ในระดับ “พอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 96.8 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 โดยเรียงลำดับ
ความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 96.8 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 อยู่ในระดับ
“พอใจมาก”

ลำดับที่ 2 ด้านการด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินขอ
ประชาชนในพื้นที่คิดเป็นร้อยละ 96.6 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 อยู่ในระดับ “พอใจมาก”

ลำดับที่ 3 ด้านด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 97 คิด
เป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 อยู่ในระดับ “พอใจมาก”

ลำดับที่ 4 ด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 96.8 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 อยู่ใน
ระดับ “พอใจมาก”

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการแบ่งตามภารกิจด้านต่างๆ ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา งานด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ งานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ และงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อมูลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด การสำรวจการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด มี 4 ด้านคือ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ 3) งานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี โดยเป็นการนำเสนอผลการศึกษาดูด้วยการแสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ตามตารางดังต่อไปนี้

ด้านการศึกษา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ก. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและคล่องตัว	4.82	0.477	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศ	4.83	0.470	พอใจมาก
3. การให้บริการโปร่งใส เป็นธรรม	4.82	0.466	พอใจมาก
4. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ทันเวลาตามความต้องการของผู้บริการ	4.80	0.533	พอใจมาก
5. มีการประกาศแจ้งขั้นตอน จุดการให้บริการ	4.82	0.480	พอใจมาก
รวม	4.82	0.486	พอใจมาก
ข. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	4.87	0.430	พอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมในการให้บริการ	4.85	0.423	พอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.84	0.462	พอใจมาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.84	0.462	พอใจมาก
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.85	0.477	พอใจมาก
รวม	4.82	0.486	พอใจมาก

ด้านการศึกษา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ค. สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. มีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน	4.82	0.485	พอใจมาก
2. ความสะอาดของสถานที่	4.85	0.419	พอใจมาก
3. มีที่นั่งรอบริการเพียงพอ	4.86	0.427	พอใจมาก
4. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารชัดเจน เช่น ป้าย ประกาศ เป็นต้น	4.84	0.501	พอใจมาก
5. สถานที่ตั้ง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ สะดวกต่อการให้บริการ	4.86	0.414	พอใจมาก
6. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ	4.84	0.462	พอใจมาก
7. มีช่องทางติดต่อหลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.86	0.409	พอใจมาก
รวม	4.85	0.444	พอใจมาก

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงระดับความพึงพอใจด้านการศึกษา

จากตารางที่ 4.3 หากพิจารณาความพึงพอใจของงานด้านการศึกษาแยกออกเป็นแต่ละประเด็นพบว่า

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.82 และเมื่อพิจารณาตามรายประเด็นพบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.83 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและคล่องตัว การให้บริการโปร่งใส เป็นธรรม และมีการประกาศแจ้งขั้นตอน จุดการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ย 4.82 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านการศึกษา น้อยที่สุดในประเด็น ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ทันเวลาตามความต้องการของผู้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.80 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 4.85 และเมื่อพิจารณาในประเด็นพบว่า ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.87 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ เหมาะสมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.85 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านการศึกษา น้อยที่สุดในประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และ

เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน สูงสุด ในการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.84 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจภาพรวมเท่ากับ 4.85 โดยพิจารณารายประเด็นพบว่า มีที่นั่งรอบริการเพียงพอ สถานที่ตั้ง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ สะดวกต่อการให้บริการและมีช่องทางติดต่อหลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.86 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลง คือ ความสะอาดของสถานที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.85 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านการศึกษา น้อยรองลงมาในประเด็น มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารชัดเจน เช่น ป้ายประกาศ เป็นต้น และมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.84 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านการศึกษา น้อยที่สุดในประเด็น มีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.82 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

ด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ก. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและคล่องตัว	4.84	0.438	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.82	0.470	พอใจมาก
3. การให้บริการโปร่งใส เป็นธรรม	4.83	0.460	พอใจมาก
4. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ทันเวลาตามความต้องการของผู้บริการ	4.81	0.506	พอใจมาก
5. มีการประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.82	0.464	พอใจมาก
รวม	4.82	0.468	พอใจมาก

ด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ข. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	4.86	0.430	พอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมในการให้บริการ	4.84	0.444	พอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.84	0.462	พอใจมาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.84	0.458	พอใจมาก
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.86	0.457	พอใจมาก
รวม	4.85	0.450	พอใจมาก
ค. สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. มีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน	4.82	0.481	พอใจมาก
2. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารชัดเจน	4.84	0.452	พอใจมาก
3. สถานที่ตั้ง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ สะดวกต่อการให้บริการ	4.87	0.391	พอใจมาก
4. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ	4.84	0.473	พอใจมาก
5. มีคู่มือหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน	4.84	0.474	พอใจมาก
6. ความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือให้บริการ	4.85	0.431	พอใจมาก
7. มีช่องทางติดต่อหลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.87	0.399	พอใจมาก
รวม	4.85	0.435	พอใจมาก

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงระดับความพึงพอใจของงานด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่

จากตารางที่ 4.4 หากพิจารณาความพึงพอใจของงานด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่แยกออกเป็นแต่ละประเด็นพบว่า

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.82 และเมื่อพิจารณาตามรายพบว่าประเด็น ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและคล่องตัว มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.84 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ

“พอใจมาก” รองลงมาคือ การให้บริการโปร่งใส เป็นธรรม มีคะแนนเฉลี่ย 4.83 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ น้อยรองลงมาในประเด็นคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ มีการประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการชัดเจนมีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.82 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ น้อยที่สุดในประเด็นคือ ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสมทันเวลาตามความต้องการของผู้บริการ คะแนนเฉลี่ยเพียง 4.81 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.85 และเมื่อพิจารณาตามรายพบว่าประเด็น ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ ประเด็น ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.86 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ย 4.84 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.85 และเมื่อพิจารณาจากรายประเด็นพบว่าสถานที่ตั้ง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ สะดวกต่อการให้บริการ และมีช่องทางติดต่อหลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.87 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ ความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.85 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ประเด็นน้อยรองลงมามีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ และมีคู่มือหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ย 4.84 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่น้อยที่สุดในประเด็นคือ การจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.82 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ก. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและคล่องตัว	4.84	0.438	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศ	4.85	0.429	พอใจมาก
3. การให้บริการโปร่งใส เป็นธรรม	4.85	0.450	พอใจมาก
4. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ทันเวลาตามความต้องการของผู้บริการ	4.84	0.444	พอใจมาก
5. มีการประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.81	0.483	พอใจมาก
รวม	4.84	0.449	พอใจมาก
ข. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. การต้อนรับ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	4.86	0.463	พอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมในการให้บริการ	4.86	0.463	พอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.87	0.434	พอใจมาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.86	0.435	พอใจมาก
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.86	0.431	พอใจมาก
รวม	4.86	0.445	พอใจมาก

ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ค. สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. มีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน	4.83	0.444	พอใจมาก
2. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารชัดเจน	4.86	0.425	พอใจมาก
3. สถานที่ตั้ง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ สะดวกต่อการให้บริการ	4.86	0.421	พอใจมาก
4. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ	4.85	0.435	พอใจมาก
5. มีคู่มือหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ชัดเจน	4.84	0.438	พอใจมาก
6. มีความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือให้บริการ	4.88	0.404	พอใจมาก
7. มีช่องทางติดต่อหลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.88	0.405	พอใจมาก
รวม	4.86	0.425	พอใจมาก

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงระดับของความพึงพอใจในงานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ

จากตารางที่ 4.5 หากพิจารณาความพึงพอใจของงานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพแยกออกเป็นแต่ละประเด็นพบว่า

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในงานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.84 และเมื่อพิจารณาตามรายพบว่าประเด็น ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศ และการให้บริการโปร่งใส เป็นธรรม มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.85 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและคล่องตัว และระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ทันเวลาตามความต้องการของผู้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.84 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข น้อยที่สุดในประเด็นคือ มีการประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.81 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในงานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.86 และเมื่อพิจารณาตามรายพบว่าประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.87 ตีความ

ระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ การต้อนรับ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.86 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในงานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.86 และเมื่อพิจารณาตามรายพบว่า ประเด็น มีความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือให้บริการและมีช่องทางติดต่อหลายทางเช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น มากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.88 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารชัดเจน และสถานที่ตั้งการจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ สะดวกต่อการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ย 4.86 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองมาอีกคือ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ มีคะแนนเฉลี่ย 4.85 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนประเด็นรองน้อยที่สุด คือมีคู่มือหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ย 4.84 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ น้อยที่สุดในประเด็น มีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.83 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

ด้านรายได้หรือภาษี	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ก. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและคล่องตัว	4.84	0.438	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศ	4.83	0.472	พอใจมาก
3. การให้บริการโปร่งใส เป็นธรรม	4.83	0.501	พอใจมาก
4. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ทันเวลาตามความต้องการของผู้บริการ	4.83	0.470	พอใจมาก
5. มีการประกาศแจ้งขั้นตอน จุดการให้บริการ	4.83	0.460	พอใจมาก
รวม	4.83	0.468	พอใจมาก

ด้านรายได้หรือภาษี	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ข. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. การต้อนรับ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	4.84	0.464	พอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมในการให้บริการ	4.85	0.448	พอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	0.483	พอใจมาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.85	0.458	พอใจมาก
5. เจ้าหน้าที่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือภาษี จนกระทั่งหมดความสงสัย	4.85	0.458	พอใจมาก
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.82	0.453	พอใจมาก
รวม	4.84	0.459	พอใจมาก
ค. สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. มีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน	4.83	0.466	พอใจมาก
2. มีป้ายบอกจุด ป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารชัดเจน	4.83	0.477	พอใจมาก
3. สถานที่ตั้ง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ สะดวกต่อการให้บริการ	4.81	0.477	พอใจมาก
4. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ	4.83	0.472	พอใจมาก
5. มีคู่มือหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ชัดเจน	4.82	0.487	พอใจมาก
6. ความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือให้บริการ	4.85	0.427	พอใจมาก
7. มีช่องทางติดต่อหลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.84	0.458	พอใจมาก
รวม	4.83	0.466	พอใจมาก

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงข้อมูลระดับของความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี

จากตารางที่ 4.6 หากพิจารณาความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษี แยกออกเป็นแต่ละประเด็นพบว่า

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.83 และเมื่อพิจารณาตามรายพบว่าประเด็น ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและคล่องตัว มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.84 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศ การให้บริการโปร่งใส เป็นธรรม ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ทันเวลาตามความต้องการของผู้บริการ และมีการประกาศแจ้งขั้นตอน จุดการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.83 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.84 และเมื่อพิจารณาตามรายพบว่าประเด็น เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมในการบริการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือภาษี จนกระทั่งหมดความสงสัย มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.85 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ การต้อนรับ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.84 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองน้อยลงมาอีกคือเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ย 4.83 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี น้อยที่สุดในประเด็น เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.82 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.83 และเมื่อพิจารณาตามรายพบว่าประเด็น ความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือให้บริการ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.85 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือมีช่องทางติดต่อหลายทางเช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ย 4.84 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาอีกมีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน มีป้ายบอกจุด ป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารชัดเจน และมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ มีคะแนนเฉลี่ย 4.83 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนประเด็นที่รองน้อยที่สุดคือ มีคู่มือหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ย 4.82 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีน้อยที่สุดในประเด็น สถานที่ตั้ง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ สะดวกต่อการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.81 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ 2563” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในการให้บริการเกี่ยวกับงาน ด้านการศึกษา ด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ และด้านรายได้หรือภาษี ในประเด็นที่เกี่ยวกับ กระบวนการการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราดทั้งหมด 5,041 นำมาสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างในการวิจัยประชาชนจำนวนทั้งสิ้น 371 คน จากการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973 อ้างถึงใน บุญใจ ศรีสถิตยันทรากร, 2550) และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการทางสถิติด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard - Deviation) การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไป ใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percent) วิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทรายโดยใช้สถิติคือ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ผลการศึกษามีดังนี้

สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษา “การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ 2563” ผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษาออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1. ผลการการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มประชากรจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบไปด้วยประเด็นของ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด สามารถอธิบายเป็นรายประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ประเด็นด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.23 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.77

ประเด็นที่ 2 ประเด็นด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 55 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 49.86 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 46 – 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.14 อายุระหว่าง 36 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.82 อายุระหว่าง 21 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.48 และอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.70 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 ประเด็นด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 52.83 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา คิด

เป็นร้อยละ 19.14 ส่วนระดับ ปวช. และ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 14.28 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.13

ประเด็นที่ 4 ประเด็นด้านสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 62.26 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 30.46 รองลงมาคือ สถานภาพหย่า/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 7.28 และ ตามลำดับ

ประเด็นที่ 5 ประเด็นด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 50.40 รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 20.49 อาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 5.66 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.09 อาชีพว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 9.43 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 2.70

ประเด็นที่ 6 ประเด็นด้านระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในพื้นที่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตตำบลเนินทราย 55 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.93 รองลงมาคืออาศัยอยู่ในเขตตำบลเนินทราย 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.52 อาศัยอยู่ในตำบลเนินทราย 46 - 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.25 อาศัยอยู่ในตำบลเนินทราย ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.55 และอาศัยอยู่ในตำบลเนินทราย 21 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.75

2. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจภาพรวมในการให้บริการแบ่งตามภารกิจด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านการศึกษา ด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ และด้านรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับ “พอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 96.8 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 96.8 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 อยู่ในระดับ “พอใจมาก”

ลำดับที่ 2 ด้านการด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่คิดเป็นร้อยละ 96.8 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 อยู่ในระดับ “พอใจมาก”

ลำดับที่ 3 ด้านด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 97 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 อยู่ในระดับ “พอใจมาก”

ลำดับที่ 4 ด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 96.6 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 อยู่ในระดับ “พอใจมาก”

3. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการแบ่งตามภารกิจด้านต่างๆ ประกอบด้วยด้านต่างดังนี้

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทรายแยกออกเป็นแต่รายประเด็นพบว่า

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.82 และเมื่อพิจารณาตามรายประเด็นพบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.83 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและคล่องตัว การให้บริการโปร่งใส เป็นธรรม และมีการประกาศแจ้งขั้นตอน จุดการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ย 4.82 ตีความระดับความพึง

พอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านการศึกษา น้อยที่สุดในประเด็น ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ทันเวลาตามความต้องการของผู้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.80 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 4.85 และเมื่อพิจารณาในประเด็นพบว่า ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.87 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ เหมาะสมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.85 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านการศึกษา น้อยที่สุดในประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.84 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจภาพรวมเท่ากับ 4.85 โดยพิจารณารายประเด็นพบว่า มีที่นั่งรอบริการเพียงพอ สถานที่ตั้ง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ สะดวกต่อการให้บริการและมีช่องทางติดต่อหลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.86 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลง คือ ความสะอาดของสถานที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.85 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านการศึกษา น้อยรองลงมาในประเด็น มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารชัดเจน เช่น ป้ายประกาศ เป็นต้น และมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.84 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านการศึกษา น้อยที่สุดในประเด็น มีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.82 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของงานด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย แยกออกเป็นแต่ละประเด็นพบว่า

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.82 และเมื่อพิจารณาตามรายพบว่าประเด็น ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและคล่องตัว มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.84 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ การให้บริการโปร่งใส เป็นธรรมชาติ มีคะแนนเฉลี่ย 4.83 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ น้อยรองลงมาในประเด็นคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ มีการประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการชัดเจนมีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.82 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ น้อยที่สุดในประเด็นคือ ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ทันเวลาตามความต้องการของผู้บริการ คะแนนเฉลี่ยเพียง 4.81 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.85 และเมื่อพิจารณาตามรายพบว่าประเด็น ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ ประเด็น ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.86 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ย 4.84 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.85 และเมื่อพิจารณาจากรายประเด็นพบว่าสถานที่ตั้ง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ สะดวกต่อการให้บริการ และมีช่องทางติดต่อหลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.87 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ ความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.85 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ประเด็นน้อยรองลงมามีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ และมีคู่มือหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ย 4.84 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่น้อยที่สุดในประเด็นคือ การจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.82 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของงานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย แยกออกเป็นแต่ละประเด็นพบว่า

1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในงานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.84 และเมื่อพิจารณาตามรายพบว่าประเด็น ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศ และการให้บริการโปร่งใส เป็นธรรมชาติ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.85 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและคล่องตัว และระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ทันเวลาตามความต้องการของผู้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.84 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข น้อยที่สุดในประเด็นคือ มีการประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.81 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในงานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.86 และเมื่อพิจารณาตามรายพบว่าประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.87 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ การต้อนรับ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.86 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในงานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.86 และเมื่อพิจารณาตามรายพบว่า ประเด็น มีความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือให้บริการ และมีช่องทางติดต่อหลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้นมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.88 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารชัดเจน และสถานที่ตั้งการจัดสถานที่ และอุปกรณ์ต่าง ๆ สะดวกต่อการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ย 4.86 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองมาอีกคือ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ มีคะแนนเฉลี่ย 4.85 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนประเด็นรองน้อยที่สุด คือมีคู่มือหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ย 4.84 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ น้อยที่สุดในประเด็น มีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.83 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษีของประชาชนผู้มาใช้บริการ ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย แยกออกเป็นแต่ละประเด็นพบว่า

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.83 และเมื่อพิจารณาตามรายพบว่าประเด็น ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและคล่องตัว มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.84 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศการให้บริการโปร่งใส เป็นธรรม ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ทันเวลาตามความต้องการของผู้บริการ และมีการประกาศแจ้งขั้นตอน จุดการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.83 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.84 และเมื่อพิจารณาตามรายพบว่าประเด็น เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมในการบริการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือภาษี จนกระทั่งหมดความสงสัย มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.85 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ การต้อนรับ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.84 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองน้อยลงมาอีกคือเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ย 4.83 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี น้อยที่สุดในประเด็น เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.82 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.83 และเมื่อพิจารณาตามรายพบว่าประเด็น ความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือให้บริการ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากถึง 4.85 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาคือ มีช่องทางติดต่อหลายทางเช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ย 4.84 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” รองลงมาอีกมีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน มีป้ายบอกจุด ป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารชัดเจน และมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ มีคะแนน

เฉลี่ย 4.83 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนประเด็นที่รองน้อยที่สุดคือ มีคู่มือหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ย 4.82 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ส่วนความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีน้อยที่สุดในประเด็น สถานที่ตั้ง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ สะดวกต่อการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 4.81 ตีความระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก”

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด” ผู้วิจัยพบว่าผลการศึกษานั้นมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ คาทซ์ และ โรเบิร์ต (Katz & Robert, 1978, p. 112) ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติทั้งในองค์การของรัฐและเอกชนควรยึดหลักปฏิบัติดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับพนักงานจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง
2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (universality) หมายความว่า พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม ไม่ถือเขาถือเรา เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมาก่อนก็ได้รับการก่อนเป็นต้น
3. การวางตนเป็นกลาง (attractive neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงานปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลักการความถูกต้อง ไม่ขู่ ตะคอกหรือหาเหตุชวนวิวาทกับลูกค้า

นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับสถาบันหัวหน้าคนงานแห่งชาติ (Nation Foremen's Institute, 1963 อ้างถึงในธีระศักดิ์ วระสุข, 2537, หน้า 9 - 11) ได้ให้แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการไว้ดังนี้

1. ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็ต้องกระทำตนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน การกระทำสิ่งใดก็ต้องกระทำด้วยความมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการว่าหน่วยงานหรือองค์การที่ผู้รับบริการมาติดต่อนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดให้บริการที่ดีที่สุดและน่าเชื่อถือมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อยมีสง่าราศี
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องทำอะไรบ้างจะต้องใช้เวลาอย่างน้อยเท่าใด มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่ออยู่หรือไม่ ในการติดต่อหรือให้บริการนั้น จะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4. เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที แม้ว่าในขณะนั้นอาจกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5. อย่าพยายามพูดหรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

6. พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหา หรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถจะกระทำได้ การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดความสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์กรที่มาติดต่อ

7. ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการอันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่คาดไม่ถึงในสถานการณ์เช่นนี้ ความล่าช้าหรือความเสียหายต่างๆ ยากที่จะแก้ไขหรือเยียวยาให้ลดน้อยลงได้ แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่ต่อหน่วยงานหรือองค์กรก็คือการขอภัยและยอมรับผิดขอโทษต่อผู้รับบริการและอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้นให้ผู้รับบริการทราบทันที แต่ต้องไม่ลืมว่าทางหน่วยงานหรือองค์กรต้องถือเป็นภารกิจที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกันไม่ให้เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

8. ในเมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่มีการรีรอหรือชักช้า

9. ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อเรียกร้องของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด เช่น เดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม หรือข้อข้องใจของผู้รับบริการ การไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

10. ในเมื่อไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้อันเนื่องมาจากเหตุผลต่างๆ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ หมด ผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้แบบฟอร์มที่ต้องการจากที่อื่น ผู้รับบริการที่ได้รับความช่วยเหลือเช่นนี้ ย่อมมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการตลอดจนหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการนั้น ๆ ตลอดไป

ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับงานของ ทรงกรด ไกรกังวาร (บทคัดย่อ: 2550) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภวารินชำราบ จังหวัด” ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และความรู้ความเข้าใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ปัจจัยที่ไม่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล และสอดคล้องกับการศึกษาความความพึงพอใจในการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ซึ่งนั่นทวัฒน์ บรมานันท์ (2547: 38 - 42) ได้เสนอหลักความเสมอภาค คือ การที่รัฐมีได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม ดังนั้นประชาชนทุกคนจึงย่อมมีสิทธิได้รับประโยชน์จากการจัดทำบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน และนอกจากความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังรวมไปถึงความเสมอภาคที่จะได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นราคาค่าบริการ ความ

เสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐ รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกันโดยการสอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้เงื่อนไขบางประการเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาการเรื่อง“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ดังนี้

1. จากการศึกษาและลงพื้นที่สัมภาษณ์ประชาชน ผู้วิจัยพบว่าประชาชนต้องการให้มีการเพิ่มจุดแสดงขั้นตอนการให้บริการที่มีความชัดเจนมากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอให้องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย จัดเพิ่มป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยเน้นให้สามารถเข้าใจ และปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดได้ง่าย

2. องค์การบริหารส่วนตำบลควรเพิ่มระบบการประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสารให้ประชาชนสามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง ในหลายช่องทางที่สามารถติดต่อและเข้าถึงประชาชนได้ในทุกระดับ เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลได้อย่างทั่วถึง

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 เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด. (2551). **จริยธรรมสำหรับผู้บริหาร**. กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เน็ท.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). **การบริหารงานบุคคล**.นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2544). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เน็ท.
- จรัส สุวรรณเวลา. (2546). **จุดบอดบนทางสู่ธรรมาภิบาล บทบาทของบอร์ดองค์การมหาชน**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรูญ น้อยบัวทิพย์. (2540). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิรพร วีระหงษ์. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตตลิ่งชัน**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เจนตา รัตนพานี. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร**. ภาคนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณดา จันทร์สม. (2549). **ธรรมาภิบาลกับการกระจายอำนาจ**. คณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทรงกรด ไกรกังวาร. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี**. ภาคนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทวนธง ครุฑจ้อน. (2545). **ภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในทัศนะของ ประชาชนอำเภอปากพะนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. (2536). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ**. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2544). **100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ.2440-2540**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โครงการจัดพิมพ์คบไฟ.
- ธีรศักดิ์ วรรณสุข. (2537). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ**. วิทยานิพนธ์บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). **การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540)**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร. (2550). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางการพยาบาลศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ยูแอนด์ไออินเทอร์เน็ตมีเดีย.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2547). **การปกครองท้องถิ่นไทยในบริบทของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประยูร กาญจนดุล. (2491). **กฎหมายปกครอง**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เพ็ญแข แสงแก้ว. (2541). **การวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัฐกร กลิ่นอุบล. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง**. วิทยานิพนธ์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศศิธร พูลสุข. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศศิวิมล ธรรมเกษร. (2548). **ประสิทธิภาพการบริหารองค์การตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2549). **ทศวรรษ : ตัวชี้วัดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2547). **กฎหมายการปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- สมบัติ อารังธัญวงศ์. (2549). **การเมืองไทย**. กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.
- สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต**. รายงานฉบับสมบูรณ์ โดยคณะพัฒนาสังคม ร่วมกับสมาคมพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ม.ป.ท.
- สุรพงษ์ พนาภิกุล. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหลม อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี**. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร. สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรัตน์ เย็นเสมอ. (2550). **ความพร้อมเพื่อรองรับนโยบายการกระจายอำนาจ ในเรื่องการถ่ายโอนภารกิจทางการศึกษาสู่ท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัด**

อุบลราชธานีปริยฐานิพนธ์. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ.
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย. (เอกสารอัดสำเนา). ข้อมูลสภาพทั่วไปของตำบลเนินทราย อำเภอ
เมือง จังหวัดตราด.มปป. ตราด.

อดิพงษ์ ฐิติพิทยา. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
กระสัง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์.ภาคินิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิต
วิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อรนุช แก้วส่อง. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล :
ศึกษาเฉพาะ กรณี องค์การบริหารส่วนตำบลบักดอง อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาค
นิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.

อารีย์วรรณ อ่วมตานี. 2553. เอกสารคำสอนวิชาการพัฒนาเครื่องมือวิจัยทางพยาบาลศาสตร์.
กรุงเทพมหานคร: คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (อัดสำเนา)

อุดม ทุมโฆสิต. (มปป.) การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่ : บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว. กรุงเทพฯ ฯ :
บริษัท แชน โพร์ พรินต์ติ้ง 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 เพื่อสร้างองค์ความรู้และพัฒนาการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทรายต่อไปได้ในอนาคต ดังนั้นจึงขอความกรุณาทุกท่านตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้มาจากท่านจะไม่มีผลกระทบใดๆต่อท่าน เนื่องจากผู้ศึกษาจะเก็บเป็นความลับ และผลการศึกษาครั้งนี้จะสรุปออกมาเป็นภาพรวมไม่ใช่เสนอเป็นรายบุคคล 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).....

6. ท่านอาศัยอยู่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทรายมาเป็นเวลา.....ปี

ส่วนที่ 2 การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้ตามความเป็นจริง

ภารกิจที่ 1 งานด้านการศึกษา	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. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่					
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 2 งานด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่	ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ก. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. การให้บริการโปร่งใส เป็นธรรม					
4. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ทันเวลาตาม ความต้องการของผู้รับบริการ					
5. มีการประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
ข. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมในการ ให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
ค. สิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน					
2. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารชัดเจน					
3. สถานที่ตั้ง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ สะดวกต่อ การให้บริการ					
4. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ					
5. มีคู่มือหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ชัดเจน					
6. ความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือให้บริการ					
7. มีช่องทางติดต่อหลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					

ภารกิจที่ 3 งานด้านการส่งเสริมและสนับสนุน การประกอบอาชีพ	ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ก. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและ คล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศ					
3. การให้บริการโปร่งใส เป็นธรรม					
4. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสมตรงตาม ความต้องการของผู้รับบริการ					
5. มีการประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการ					
ข. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. การต้อนรับ ความสุภาพถ้อยคำของเจ้าหน้าที่					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมในการ ให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่น ในการ ปฏิบัติงาน					
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
ค. สิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดผังการให้บริการที่ชัดเจน					
2. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ชัดเจน					
3. สถานที่ตั้ง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ สะดวก ต่อการให้บริการ					
4. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ					
5. มีคู่มือหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ชัดเจน					
6. ความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือให้บริการ					
7. มีช่องทางติดต่อหลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					

ภารกิจที่ 4 งานด้านรายได้หรือภาษี	ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ก. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศ					
3. การให้บริการโปร่งใส เป็นธรรม					
4. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ					
5. มีการประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการ					
ข. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. การต้อนรับ ความสุภาพถ้อยคำมารยาทของเจ้าหน้าที่					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
5. เจ้าหน้าที่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือภาษี จนกระทั่งหมดความสงสัย					
6. 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					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ.....

.....

.....

.....

.....

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....

.....

.....

.....

.....

3) สิ่งอำนวยความสะดวก.....

.....

.....

.....

.....

4.อื่นๆ.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

รายชื่อคณะผู้วิจัย

รายชื่อคณะผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการ ประวัติศาสตร์ศึกษา

พ.ศ. 2547

พ.ศ. 2550

พ.ศ. 2560

ดร.จตุรนต์ ขวัญเนตร

ศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาประวัติศาสตร์) มหาวิทยาลัยบูรพา

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ) มหาวิทยาลัยบูรพา

รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ) มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะผู้วิจัยคนที่ 1

ประวัติศาสตร์ศึกษา

พ.ศ. 2550

พ.ศ. 2553

พ.ศ. 2561

ดร.ลิตางค์ เจริญวงศ์

ศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาศาสนาและปรัชญา) มหาวิทยาลัยบูรพา

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาไทยศึกษา) มหาวิทยาลัยบูรพา

รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ) มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะผู้วิจัยคนที่ 2

ประวัติศาสตร์ศึกษา

พ.ศ. 2547

พ.ศ. 2556

พ.ศ. 2562

พ.ศ. 2550

พ.ศ. 2558

ผศ.ดร.ชวงค์ อุบลี

ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) สถาบันราชภัฏสวนดุสิต

รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (การบริหารท้องถิ่น)
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชรัฐศาสตรบัณฑิต (ทฤษฎีและเทคนิคทางรัฐศาสตร์)
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต (ยุทธศาสตร์และความมั่นคง) มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะผู้วิจัยคนที่ 3

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2546

พ.ศ. 2556

พ.ศ. 2560

ผศ.ดร.วรงค์ธรรม สรณะ

ศิลปศาสตรบัณฑิต (สื่อสารมวลชน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารทั่วไป) มหาวิทยาลัยบูรพา

รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ) มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะผู้วิจัยคนที่ 4

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2547

พ.ศ. 2557

พ.ศ. 2550

พ.ศ. 2562

พ.ศ. 2553

ผศ.ดร.นักรบ เกียรธำ

ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) สถาบันราชภัฏนครสวรรค์

นิติศาสตรบัณฑิต (นิติศาสตร์) มหาวิทยาลัยบูรพา

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ) มหาวิทยาลัยบูรพา

นิติศาสตรมหาบัณฑิต (กฎหมายมหาชน) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกริก

คณะผู้วิจัยคนที่ 5

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2543

พ.ศ. 2546

พ.ศ. 2555

ผศ.ดร.เชษฐณรงค์ อรชุน

ศาสนศาสตรบัณฑิต (พุทธศาสตร์) มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (วัฒนธรรมศาสตร์) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ภาคผนวก ค

หนังสือราชการ



ที่ ตร ๗๓๐๐๑ / ๕๗๒

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย
อำเภอเมือง จังหวัดตราด ๒๓๐๐๐

๕ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน คณะบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แผ่น CD แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕) จำนวน ๑ แผ่น
๒. โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฯ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีความประสงค์จะจ้างหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย เพื่อจะได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทรายมาพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จำนวน ๔ ด้าน ดังนี้

- ๑) งานด้านการศึกษา
- ๒) งานด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่
- ๓) งานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ
- ๔) งานด้านรายได้หรือภาษี

องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เป็นหน่วยงานกลางในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ ทั้งนี้ ผลเป็นประการใดโปรดแจ้งให้ องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทรายทราบด้วย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายศักดิ์สิทธิ์ ฉายแสง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

โทรศัพท์ ๐-๓๙๕๕๑-๐๑๙๖ โทรสาร ๐-๓๙๕๕๑-๐๑๙๗

<http://www.noensai.go.th>

ผู้ประสานงาน: นางสาวเพ็ญโสภา ยะภักดิ์ โทร. ๐๙-๒๙๕๕๔-๕๖๒๓

โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย มีพันธกิจหน้าที่ในการบริหารงานและให้บริการประชาชนผ่านแผนงานโครงการพัฒนาต่างๆ มากมาย ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่าการบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน อันเป็นที่มาของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๔๖ โดยมีเนื้อหาเป็นการกำหนดแนวทางการบริหารราชการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการบริหารราชการ

ทั้งนี้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญเพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอจะเป็นการสร้างระบบการควบคุมตนเองให้มีการตรวจสอบ ติดตาม วัดผลการปฏิบัติงานและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่นำผลการประเมินมาจากความพึงพอใจของประชาชน สามารถนำผลการประเมินไปบริหารราชการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี

ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย เป็นไปตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย จึงได้จัดทำโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทรายขึ้น เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทรายตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อที่จะได้รับทราบถึงทัศนคติ แนวความคิดและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทรายและจะได้นำข้อมูลจากการประเมินฯ ดังกล่าวมาพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระเบียบ/กฎหมาย

๑. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๑๖ ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง

๒. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา ๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา ๖๗ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา ๖๘ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

/วัตถุประสงค์...

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทรายในงานให้บริการเกี่ยวกับ ๑) งานด้านการศึกษา ๒) งานด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ ๓) งานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ ๔) งานด้านรายได้หรือภาษี
๒. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย
๓. เพื่อที่จะได้รับทราบถึงข้อบกพร่องในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทรายและนำไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น
๔. เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทรายทุกขั้นตอน
๕. เพื่อให้การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทรายทุกๆ ด้านเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในพื้นที่

วิธีดำเนินงาน

ดำเนินการจ้างสาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เป็นผู้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำนวน ๔ ด้าน ดังนี้

- ๑) งานด้านการศึกษา
- ๒) งานด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่
- ๓) งานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ
- ๔) งานด้านรายได้หรือภาษี

เป้าหมาย

ประชาชนและหน่วยงาน/องค์กรในพื้นที่ตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

งบประมาณ

ตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย เรื่อง งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ แผนงานบริหารงานทั่วไป งานบริหารงานทั่วไป งบรายจ่ายอื่น หมวดรายจ่ายอื่น ประเภทรายจ่ายอื่น เพื่อจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย โดยมีค่าใช้จ่ายประกอบด้วย จ้างที่ปรึกษา วิจัย ประเมินผล หรือพัฒนาระบบต่างๆ ค่าจ้างองค์กรหรือสถาบันที่เป็นกลาง เพื่อเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตั้งไว้ ๓๕,๐๐๐ บาท

สถานที่ดำเนินการ

หมู่ที่ ๑ - ๙ ตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓)

/ผู้รับผิดชอบโครงการ...

ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

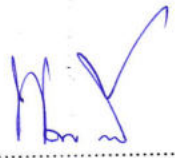
๑. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทรายในงานให้บริการเกี่ยวกับ ๑) งานด้านการศึกษา ๒) งานด้านการส่งเสริมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ ๓) งานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ ๔) งานด้านรายได้หรือภาษีในเรื่องดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. สามารถนำผลจากการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการปรับปรุง แก้ไข ปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

๓. สามารถพัฒนาปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทรายได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

๔. มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทรายทุกขั้นตอน

๕. ทำให้การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทรายทุกๆ ด้านเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในพื้นที่

(ลงชื่อ).....  ผู้เสนอโครงการ

(นางสาวเพ็ญโสภา ยะภักดี)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....  ผู้เห็นชอบโครงการ

(นายอิทธิ หอยสังข์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

(ลงชื่อ).....  ผู้อนุมัติโครงการ

(นายศักดิ์สิทธิ์ ฉายแสง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย