

ภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

กัญต์ลิตา จำปาน

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานวัตกรรมการสื่อสารทางการเมือง


คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

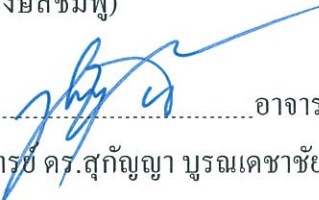
มิถุนายน 2561

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

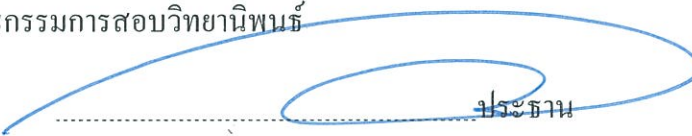
คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ กัณฑ์ลดา จำปาน ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการสื่อสารทางการเมือง ของมหาวิทยาลัย
บูรพาได้


คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์



..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.วรธรรม พงษ์สีชมพู)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา บูรณเดชาชัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธาน
(ดร.กั้ววพ ฟองแก้ว)


..... กรรมการ
(ดร.วรธรรม พงษ์สีชมพู)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา บูรณเดชาชัย)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเริญ กังคะศรี)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการสื่อสารทางการเมือง
ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญรอด บุญเกิด)

วันที่ 23 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2564

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษางานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้ขอคำปรึกษาหารือ และขอคำแนะนำเป็นอย่างดีจาก ดร.วราธรรม พงษ์สีชมพู อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย และ รศ.ดร. สุกัญญา บุรณเดชาชัย อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมงานวิจัย ได้ให้คำแนะนำและตรวจแก้งานวิจัย เรื่อง ภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ฉบับนี้จนเสร็จอย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม และประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ ร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งคำแนะนำ ตลอดจนกำลังใจที่ดีมีให้ผู้วิจัยเสมอมา

กัณฑ์ลิตา จำปาน

58920665: สาขาวิชา: นวัตกรรมสื่อสารทางการเมือง; นศ.ม. (นวัตกรรมสื่อสารทางการเมือง)

คำสำคัญ: ภาพลักษณ์/ ความพึงพอใจ/ การให้บริการ/ องค์การบริหารส่วนตำบล/ นครพนม/ ประชาชน

กัณฑ์ลิตา จำปาน: ภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม (IMAGES AND SATISFACTION AMONG PEOPLE ON SERVICE NASAI SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, MUANG DISTRICT, NAKHONPHANOM PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: วรธรรม พงษ์สีชมพู, ค.ศ., สุกัญญา บรณเดชาชัย, ปร.ด.121 หน้า. ปี พ.ศ. 2561

การศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.นาทราย วัตถุประสงค์ 1. เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์และพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.นาทราย ในมุมมองของประชาชน 2. เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์และพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.นาทราย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของประชาชนกับภาพลักษณ์ของอบต.นาทราย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ประชาชนที่มีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่อบต.นาทราย จำนวน 250 คน ซึ่งใช้การสุ่มตามความสะดวกโดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประเมินค่า(Rating Scale) ใช้วัดความภาพลักษณ์และพึงพอใจ วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าสถิติ t-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ วุฒิกวการศึกษา สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพพบว่าแตกต่างกัน และประชาชนที่มีเพศ รายได้ วุฒิกวการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และความพึงพอใจของประชาชนโดยภาพรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาพลักษณ์ที่มีต่ออบต.นาทราย

58920665: MAJOR: INNOVATION IN POLITICAL COMMUNICATION; M.Com.Arts
(INNOVATION IN POLITICAL COMMUNICATION)

KEYWORDS: IMAGES/ SATISFACTION/ SERVICE/ SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION/ NAKHONPHANOM/PEOPLE

KANLITA JAMPAN: IMAGES AND SATISFACTION AMONG PEOPLE ON
SERVICE NASAI SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, MUANG DISTRICT,
NAKHONPHANOM PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE: WORATHAM
PHONGSICHOMPBU, Ph.D., SUKANYA BURANADECHACHAI, Ph.D. 121 P. 2018.

The research, entitled "Images and satisfaction among people on service Nasai subdistrict administrative organization, Muang district, Nakhonphanom province", has the following objectives: 1. to compare the image of the organization and people's satisfaction on service Nasai subdistrict administrative organization on people perspective, 2. to compare the image and people satisfaction toward the service of Nasai district administrative organization according to demographic characteristics, 3. to study the relationship between people satisfaction and the image of Nasai district administrative organization. A sample of 250 cases were drawn from people who have domicile in Nasai area, which were randomly selected by convenience. The data were collected by rating scale questionnaire to measure the image and satisfaction and analyzed by the SPSS. The statistical analysis was performed using percentage and mean. t-Test, One-way ANOVA and Pearson's correlation were employed to test hypothesis. The findings indicated that the image and people satisfaction was found at a moderate level. There are no differences in image among people with difference gender, age, income, education, marital status, excluding occupation. The results showed that the level of satisfaction towards the service provided by the organization among people with different gender, income, educational level, marital status and occupation have no differences, whereas age have a negative relationship. The satisfaction in overall picture and all aspects among people have positive relationship with the image of Nasai district administrative organization.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2 ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์.....	8
แนวคิดความพึงพอใจ.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	24
แนวคิดทฤษฎีความคิดเห็น.....	44
แนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์กับความพึงพอใจ.....	45
แนวคิดลักษณะประชากรศาสตร์.....	46
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	55
3 วิธีการดำเนินงานการวิจัย.....	68
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	68
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	69
การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	71

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	71
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
4 . ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	73
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ตามแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน.....	76
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ตามแบบสอบถามภาพลักษณ์.....	78
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบตามลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม	80
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบตามลักษณะทางประชากรศาสตร์กับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม.....	83
ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม.....	86
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	88
สรุปผลการวิจัย.....	89
อภิปรายผลการวิจัย.....	92
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	96
บรรณานุกรม.....	98
ภาคผนวก.....	105
ภาคผนวก ก.....	106
ภาคผนวก ข.....	115
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	121

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	ตัวประมาณการและค่าประมาณการ..... 54
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์..... 73
3	ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย..... 76
4	ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย..... 78
5	เปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นาทรายอำเภอเมือง จังหวัด นครพนม..... 80
6	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัด นครพนม..... 80
7	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายอำเภอ เมือง จังหวัดนครพนมของประชาชนจำแนกตามรายได้..... 81
8	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ของประชาชนจำแนกตามวุฒิการศึกษา..... 81
9	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายอำเภอ เมือง จังหวัดนครพนมของประชาชนจำแนกตามสถานภาพ..... 82
10	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ของประชาชนจำแนกตามอาชีพ..... 82
11	เปรียบเทียบเพศกับภาพลักษณ์ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัด นครพนม..... 83
12	เปรียบเทียบอายุกับภาพลักษณ์ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัด นครพนม..... 83
13	เปรียบเทียบภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัด นครพนมของประชาชนจำแนกตามรายได้..... 84
14	เปรียบเทียบความภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัดนครพนมของประชาชนจำแนกตามวุฒิการศึกษา..... 84
15	เปรียบเทียบภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัด นครพนมของประชาชนจำแนกตามสถานภาพสมรส..... 85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
16	เปรียบเทียบภาพลักษณ์ขององค์การบริการส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัดนครพนมจำแนกตามอาชีพ.....	85
17	ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับภาพลักษณ์ที่มีต่อองค์การบริการส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม.....	86

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
2 ข้อเปรียบเทียบทางสถิติระหว่างประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	53

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหัวใจและรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นรูปแบบการปกครองในลักษณะการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปถึงท้องถิ่น ซึ่งมีความสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าของชุมชน กล่าวคือ เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นของตนเองอย่างเป็นอิสระ ตามวิถีการทำงานแบบประชาธิปไตย เป็นการยอมรับในคุณค่าศักดิ์ศรี และคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีความเชื่อว่าประชาชนเจ้าของท้องถิ่น นั้นย่อมมีความรัก ความหวงแหน ความผูกพันในท้องถิ่นภูมิปัญญาของตนเอง ย่อมต้องการมีส่วนร่วมในการกำหนด วิถีชีวิตของตนเอง และประชาคมให้เป็นทิศทางการที่ปรารถนา อันเป็นสิทธิอันชอบธรรมของประชาชนในระบอบประชาธิปไตยจากเจตนารมณ์ ดังกล่าว จึงมีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ อาทิ องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล ฯลฯ ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อประชาชนที่ต้องมีขอบเขตการปกครองในระดับตำบล เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลในด้าน เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย แต่มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น มีรายได้งบประมาณในการพัฒนาท้องถิ่น และอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลเพื่อความเจริญก้าวหน้าในทุก ๆ ด้าน องค์การบริหารส่วนตำบลล้วนถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อให้ มีบทบาทหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ตลอดจนสนองนโยบายแห่งรัฐ แบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการบริหารประเทศอีกด้วย อีกทั้งยังเป็นการนำทรัพยากรท้องถิ่นมา บูรณาการให้เกิดประโยชน์ พัฒนาท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (โกวิท พวงงาม, 2550, หน้า 11)

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เป็นหมู่บ้าน ชุมชน แต่ละตำบลจัดตั้งมาจากสภาตำบล และมีราษฎรอาศัยในเขตพื้นที่ตำบล โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้านในเขตตำบล แทนรัฐบาลกลาง มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการท้องถิ่น มีอำนาจ

หน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งใน สังคมวัฒนธรรมและหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณ เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีการปฏิบัติงานตามหน้าที่เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารงานแบบบูรณาการ มีการจัดกิจกรรมโครงการต่าง ๆ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ บุคลากรในการบริหารงาน ทั้งนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลขาดประสิทธิภาพในการบริหารงาน จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาด คลาดเคลื่อนรวมถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลและภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอีกด้วย ในการทำงานกลับกันหากองค์การบริหารส่วนตำบลมีเจ้าหน้าที่บุคลากรในการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่น มีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดียิ่งขึ้น เป็นหน่วยงานที่ต้องมีการดำเนินงานให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนสามารถตอบสนองความพึงพอใจต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดสำเร็จสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรมนั้น จึงต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลร่วมด้วย เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะทำให้ องค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับทราบปัญหาและความพึงพอใจของประชาชน ยังสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล (ชนะดา วีระพันธ์, 2555, หน้า 25) อย่างไรก็ตาม แม้องค์การบริหารส่วนตำบล จะมีอำนาจหน้าที่อย่างสมบูรณ์ในการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาและ พัฒนาท้องถิ่นตามกฎหมาย แต่ความสำเร็จราบรื่นในการดำเนินงานจะเกิดขึ้นไม่ได้หาก ปราศจากความเชื่อถือ ความนิยมชมชอบ ความไว้วางใจ ความพึงพอใจและการเข้ามามีส่วนร่วมของ ภาคประชาชน ทั้งนี้ การที่ประชาชนจะเกิดทัศนคติใน ทางบวกหรือเกิดความเชื่อถือไว้ วางใจในองค์การบริหารส่วนตำบลได้นั้น โดยทั่วไปแล้วพบว่า มาจากความพึงพอใจต่อการให้บริการและการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์ ความพึงพอใจนั้นเป็นทัศนคติของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นความรู้สึกนึกคิดต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ สิ่งเหล่านี้ จะส่งผลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความก้าวหน้าและความสำเร็จต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ความพึงพอใจนำไปใช้ ในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ การบริการจัดให้มี 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้ขอรับบริการ คือ ประชาชน โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้ประชาชนที่มีต่อผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของ

ประชาชนที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของประชาชนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่งตามความต้องการ ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของประชาชน การตอบสนองที่ไม่ดีก็มีความพึงพอใจน้อย (ชนะดา วีระพันธ์, 2555, หน้า 21)

เนื่องจากภาพลักษณ์มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ที่สามารถทำให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีชื่อเสียงความน่าเชื่อถือ มีความรับผิดชอบต่อสังคม ประชาชนมีความศรัทธา และเป็นที่ยอมรับ ในมุมมองของประชาชน การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต้องมีการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ภาพลักษณ์จึงมีความสำคัญสำหรับทุกองค์กรเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะภาพลักษณ์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จในการ ดำเนินงานบริหารจัดการในพื้นที่ โดยภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะ นำไปสู่การเกิดทัศนคติ ทางบวกและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนในพื้นที่ นำไปสู่ความราบรื่นในการบริหารจัดการ และผลประโยชน์ในการพัฒนาชุมชน ภาพลักษณ์ (Image) เป็นความน่าเชื่อถือ และความประทับใจที่บุคคลต้องมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ภาพลักษณ์เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ คือ การปล่อยให้ไปตามสภาวะแวดล้อมที่มากกระทบ ซึ่งภาพที่ออกมาอาจจะผิดเพี้ยนไปจากความเป็นจริง เพราะอิทธิพลของทัศนคติของประชาชนที่ไม่เหมือนกัน (เสรี วงษ์มณฑา, 2555, หน้า 23)

งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจเพื่อศึกษาภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นยังมีข้อบกพร่องในระบบการให้บริการส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล เกิดการขัดแย้งระหว่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนั้นเพื่อเป็นแนวทางพัฒนาภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ให้เกิดความน่าเชื่อถือไม่เกิดความขัดแย้ง ส่งผลดีต่อความพึงพอใจของประชาชนในหลาย ๆ ด้าน เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างประชาชนกับองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย ผลลัพธ์ที่ได้จากงานวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูล เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรและความพึงพอใจที่ดีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อความก้าวหน้าให้ดีขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ในมุมมองของประชาชน
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ของประชาชนจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
4. เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ในมุมมองของประชาชน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ ของประชาชนกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรของ อบต.นาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม และได้มาใช้บริการที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำนวน 1,350 คน ต่อปี

ขอบเขตด้านตัวแปร

ลักษณะประชากรศาสตร์ วัดได้จาก

- เพศ
- อายุ
- อาชีพ
- รายได้
- ระดับวุฒิการศึกษา
- สถานภาพสมรส

ความพึงพอใจ วัดได้จาก

- ด้านระบบการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาพลักษณ์ วัดได้จาก

-ด้านความน่าเชื่อถือขององค์กร

-ความรับผิดชอบต่อสังคม

ขอบเขตด้านระยะเวลา

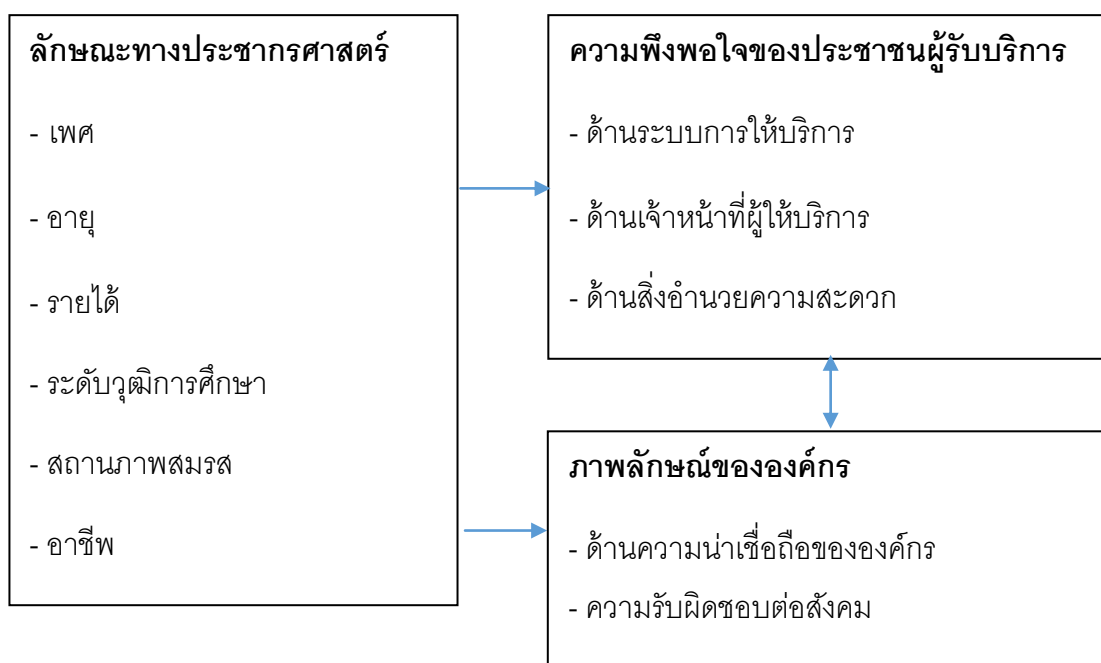
ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตั้งแต่วันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2559 ถึง 10 มีนาคม พ.ศ. 2561

ขอบเขตด้านพื้นที่

ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัด

นครพนม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีภาพลักษณ์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน
3. ความพึงพอใจของประชาชนมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

นิยามศัพท์เฉพาะ

ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจของคนเราอาจเป็นภาพที่มีต่อสิ่งมีชีวิตหรือไม่ มีก็ได้เช่นภาพที่มีต่อบุคคล องค์กร เป็นภาพที่เราเน้กสร้างเองก็ได้วัดได้จากด้านความน่าเชื่อถือขององค์กร และ ความรับผิดชอบต่อสังคม

ความน่าเชื่อถือ หมายถึง โอกาสที่อุปกรณ์นั้น ๆ จะทำงานได้ตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด

ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การดำเนินกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่ให้ความสำคัญและคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลใน ทางบวก ความชอบ ความต้องการ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ วัดได้จาก ด้านระบบการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งที่สร้างความสะดวก

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุดตั้งขึ้นเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้านและตำบลแทนรัฐ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงภาพลักษณ์และความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
2. ผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
3. เพื่อเป็นแนวทางการให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ในการวางแผนและปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ดีขึ้นต่อไป

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์และความพึงพอใจ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์และความพึงพอใจ นำเสนอทั้งหมด 7 ตอน ได้แก่

- ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์
- ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- ตอนที่ 4 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดเห็น
- ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์และความพึงพอใจ
- ตอนที่ 6 แนวคิดลักษณะการทำงานประชากรศาสตร์
- ตอนที่ 7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์ ในความหมายทั่วไป หมายถึง ลักษณะหรือท่าทีของบุคคล หรือขององค์กร ที่ปรากฏแก่ตาหรือความรู้สึกนึกคิดของสาธารณชน (จินตวิโร เกษมสุข, 2555 อ้างถึงใน วิรัช ลภีรัตนกุล, 2544) ภาพลักษณ์นั้น มีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย แต่มีความหมายหนึ่งที่น่าสนใจ นั่นมีที่มาจากความสำคัญของคำต่าง ๆ ดังที่กล่าวไว้ 5 ความหมายต่อไปนี้ได้แก่ I = Institution คือ สถาบัน องค์กร หมายถึง ภาพลักษณ์ที่สร้างได้จากการทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ ต่อสถาบันหรือองค์กร เช่น ต้องมีตึกอาคารใหญ่มีโครงสร้างการจัดการที่มีความเป็นปึกแผ่น มีโลโก้ (Logo) ขององค์กรที่ สามารถสร้างความจดจำและศรัทธาได้ในระยะยาว M = Management คือ ผู้บริหาร หรือฝ่ายบริหาร หมายถึง ผู้บริหารขององค์กร ซึ่งเปรียบเสมือนสื่อ บุคคลที่ต้องมีความฉลาด มีความดีความงาม มีผลงานและมีประสบการณ์ที่เป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับแก่ บุคคลทั่วไป A = Action คือ การกระทำต่อประชาชนหรือผู้บริโภค หมายถึง มุ่งเน้นการให้บริการที่ดีไม่เอาเปรียบผู้บริโภค G = Goodness คือ ความดีความงาม หมายถึง การที่องค์กรแสดงความเป็นสมาชิกที่ดี หรือเป็นคนดี ของสังคม กล่าวคือ เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) เช่น มีความซื่อสัตย์ในการดำเนินธุรกิจ ตรงไปตรงมา โปร่งใส หรือทำประโยชน์ให้แก่สังคมในด้านต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถสะท้อนภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

ได้ในระยะยาว E = Employee คือ บุคลากรขององค์กร ซึ่งเปรียบเสมือนหูตขององค์กรหรือสื่อบุคคลอีกส่วนหนึ่งที่จะสามารถเสริมความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในองค์กรได้โดยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และกับสังคม บุคลากรขององค์กรนี้เปรียบเหมือนกระบอกเสียงที่สำคัญในการกระจายชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร แต่ในการทำงานตรงกันข้ามถ้าขาดการสื่อสารที่ดีกับบุคลากร ขาดความเข้าใจที่ตรงกัน การสื่อสารภาพลักษณ์โดยผ่านสื่อบุคคลประเภทนี้ก็จะกลับกลายเป็นภาพลบ

วิรัช ลภวิรัตนกุล (2544, หน้า 123) ความหมายของคำว่าภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจ (Mental picture) ของ คนเราอาจเป็นภาพที่มีต่อสิ่งมีชีวิตหรือไม่มีก็ได้เช่นภาพที่มีต่อบุคคล (Person) องค์กร (Organization) ฯลฯ และภาพดังกล่าวนี้อาจจะเป็นภาพหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งสร้างให้เกิดขึ้นแก่จิตใจเรา หรืออาจเป็นภาพที่เราเน่ใจสร้างเองก็ได้ภาพลักษณ์ว่าเป็น องค์รวมของความเชื่อความคิดและความประทับใจที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทัศนคติและการกระทำใด ๆ ที่คนเรามีต่อสิ่งนี้ จะมีความเกี่ยวพันกันอย่างสูงกับภาพลักษณ์ต่อสิ่งนี้ ๆ

เสรี วงษ์มณฑา (2555, หน้า 79) กล่าวว่า ภาพลักษณ์เป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์กร ภาพลักษณ์เป็นคุณค่าเพิ่มให้องค์กร ทำให้องค์กรอยู่ได้อย่างมีความสุขที่ดี ภาพลักษณ์นำมาซึ่งความร่วมมือและการสนับสนุน และภาพลักษณ์ไม่ได้เกิดขึ้นเองแต่ต้องมีการสร้างภาพไม่ได้หมายความว่าสร้างภาพที่สวยงามจากสิ่งที่ไม่สวยงามหรือสร้างให้มีภาพขึ้นมาจากความเป็นจริงที่ไม่มีภาพแต่การสร้างภาพ คือ การนำเอาความดีที่ไม่ปะติดปะต่อมาร้อยเรียงให้เป็นภาพที่สวยงาม หรือเลือกมุมของภาพที่ดั่งงามมานำเสนอให้คนได้มองเห็น หลักการของการสร้างภาพองค์กร นำเสนอเรื่องราวที่ดี ๆ เกี่ยวกับองค์กร มีกระบวนการทำงานที่ดีเพื่อประสบการณ์ตรงที่ดีของผู้ที่มาติดต่อกับองค์กร ชี้นำให้กลุ่มเป้าหมายประเมินองค์กรด้วยมาตรการที่องค์กรมีความโดดเด่น ภาพลักษณ์ที่ดีต้องสร้างบนรากฐานความเป็นจริงที่แข็งแกร่งเท่านั้น ภาพลักษณ์ขององค์กรหมายถึงภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจหรือความรู้สึกนึกคิดของคนที่มีต่อหน่วยงานนั้น ๆ ทั้งนี้การรับรู้หรือภาพดังกล่าวเป็นผลมาจากการกระทำของคนในองค์กรนั้นนั่นเอง ไม่ว่าจะคำพูดหรือการกระทำ ดังนั้นการจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้สำเร็จมากน้อยเพียงไร จึงขึ้นอยู่กับว่าองค์กรนั้นมีสมาชิกเป็นเช่นไร นั่นก็คือ หากองค์กรใด มีสมาชิกที่เข้มแข็ง มีผลงานเป็นที่ปรากฏเป็นรูปธรรม มีการบริการที่เป็นเลิศ มีคุณธรรมและจริยธรรมเป็นที่น่าเลื่อมใสศรัทธา ภาพขององค์กรที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนย่อมเป็นภาพเป็นที่ดี น่าเชื่อถือ มีผลให้การปฏิบัติงานตามพันธกิจขององค์กรบรรลุเป้าหมาย แต่ในการทำงานตรงข้าม หากองค์กรใดสมาชิกส่วนใหญ่ขาดความกระตือรือร้นไม่ได้รับการพัฒนา ไม่รู้ทิศทางการเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ย่อมส่งผลให้ผลงานออกมาไม่มี

คุณภาพ ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือศรัทธาและความร่วมมือจากประชาชน “ภาพลักษณ์” ขององค์กรย่อมตกต่ำกลายเป็นภาพลบในที่สุด

ภาพลักษณ์ส่วนใหญ่ให้ความหมายสอดคล้องกันว่า ภาพลักษณ์หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ ซึ่งบุคคลมีความรู้สึกนึกคิดต่อองค์กร หรือสถาบันนั้น ๆ การรับรู้ภาพลักษณ์อาจได้มาจากประสบการณ์ทั้งทำงานตรงและทำงานอ้อมของบุคคล ภาพลักษณ์ที่บุคคลหรือประชาชนมีต่อองค์กรหรือ สถาบันจะเป็นอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนได้รับหรือมี ปฏิสัมพันธ์ด้วย ทั้งนี้หน่วยงาน สถาบัน หรือบุคคลใดก็ตาม หากมีภาพลักษณ์เป็น ไปในทำงานที่เสื่อมเสียแล้ว ย่อมไม่ได้รับความเชื่อถือ หรือไว้วางใจจากประชาชน ประชาชน จะระแวงสงสัยหรือเกลียดชังหน่วยงานหรือบุคคลนั้น และไม่ให้ความร่วมมือสนับสนุน แต่ในทำงานตรงกันข้ามหากหน่วยงาน สถาบัน หรือบุคคลใดมีภาพลักษณ์ที่ดีภาพที่ เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนย่อมเป็นภาพที่ดีมีความน่าเชื่อถือ น่าศรัทธา น่าไว้วางใจ ดังนั้น ภาพลักษณ์จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อองค์กร หรือสถาบันในสังคมทำงานด้านช่วยเสริมสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นแก่กิจการต่าง ๆ ได้เป็น อย่างดี (อำนาจ วิวรรณ, 2554, หน้า 80)

แนวคิดเกี่ยวกับผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2557, หน้า 95) ได้ให้ความหมายว่า ผู้นำคือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายซึ่งอาจโดยการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งและเป็นที่ยอมรับของสมาชิกของ กลุ่มรวมพลังเพื่อปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของกลุ่มให้สำเร็จ ในที่นี้ผู้บริหารองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นถือเป็นผู้นำขององค์กรซึ่งมีที่มาแตกต่างจากหน่วยงานราชการและองค์กรเอกชน ประเภทอื่น ๆ คือ มีที่มาจาก การเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนตามวิธีการของระบอบ ประชาธิปไตย เพื่อเป็นตัวแทนให้กับประชาชนในการบริหารงานตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ คุณลักษณะของผู้บริหารที่สำคัญซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการ บริหารจัดการและภาพลักษณ์ขององค์กร โดยทั่วไปประกอบด้วย คุณลักษณะของผู้นำด้านความรู้ความสามารถ อาทิ ความมีพลังและความทะเยอทะยาน (Energy and ambition) ความปรารถนาที่จะนำผู้อื่น (The desire to lead) ความซื่อสัตย์มีจริยธรรม ยึดมั่นหลักการ (Honesty and integrity) ความเชื่อมั่นตนเอง (Self – confidence) ความเฉลียวฉลาด (Intelligence) ความรอบรู้ในงาน (Job – relevant knowledge) ฯลฯ และ ด้านคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่น ความถูกต้องดีงาม ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเอง เพื่อให้มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต ผู้บริหารองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเป็นองค์ประกอบสำคัญของการ รับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งทำหน้าที่ขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรนั้น รวมถึง การสร้างกิจกรรมหรือนโยบายใหม่ที่สร้างสรรค์เพื่อการ

พัฒนาในทุกด้านของท้องถิ่นนั้น ๆ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีคุณสมบัติของผู้นำ การเมืองและความสามารถ ในเชิงกลยุทธ์ในการบริหารจัดการด้วย คุณลักษณะเหล่านี้จะถูกรับรู้ ในสายตาของ ประชาชนและเป็นส่วนหนึ่งของการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บุคลากรขององค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของ องค์กร ในที่นี้ หมายถึง ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ ลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น โดยทั่วไปแล้ว บุคลากรในสายงานบริการต้องถูกคัดสรรจากผู้ที่มีคุณสมบัติ เหมาะสมกับสายงาน มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน รู้เท่าทันเหตุการณ์ข่าวสาร ในท้องถิ่น มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีพฤติกรรม เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ปฏิบัติงานด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต มีความตั้งใจทำงานเพื่อส่วนรวม มีความขยันและกระตือรือร้นในการทำงาน ตลอดจนพฤติกรรมส่วนบุคคล บุคลิกภาพ เหล่านี้มี ส่วนในการสะท้อนความมีประสิทธิภาพของบุคลากรและการบริหารจัดการที่ ระบบ ตลอดจนมี บทบาทมากในการที่จะสร้างความประทับใจหรือภาพลักษณ์ต่าง ๆ ต่อ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แห่งนั้น ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ 2 ท่างาน คือ งบประมาณที่ได้รับ การอุดหนุนจัดสรรจากรัฐบาลและจากการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ในพื้นที่ เช่น เงินภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน งบประมาณดังกล่าวจะเป็นปัจจัยที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถนำไปบริหารจัดการและจัดทำโครงการต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพ ชีวิตของ ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์อย่างทั่วถึงและเป็นธรรมตามลำดับ ความสำคัญของปัญหา อย่างไรก็ตามเนื่องจากงบประมาณดังกล่าวล้วนมีที่มาจากเงินภาษีของ ประชาชน ดังนั้นการ บริหารจัดการด้านงบประมาณจึงต้องเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล คือ มีความโปร่งใส ตรวจสอบ ได้และดำเนินไปเพื่อประโยชน์สุขของสังคม ทั้งนี้ความสามารถในการบริหารจัดการงบประมาณ เพื่อแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อม ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยเช่นกัน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องเอาใจใส่ ให้บริการแก่ ประชาชนในพื้นที่โดยจะเกี่ยวข้องกับการรับชำระภาษีได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษี โรงเรือน ฯลฯ ขณะเดียวกันยังต้องมีหน้าที่แก้ไขปัญหาแก่ชุมชน โดยปัญหาต่าง ๆ จะสะท้อนหรือ ส่งผ่านมาทำงานประชาคมหมู่บ้าน เช่น ปัญหาการจัดเก็บภาษี ปัญหาด้านสาธารณสุขโรค ปัญหา

ด้านการประกอบอาชีพ ฯลฯ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีหน้าที่ให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และนำเสนอปัญหาสู่ผู้บริหารให้มีหน้าที่จัดการแก้ไข ภาระหน้าที่ดังกล่าวจึงเป็นลักษณะของการให้บริการสาธารณะ การให้บริการสาธารณะจึงถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพลักษณะขององค์กร การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการให้บริการที่เป็นสาธารณะและลักษณะการดำเนินงานโดยระบบราชการมุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิภาพของประชาชนเป็นสำคัญ เช่น ด้านสาธารณสุขโดยการแจกทรายอะเบทในการกำจัดลูกน้ำยุงลายอย่างทั่วถึง การให้บริการด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม อย่างทันเวลาตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนและความต้องการของผู้มารับบริการ สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อทิศทางการพัฒนาคุณภาพลักษณะองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับพื้นที่ให้บริการและอาคารสถานที่

พื้นที่ให้บริการและอาคารสถานที่เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากต้องมีหน้าที่ให้บริการด้านการชำระภาษีแก่ประชาชน ดังนั้น จึงต้องมีการจัดเตรียมพื้นที่ให้เอื้อต่อประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการสะดวกต่อการติดต่อประสานงานของประชาชนจากการประมวลแนวคิดพบว่า พื้นที่ให้บริการประชาชนควรมีการแบ่งส่วนงานเป็นสัดส่วนติดต่อได้ง่าย จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน ในด้านอาคารสถานที่ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาด มีบรรยากาศที่ร่มรื่น มีความปลอดภัยของตัวอาคารที่มีจุดรถบริการสำหรับประชาชนที่มาติดต่อ ฯลฯ ปัจจัยเหล่านี้ย่อมส่งผลที่ดีก่อให้เกิดความประทับใจและชื่นชมต่อการดูแลจัดการอาคารสถานที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปสู่ทัศนคติ และภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนั้นได้

แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ให้ความสำคัญต่อการบริหารราชการอย่างโปร่งใส สุจริต เปิดเผยข้อมูลโดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ การตัดสินใจทำงานทางการเมืองรวมถึงการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐในทุกระดับ การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนจึงมีความสำคัญต่อการบริหารงานขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ต้องอยู่บนพื้นฐานของการที่ประชาชนจะต้องมีอิสระในการทำงาน ความคิดมีความรู้ความสามารถในการกระทำ และมีความเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมนั้น ๆ โดยที่การมีส่วนร่วมของประชาชนจะต้องมีลักษณะการเข้าร่วมอย่างครบวงจรตั้งแต่ต้น จนถึงที่สุด คือ เริ่มตั้งแต่การเกิดจิตสำนึกในตนเองและถือเป็นภาระหน้าที่ของตน ร่วมคิด ร่วมวางแผนงาน ร่วมดำเนินการ ร่วมติดตามประเมินผล ร่วมรับผลประโยชน์ ถ้าองค์กรเห็นคุณค่าของการมีส่วนร่วมของประชาชนและประชาชน ได้มีการเข้าร่วมกิจกรรมกับ

องค์กรอย่างแท้จริงส่งผลให้การดำเนินงานตามโครงการต่าง ๆ ตรงกับความต้องการของประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมอาจอยู่ในรูปแบบของการสะท้อน ปัญหา ตรวจสอบการทำงานและการดำเนินกิจกรรมขององค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุมสภา การเข้าร่วมการประชุมประชาคม การได้แสดงความคิดเห็นในการจัดทำโครงการ ต่าง ๆ การร่วมเป็นคณะกรรมการเปิดของสอบราคา ร่วมเป็นคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง ฯลฯ กิจกรรมเหล่านี้มุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับรู้ ข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวในการดำเนินงาน ตลอดจนเป็นการแสดงความโปร่งใส ในการบริหารงาน ทำให้ประชาชนไว้วางใจ เกิดความภูมิใจในการมีส่วนร่วมของตนเองใน การร่วมกิจกรรมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนเกิดความไว้วางใจในการทำงาน ย่อมเป็นส่วนหล่อหลอมให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อไป

แนวคิดที่สัมพันธ์กับนโยบายการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้นำและผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีที่มาจากการลงคะแนน เสียงเลือกตั้งของประชาชนตามระบอบประชาธิปไตย มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปีซึ่งผู้บริหารแต่ละชุดย่อมมีการเน้นย้ำนโยบายสำคัญเร่งด่วนที่ตนเองจะยึดเป็นหลัก ในการบริหารงานและดำเนินโครงการ อาทิ การจัดการศึกษาในพื้นที่ การส่งเสริม การเกษตร การบริหารจัดการพื้นที่ท่องเที่ยว การอนุรักษ์และส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ฯลฯ โดยแต่ละส่วนมีแนวคิดดังนี้

- แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นด้วยการส่งเสริมการศึกษารูปแบบต่าง ๆ ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อให้ประชาชนสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชนและส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน อันจะนำไปสู่เป้าหมายที่สำคัญของการจัดการศึกษาท้องถิ่น คือ การสร้างคน สร้างชุมชน และสร้างชาติการส่งเสริมโครงการต่าง ๆ ที่พัฒนาการเรียนรู้ของประชาชนทุกระดับในพื้นที่ย่อมส่งผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการพื้นที่ท่องเที่ยว ชุมชนแต่ละแหล่งล้วนมีสภาพภูมิอากาศและภูมิประเทศที่สามารถจัดการให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวได้ อาทิ เช่น น้ำตก ภูเขา ถ้ำ อ่างเก็บน้ำ ฯลฯ เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวนี้ชุมชนไม่ต้องลงทุน เพียงแต่มีการบริหารจัดการในแหล่งท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบและปลอดภัยก็จะส่งผลให้แหล่งท่องเที่ยวของชุมชนกลายเป็นแหล่งพักผ่อน หย่อนใจและก่อเกิดรายได้ของชุมชนในเวลาเดียวกัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เป็นหน่วยงานสำคัญที่มีบทบาทหน้าที่ ในการส่งเสริมและพัฒนากองท่องเที่ยวในพื้นที่ หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการปรับปรุงและพัฒนาส่งเสริมสถานที่ท่องเที่ยวในเรื่องการเดินทาง สะดวก ปลอดภัยสะอาด และสวยงาม รวมถึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน และส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวให้เป็นที่ยอมรับชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยว ทำให้ปริมาณการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นเป็นแหล่งสร้างงานสร้างรายได้ให้กับประชาชน ก่อให้เกิดรายได้จากการขายสินค้าและบริการ ย่อมส่งผลให้ประชาชนมีวิถีชีวิตที่ดีขึ้น ขณะเดียวกันก็ก่อให้เกิดความประทับใจและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- แนวคิดเกี่ยวกับการอนุรักษ์และส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น นอกจากบทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเกี่ยวข้อง กับการให้บริการและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ แล้ว ยังต้องมีบทบาทในการส่งเสริมความภาคภูมิใจในวิถีชีวิต วัฒนธรรมประเพณีของแต่ละชุมชนโดยการกระตุ้นให้ท้องถิ่น เห็นถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานหรือกิจกรรมอันจะเป็นการเผยแพร่ สืบสาน อนุรักษ์และพัฒนาท้องถิ่นให้ยังคงดำรงอยู่อย่างยั่งยืน ท่ามกลางกระแสการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งจึงมีการชูนโยบายในการอนุรักษ์ วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น โดยเฉพาะในเขตภาคเหนือตอนบนจะเป็นวัฒนธรรมล้านนา รวมทั้ง วัฒนธรรมชาวไทยภูเขาชนเผ่าต่าง ๆ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีบทบาทในการให้การ ส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นเหล่านี้ด้วยการส่งเสริมการจัด กิจกรรมต่าง ๆ การ ให้ความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับวัฒนธรรมประเพณีเพื่อสร้างความพึงพอใจ และความภาคภูมิใจแก่ ชุมชน ตลอดจนสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นได้เช่นกัน

ภาพลักษณ์จะเป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นมาอย่างมีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความประทับใจ เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ และถูกยอมรับจากสาธารณชน ซึ่งภาพลักษณ์จะมีส่วนผสมของมิติ ส่วนตัว (Private) และมิติสาธารณะ (Public) เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์เฉพาะตัว (Private image) โดยที่มีส่วนร่วมกันในแง่ของความเป็นภาพลักษณ์สาธารณะ (Public image)

แนวคิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การทำงานใด ๆ ประสบความสำเร็จได้ เจริญวิชนม์ สมพงศ์ธรรม (2556, หน้า 70) ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตาม แรงจูงใจ ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง

ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

เสรี วงษ์มณฑา (2540, หน้า 85) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความต้องการของมนุษย์ตามลำดับขั้นมีดังนี้ (Maslow, 2012 อ้างถึงใน เสรี วงษ์มณฑา, 2540)

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

2. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร ที่อยู่ อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทำงานอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or safety needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานและสถานะทำงานสังคม

2.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or belongingness needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็就会有ความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทำงานสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็น

ความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำงานสังคมเสมอ

2.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or status needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or self-realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของมาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีกความต้องการ ทั้ง 5 ชั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดการตอบสนอง

ตามลำดับขั้นของ Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย 2 หลักการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The deficit principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The progression principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่าและความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ดีต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหาให้ได้ เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการ

ดินรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต

วรรณเพ็ญ พลະศักดิ์ (2553, หน้า 124) ให้ความหมายทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้สภาพแวดล้อมทำงานกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้นการออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทำงานกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้ ความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทำงานสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายแรก ได้แก่ ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการ ฝ่ายที่สอง ได้แก่ ผู้รับบริการ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น (Simon, 2011 อ้างถึงใน วรรณเพ็ญ พลະศักดิ์, 2553) เห็นว่างานใดจะมีประสิทธิภาพ สูงสุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับ ผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบลด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการบริหารรัฐกิจก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย

จากผู้วิจัยได้กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างกันไป แต่สรุปได้ร่วมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กันทัศนคติอย่าง

แยกกันไม่ออก สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวาง ในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นลักษณะทำงานความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทำงานความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึก ทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึก ทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive component) คือ การที่สมองของบุคคลรับรู้ และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับเกิดความรู้สึกเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพขึ้น องค์ประกอบ ทำงานความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิดดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำ หรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

วิฑูรย์ สุวานเมธี (2554, หน้า 85) ความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการกล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางการบริการให้ชัดเจน

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ดังนี้

5.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทำงานอารมณ์และความรู้สึกใน ทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

5.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ

(Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คาบอกล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยัน ความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความพึงพอใจในบริการ แต่ถ้าการบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามคาดหมายก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

5.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

2. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่าง ๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดรวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

ทศรัฐ จันยาง (2556, หน้า 212) กล่าวถึง สิ่งจูงใจหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ฯลฯ

2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง ความมีอิทธิพลโดยการได้รับตำแหน่งดี ๆ เป็นต้น
3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพความช่วยเหลือการได้รับบริการต่าง ๆ
4. ความสามารถขององค์การที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคคลโดยเปิดโอกาสให้แสดงอุดมคติโดยเสรีเพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความภูมิใจในฝีมือ และมีโอกาสได้รับสวัสดิการต่าง ๆ
5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับผู้ร่วมงานที่มีความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับบุคคลในหน่วยงานความผูกพันและการได้มีส่วนร่วมเกี่ยวกับกิจกรรมขององค์การ
6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ตามปกติประจำวัน
7. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทำงานสังคม
8. มีความมั่นคงในการทำงานและการมีหลักประกันให้อยู่ดีกินดี

“ความพึงพอใจ” หมายถึง พอใจ ชอบใจ ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือลดลงหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง “ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลาอันยาวนานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานต่อ การศึกษาความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ในทำงานสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความจำกัดความรวมถึงแนวคิดทำงาน “ความพึงพอใจ” ผู้วิจัยจึงนำมากล่าวมีดังต่อไปนี้ ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมาย เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ ความพึงพอใจเป็นแนวความคิด หรือทัศนคติ อย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่าเมื่อทำงานชิ้นหนึ่งแล้วจะได้รับรางวัลอย่างใดอย่างหนึ่งถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้ารางวัลต่ำกว่าอินทรีย์ที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในการทำงานกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

ซา กล่าวว่ ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทำงานด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรก เมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ ความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่า ความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ ทศนคติแล ความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถชี้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและ ความศรัทธา เป็นต้น ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิด การสื่อสารแบบปากต่อปากแต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียดเช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียดโดยทฤษฎีที่ได้รับ

เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทางการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้าง ความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (Millet, 2014 อ้างถึงใน อภรรรัตน์ เลิศไผ่ลวด, 2554) ว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและ ผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือ การใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการ การรักษาพยาบาล การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้ บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับ ความพึงพอใจของประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้

สรุป ประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหาร งานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะ ที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) มิลเลทท์ (Millett) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไป อย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การให้บริการที่มีการ ปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม จากความหมายของความพึงพอใจ ที่ได้รวบรวมมานี้พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และ ความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ ต้องการซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับ ตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้าน บวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพ ความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้อง

แสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึก ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดย บ่งบอกถึงทิศทำงานของผลประเมินว่าจะเป็นไปได้ไปในลักษณะทิศ ทางบวก หรือทิศ ทางลบหรือไม่มี ปฏิกริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการให้บริการ

ทวนธง ครุฑจ๋อน (2556, หน้า 165) ได้ให้ความหมาย “บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือให้ความสะดวกต่าง ๆ ดังนั้น การให้บริการจึงหมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวก ซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือผู้มารับความสะดวก “การบริการ” ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้ บริการ (ผู้บริโภค/ ลูกค้ำ/ ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของ กิจการ/ พนักงานงานบริการ/ ระบบ การจัดการบริการ) ในการที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใด อย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์ และความพึงพอใจแก่ลูกค้า ที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิด ความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้า “การบริการ” เป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้ บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขาย สินค้าเพื่อสนองความต้องการ และสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะ ของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน ไม่สามารถสัมผัสหรือจับแตะต้องได้และเป็นสิ่งที่เสื่อม สูญสลายได้ง่ายแต่สามารถนำมาซื้อขายกันได้ ซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรที่มีการแข่งขันกันสูงไม่ว่าจะ ด้านกลยุทธ์ต่าง ๆ ไปแกรมที่นำเสนอ หรือโปรโมชันพิเศษสุด สุดท้ายแล้วผู้บริโภคจะเลือกใช้ บริการนั้นก็คือการบริการหลังการขายซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต่าง ๆ นำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการบริการ หลังการขายและเป็นตัวเลือกที่ดีในการเข้าใช้บริการ “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยม ไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ ซึ่งความหมายอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ คือ S = Smiling & sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของผู้มารับการ บริการ E = Early response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ V = Voluntariness manner การ

ให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่งานอย่าง เสียไม่ได้ I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการ และให้บริการมากกว่า ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ความสำคัญของการบริการ

ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. งานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการโดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการส่วนหน้าเนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการโดยตรงเริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งบริการต่าง ๆ สิ้นสุดลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนัก ถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ และพัฒนาศักยภาพมีดังนี้

1.1 รับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้องโดยมุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าหรือ ผู้บริโภค เป็นศูนย์กลางของการบริการด้วยการกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและ ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการพึงพอใจเป็นสำคัญ

1.2 เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ที่ใช้บริการ

1.3 ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการบริการที่ผู้บริการพึงปฏิบัติ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้น ที่สามารถทำให้ผู้รับบริการประทับใจใช้บริการจนเป็นลูกค้าประจำ

1.4 วิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะของการบริการ ที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการรวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลาและจำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหาเพื่อมิให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ

ผู้ประกอบการ ปัจจุบันผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าและบริการต่างตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้นและหันมาให้บริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดที่นับวัน จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการ สามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้ ดังนี้

- ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นอันดับแรกและรู้จักสำรวจความต้องการของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

- เห็นความสำคัญของบุคลากรซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์กรด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ
- เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทำงานการตลาดที่มีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจ การบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย
- วิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและกำหนดทิศทางการบริการที่ตลาดต้องการได้

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ถึงแม้ธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญอย่างมากกับลูกค้าหรือ ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่าง ๆ และพยายามทุกวิถีทางที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ดังนั้น ลูกค้าจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้บทบาทและขอบเขตความเป็นไปได้ของการ ใช้บริการที่เหมาะสมด้วยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจ กระบวนการบริการและสามารถคาดหวังการบริการที่จะได้รับอย่างมีเหตุผลตามข้อจำกัดของ สถานการณ์ที่เกิดขึ้น

2.1 รับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการว่าเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลให้การบริการ บางครั้งอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้ซึ่งผู้ใช้บริการ จำเป็นต้องคาดหวังการบริการในระดับที่มีความเป็นไปได้ตามลักษณะของงานบริการต่าง ๆ

2.2 ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการผู้ที่แสดงเจตนาในการรับบริการ ควรมีการยาบทที่ดีและใช้คำพูดที่ชัดเจนเข้าใจง่ายในการระบุความต้องการการบริการเมื่อผู้ให้บริการ เข้าใจและเสนอการบริการที่ถูกต้องให้ผู้รับบริการก็จะทำให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อการบริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับ ความสะดวก รวดเร็ว มีแนวความคิดให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวย ประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปเกินกว่าผลที่จะได้รับ หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากเกินไป

สมิต สัจฉกร (2557) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ในการทำงานใดทำงานหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถ ดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เลื่อมใส ใจแจ้ง (2556) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดี และมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับ ในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้ การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับ บริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาส หน้าต่อไป

นอกจากนี้ เราได้เสนอแนวความคิดการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย โดยยึดหลักบริการ เช่น เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service mind) ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา จะต้องสร้างค่านิยมใหม่กว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ ลดความเป็นทำงานการในการประสานงานใช้กฎระเบียบอย่างมี
 ดุลยพินิจมีความริเริ่มสร้างสรรค์ ทำงานเป็นทีมทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ ยึดการบริหารจัดการที่ดี มี
 มาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ หลักการบริการเป็นเลิศ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็ม
 ใจบริการ ทำงานฉับไว ปราศรัยไพเราะ เหมาะสมโอกาส ไม่ขาดน้ำใจ ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ
 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย พุดจาไพเราะอ่อนหวาน ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย ยิ้มอยู่เสมอ ทั้ง
 ใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก หลีกเลียงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลียงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
 แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ หลีกเลียงการโต้แย้งคนเดียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ ยกให้
 ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ มองคนในทำงานที่ดี ไม่ดูถูกคน พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้ง
 บุคลิก การพูดและความรู้ หลีกเลียงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี แสดงให้ปรากฏชัดเจนใจผู้มาติดต่อ
 อย่างจริงจัง ยกย่องผู้มาติดต่อ เทคนิคในการต้อนรับประชาชน ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็น
 กันเอง ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
 ต้อนรับด้วยความอบอุ่น ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่ ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
 ต้อนรับด้วยความอดทน ต้อนรับด้วยความเพียร ต้อนรับด้วยความจริงใจ ต้อนรับด้วยการ
 ให้บริการเสมอ

การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนา
 ระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้
 ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
 มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และ
 ผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความ
 เสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐ ทำให้เกิด
 ความพึงพอใจสูงสุด

เทคนิคการบริการด้วยใจเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

จากการเข้ารับการอบรมในหลักสูตร “เทคนิคการบริการด้วยใจเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี
 ขององค์กร” ระหว่างวันที่ 2 – 3 มิถุนายน 2558 รวม 2 วัน จากวิทยากรคือ ท่านอาจารย์สง่า
 อร่ามวิทย์ 2554 (อ้างถึงใน อมร รักษาสัตย์, 2546, หน้า 76) ผู้มีความรู้และประสบการณ์ในการ
 บริหารและการเป็นวิทยากรทั้งภาครัฐและเอกชน ทำให้ได้รับความรู้และประสบการณ์รวมทั้งได้
 แลกเปลี่ยนความรู้และความคิดจากการทำกิจกรรมกลุ่ม ทำให้ได้เข้าใจว่า การให้บริการเป็นหน้าที่
 ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ หากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมตัวเรา เราก็จะต้องมีการสำรวจ
 และปรับปรุงตัวเราเอง ดังนี้

1. ด้านบุคลิกภาพภายนอก ได้แก่ ร่างกายสะอาด แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย

2. ด้านบุคลิกภาพภายใน ได้แก่ ความกระตือรือร้น รอบรู้ เต็มใจและจริงใจ ความจำดี มีปฏิภาณไหวพริบ มีความรับผิดชอบ มีอารมณ์มั่นคง

3. ด้านคุณลักษณะทำงานวจา นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ ดังนั้น หากสามารถนำคุณลักษณะทำงานวจาที่ดีมาใช้ได้มากเท่าใด ปัญหาในการให้บริการก็จะลดลงเท่านั้น

คุณลักษณะทำงานวจาที่เหมาะสม มีดังนี้

- พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
- รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร
- ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง
- ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์
- พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย
- หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา
- รู้จักทักทายผู้อื่นก่อนและอย่าลืมใช้คำว่า “สวัสดี ขอโทษ และขอบคุณ

นอกจากการใช้วจาดังที่กล่าวแล้ว เสน่ห์อีกอย่างหนึ่งของผู้ที่ประสบความสำเร็จในงานบริการก็คือต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ซึ่งมีหลักปฏิบัติดังนี้

- ฟังด้วยความตั้งใจ
- สนใจและใส่ใจ
- อย่าปล่อยให้อคติเข้ามาครอบงำ
- จับความให้ได้และตอบรับอย่างมีจังหวะ
- ถามคำถามและตรวจสอบความเข้าใจ
- อย่าขัดจังหวะ

4. ด้านคุณลักษณะภายในใจ สุกดยอดของการให้บริการก็คือบริการด้วยหัวใจ มีดังนี้

- รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กล่าวคือ เมื่อเราต้องการแต่สิ่งดี ๆ เราก็ควรจะมอบสิ่งดี ๆ นั้นให้แก่ผู้อื่นด้วย ในทำงานกลับกันถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ดีเราก็ไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น

- ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน ถ้าเรานึกได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและอยู่ในห่วงแห่งความรักนั้น เราปฏิบัติต่อคนรักเราเช่นใด เราก็ควรปฏิบัติต่อผู้อื่นเช่นนั้น

- สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ มีผู้รู้หลายท่านได้กล่าวไว้ตรงกันว่าคนเรามีหัวใจเป็นอย่างไรการแสดงออกก็จะเป็นอย่างนั้น หากเรามีความโกรธในจิตใจการแสดงออกก็จะเต็มไปด้วยความกราดเกรี้ยว ดุดัน คำพูดก้าวร้าว หน้าตาบึ้งตึง แต่ถ้าเรามีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมาจะมีแต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ

5. หลักในการให้บริการมีดังนี้

- การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น

- คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้าไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ

- การบริการที่มีคุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกันและลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ

- การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

- การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน

- ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

6. กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจสุดยอดของการให้บริการก็คือความพึงพอใจและความประทับใจ ดังที่กล่าวแล้วว่า ผู้ให้บริการเป็นกุญแจสำคัญที่จะไขไปสู่เคล็ดลับการบริการที่ประทับใจ จึงพอสรุปประเด็นกลยุทธ์ที่ได้จากการเข้ารับการอบรม ดังนี้

- ผู้รับบริการพอใจ เราพอใจ ถือเป็นความเป็นสมดุลงานที่ธรรมชาติได้สร้างไว้ ดังพุทธศาสนาได้บัญญัติไว้ว่าความสุขที่แท้คือการให้โดยไม่หวังผลตอบแทน

- รอยยิ้มพิมพ์ใจย่อมติดใจในผู้รับบริการ มีนักปราชญ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า รอยยิ้มของคนเราสามารถขจัดปัญหาทั้งหมด นั้นแปลว่ารอยยิ้มเริ่มเกิดจากจิตใจที่สะอาด สว่าง สงบ อันนำมาซึ่งสติปัญญาของคนเราที่จะพิจารณาไตร่ตรองหาทางออกให้กับปัญหานั้น

- ต้องการให้คนอื่นทำอะไรให้กับตัวเรา เราต้องทำสิ่งนั้นให้ผู้อื่นก่อน เราต้องรู้จักลดอคติในตัวเราเพื่อเปิดใจในการให้และรับความปรารถนาดีจากผู้อื่น

- เอาชนะตนเองให้ได้ ศักดิ์ศรีและความสำเร็จของมนุษย์นั้น ไม่ใช่อยู่ที่การอยู่เหนือหรือเอาชนะผู้อื่น แต่อยู่ที่เราสามารถเอาชนะใจตนเองให้ได้ เราจะสามารถทำงานบริการให้มีคุณภาพนั้นต้องเริ่มที่ใจของตนเองก่อน กล่าวได้ว่าการพัฒนาคุณลักษณะทำงานกาย วาจา และใจของผู้

ให้บริการนั้นจำเป็นที่จะต้องมีพื้นฐานที่ดีมาจากทัศนคติของบุคคลนั้น เมื่อนำพฤติกรรมบริการดังกล่าวไปปฏิบัติแล้ว ก็จะส่งผลให้ตัวเราเองมีความสุขที่แท้จริงในการทำงาน

7. ลักษณะของ “การบริการที่ดี” ประกอบด้วย

- ผู้รับบริการต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงผู้รับบริการก่อนสิ่งอื่นใด
- ผู้รับบริการถูกเสมอไม่ว่าผู้รับบริการจะพูดจะทำอย่างไรต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่า

ผู้รับบริการผิด

8. คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

- ต้องดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
- ขณะให้บริการ ยอรับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่างๆ
- อย่าทำวเอว เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกันขณะให้บริการ
- อย่าเสริมสวย ล้วง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ
- ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
- แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
- ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้มารับ

บริการ

- ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
- มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
- มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการให้เกียรติผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ มี

ความอดทนอดกลั้น

9. มาตรฐานการต้อนรับมีดังนี้

- สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
- สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดิ์ครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ
- อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
- ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
- มองสบตา ยิ้มพริ้มใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
- ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นอยู่เสมอ
- ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน-หลัง
- ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องกล่าวคำว่า

“ขอโทษ” เสมอ

- ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

10. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

- รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้าไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน 3 ครั้ง

- กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ (ชื่อหน่วยงาน) (ชื่อผู้รับโทรศัพท์), รับสายครับ/ค่ะ”

- เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว

- กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถาม รายละเอียดต่าง ๆ จากผู้โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

11. หัวใจการให้บริการ

- ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการณ์แข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

- ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ

- การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทำงานเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการ และกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือ ไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบานเบิกของหัวใจการให้บริการคือความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้จะสะท้อนมาสู่สภาพที่ปรากฏบนใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือ การเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษา ที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทำงาน โทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทำงานวาจา

การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

หลักการที่ดีของงานบริการ

ดุจหทัย ครุฑชนะ (2550, หน้า 109) กล่าวว่า การบริการที่ดีมีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้ ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะ บริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสิ่งสำคัญ ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของ ผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมี ลักษณะที่สำคัญ ดังนี้ ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจ พิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One - stop service) ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิว คอยรับบริการนานเกินสมควร ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมี ความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึ่งพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด ความได้มาตรฐานทำงานเทคนิคหรือมาตรฐานทำงานวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทำงานเทคนิคหรือทำงานวิชาการ เช่น การเงินการบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมี

บุคลากรและ กระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทำงานเทคนิคและวิชาการ การเรียกเก็บ ค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการของ รัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บ ค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบ การจัดบริการที่มี ประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ดี และมีค่าบริการ ที่ไม่สูงเกินไป

การให้บริการสรุปได้ดังนี้ ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์ความเครียดใน การมารับบริการต้องทำให้ ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจหรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด อยา ปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็ต้องให้ผู้รับบริการ ออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกันจะได้ ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อนหัวหน้าหน่วย ลงมาดูแลและพบปะด้วยตนเอง และสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้ เท่าที่สามารถทำได้ สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่ นั่งพัก พนักงาน ข้าราชการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด ทำให้ผู้รับบริการเกิด ความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำมี ขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำการ ให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดย คำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอความเสมอภาค ความ ประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่องในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึดการให้บริการโดย มุ่งเน้นไปที่พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า ซึ่งเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ เกี่ยวกับบริการประทับใจว่า คำว่า ประทับ หมายถึง การติด ยึดแน่น หรือฝัง ประทับใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของคนเรา บริการประทับใจจึงหมายถึง บริการที่ผู้รับเกิดความรู้สึก บางอย่างที่ยึดแน่น ยากที่จะ ถ่ายถอนหรือยากที่จะเปลี่ยนแปลงง่าย ๆ หากบริการที่ดีเป็นที่พึง พอใจ ก็ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการทำงานที่ดี คือ เกิดความสุข ความพอใจ ความชอบ พอ ความชื่นชม อยากรับบริการอีก แล้วก็จะพูดชมให้ผู้อื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมา ตำหนิบริการของพนักงานที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้ก็เพราะพนักงานบริการได้สร้างภาพลักษณ์อัน เป็นที่ประทับใจในการทำงานที่ชื่นชมยกย่อง

โดยสรุปหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการจะเกิดความประทับใจ เกิดความพอใจ หรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการได้นั้น ประชาชนต้องมีความสะดวกใจในการรับบริการ กล่าวคือ มารับบริการได้สะดวก ปราศจากข้อสงสัยหรือ สับสนในการรับบริการได้รับการปฏิบัติ

จากพนักงานผู้บริการด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย สุภาพ ได้รับความช่วยเหลือชี้แนะได้รับ ความเอาใจใส่เป็นอย่างดี รวมทั้งเกิดความสบายสบายตาเมื่อได้มาสัมผัสกับหน่วยบริการและพนักงานที่บริการ สิ่งที่ต้องตระหนักตั้งแต่นั้น คือความประทับใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกของแต่ละคน ที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวัง และพื้นเพประสบการณ์ของมนุษย์ที่ไม่ เหมือนกันและที่สำคัญก็คือ ความประทับใจมิได้เกิดจากการใคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริง แต่เกิดจากอารมณ์สิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากการบริการของรัฐนั้นคือ กระบวนการบริการ และการที่ได้รับการปฏิบัติจากพนักงานที่ให้บริการ กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการ การบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก พนักงานที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของพนักงานที่บริการมีความสำคัญ มากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับ ประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับพนักงานที่บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างพนักงานที่บริการ กับประชาชนเรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชังประทับใจ ถ้าได้บริการไม่ดี)

สมิต สัชฎากร (2555, หน้า 85) ให้ความหมายคำว่า การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร่อง ขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับ การใช้ บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทำงานใดทำงานหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วย วิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการ ทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่ง บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัว ผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปใน ทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้ มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น มี

ความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทำงานที่ดี บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้บริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปใน ทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้ มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีก นานแสนนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทำงานที่ไม่ดี พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

- มีมิตรไมตรี พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจ ตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการ ก็จะทำให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน เอาใจใส่สนใจงาน

- ความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่สนใจเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจ งานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงานหรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกรวดในการบริการผู้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

- แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อเป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึก สะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้า ทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

- กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ประชาชนผู้ให้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจ ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา หรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพ

แล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

- วาจาสุภาพ ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮาก พูดหยาบคายก้าวร้าวทุกคน ล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะมีสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและ ฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

- ควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะ ผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมี ความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทำงานหยิ่งยโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือ มีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพูดตำหนิหรืออาจถึงขั้นชู้ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงาน ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

- รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการ ของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงาน ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าที่ไม่สนใจ รับรู้ปัญหาอย่าอ้อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการ เพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวยังไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชน ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

- กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยเฉะแล้วย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการ หมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

- มีวินัย พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวา และมีนิสัย ยึดมั่นในคาสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการ อย่างไรก็ดีแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทำงานที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้นในการคัดเลือก ผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์ กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อ กับคนพูดไปปดมดเท็จตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็น สุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ดีเยี่ยมช่วย ให้การทำงานบริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังเป็นนิสัยก็จะเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี และการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจประชาชน หรือผู้มาใช้บริการถือว่าได้มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบันนี้ ในการที่จะ สร้างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจากผู้ที่มาใช้บริการ

ปฐม มณีโรจน์ (2554 อ้างถึงใน เจริญวิชัย สมพงษ์ธรรม, 2558) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมาย ดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

วัง (Wang, 2012 อ้างถึงใน ทวนธง ครุฑจัน, 2554) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นตามที่ต้องการ

การบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

1. ตัวบริหาร (Management)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทำงานในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client groups)

สรุปจากปัจจัยทั้งหมดนี้จึงสามารถให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางทำงานที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มี

คุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าว การให้บริการนั้น จะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทางงานและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

เพ็ญศิริ โชติพันธ์ (2554, หน้า 68) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการ ของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ หน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป ทศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน นักวิชาการอีกท่านหนึ่งเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการ ของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน มารี นาอูมา (2558, หน้า 32) กล่าวว่า ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ นั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนับว่า มีความสำคัญยิ่งเพราะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ว่า บริการสาธารณะดังกล่าวประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้มี นักวิชาการ บางท่านได้ให้ความหมายไว้ ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public service satisfaction) ว่าการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ได้รับเป็นเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลตั้งไว้ การประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านอัตวิสัย

(Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้การส่งมอบบริการ ด้านวัตถุประสงค์ (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพบริการ

การให้บริการดังนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ คือ

- ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม
- ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย น้ำท่วม

ท่อม

- ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป
- ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหาร ราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทำงานการเมืองจากตัวแทนของ ประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะ ปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

3. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

- ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

- การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไป เพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่าน การตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

- จากการที่ข้าราชการมองว่าตนเองมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของ เจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์ จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เที่ยงกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นได้แย้ง เป็นต้น

เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว
3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่
4. ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่ง รัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการบิดเบือนในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนาหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่า เป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนา ความเจริญก้าวหน้าและตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ
 - 4.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน
 - 4.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด
 - 4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น
5. การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอ

แต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นเพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทำงานการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

6. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่ง ก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่อง อื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายาม ให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า บัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ควรดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

7. ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อ การบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่อง อื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้น เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

8. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทำงานราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย

ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่ผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธ นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วยหรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไกลเกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ที่สำคัญคือการตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทำงานวิชาชีพของตัวเอง

9. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบ วงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทำงานราชการอันจะ ส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจจะหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของ ข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึก เคารพให้สิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

10. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

10.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

10.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะ ติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อยขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนา

ที่จะเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคมซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางการควบคุมดูแลกัน ภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่าผู้บริหารและการบริหารตามลำดับ ดังนั้น ที่ใดมีกลุ่มที่นั่นย่อมมีการบริหาร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น ความคิดเห็นเป็นการแสดงออก ด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้าง หรือการแสดงเหตุผลสนับสนุน หรือปกป้อง ความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ขึ้นอยู่กับ คุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละคน เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์การทำงานสภาพแวดล้อม และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นอาจจะได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธ จากคนอื่น ๆ ก็ได้ ความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออก ของการตัดสินใจหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับบุคคลใดหรือสิ่งใด เป็นการประเมินสถานการณ์หรือ ประเมินค่าตามความเชื่อหรือความรู้สึก โดยความเชื่อนั้นมีน้ำหนักมากกว่าความประทับใจแต่น้อยกว่าความรู้สึกอันแท้จริง

จิรายุ ทรัพย์สิน (2553 อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์, 2555) ได้สรุปความหมายของคำว่าความคิดเห็นไว้ว่าความคิดเห็น หมายถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่แสดงออกมา เพื่อให้ผู้อื่นได้สามารถที่จะรับรู้ตลอดจนสามารถ ที่จะประเมินค่าในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง การลงความเห็นอาจจะเป็นไปใน ลักษณะเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยก็ได้ อันเนื่องมาจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมการติดต่อกับภายนอก การเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ และการพบปะสังสรรค์ประจำวัน

เสกสรร วัฒนพงษ์ (2542) สรุปได้ว่าความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อทัศนคติ การวินิจฉัย การพิจารณาหรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติ และข้อเท็จจริง ความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูดหรือการเขียนก็ได้

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ และความคิดของคนนั้นมีหลายระดับขึ้นอยู่กับพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล เป็นการแสดงออกด้านเจตคติ ความเชื่อ ตัดสินใจความนึกคิด ความรู้สึก วิจารณ์ญาณที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูด การเขียนและอีกมากมาย โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบในการพิจารณา ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกมาซึ่งการตัดสินใจจากการประเมิน ค่าหรือทัศนะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะซึ่งในการแสดงออกมานี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าก่อนที่มีการตัดสินใจแสดงออกซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นนี้อาจจะเป็นในทำงานเห็นด้วยหรือไม่ก็ได้ ในบางสภาพการณ์ความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อย ความคิดเห็นไม่ถาวรและมีการเปลี่ยนแปลงได้โดยง่ายและความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ

จากความหมายของความคิดเห็นพอสรุปได้ว่า ความคิดเห็นคือ การแสดงออกถึงความรู้สึก ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยไม่จำเป็นจะต้องเหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยบุคคลนั้นอาจจะแสดงออกมา ในลักษณะของการพูด ลักษณะท่าทำงาน หรือไม่แสดงออกเลยก็ได้ แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น การแสดงออกในด้านความคิดเห็นเป็นเรื่องเฉพาะ ของปัจเจกบุคคลอย่างอิสระต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งหรือแม้แต่ในสิ่งเดียวกัน จึงไม่จำเป็นจะต้องมีลักษณะคล้ายคลึงกัน หรือเหมือนกันเสมอไป ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับอิทธิพลต่อการแสดงออกของความคิดเห็นในสิ่งนั้น ๆ

ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์และความพึงพอใจ

ณัฐกานต์ พอค้า (2556, หน้า 215) ให้ความหมายไว้ว่าความสัมพันธ์ (Relationship) ความสัมพันธ์อันดีระหว่างภาพลักษณ์และความพึงพอใจ อันจะทำให้เกิดความรัก ความนับถือ และความร่วมมือ หรืออีกความหมายหนึ่งคือ การอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างมีความสุข ประชาชนไม่สามารถที่จะอยู่อย่างโดดเดี่ยวตามลำพังได้ จำเป็นต้องอยู่ร่วมกับสังคมและผู้อื่น จึงมีต้องการติดต่อสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อสังคมหรือองค์กร ต่อบุคคล ต่อสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้การติดต่อและการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นไปได้ด้วยดีทำให้เกิดความสุขต่อการดำเนินชีวิตในที่สุด

ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์และความพึงพอใจ หากองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกก็จะนำไปสู่การพัฒนาในด้านต่างๆที่ดียิ่งขึ้น หากความสัมพันธ์ขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบก็จะทำให้องค์กรนั้นต้องปรับปรุงแก้ไข

แนวคิดลักษณะทำงานประชากรศาสตร์

แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

ปรมะ สตะเวทิน (2533, หน้า 54) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึง การหาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมนุษย์ในด้านพฤติกรรมทำงานประชากรและการเปลี่ยนแปลงในปรากฏการณ์ทำงานประชากร คำว่า Demography มีรากศัพท์มาจากภาษากรีกสองคำ คือ Demo ซึ่งหมายถึง หมู่คนประชาชนหรือราษฎร ตรงกับคำว่า “People” ในภาษาอังกฤษ ส่วนคำว่า graphy ตรงกับคำในภาษาอังกฤษคือ “Writing Up” หรือ “Description” ซึ่งหมายถึง การเขียนการบรรยาย หรือการพรรณนารูปร่างลักษณะ และเทียบได้กับคำว่า “ศาสตร์” ในภาษาไทย ดังนั้นเมื่อรวมทั้งสองเข้าด้วยกัน Demography (ประชากรศาสตร์) จึงหมายถึง วิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับประชากรนั่นเอง อย่างไรก็ตาม ในระยะเริ่มแรกนักวิชาการส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยนิยมใช้คำนี้ จะเห็นได้จากนักวิชาการที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อจะใช้คำว่า “Population studies” ซึ่งใช้เรียกชื่อเป็นภาษาไทยได้หลากหลาย เช่น “ประชากรวิทยา” “ประชากรพรรณนา” “การศึกษาประชากร” หรือ “สาส์การศึกษาประชากร” เป็นต้น ปัจจุบันนักวิชาการทั่วโลกยอมรับว่า “Demography” หรือ “ประชากรศาสตร์” เป็นสาขาที่ศึกษาเกี่ยวกับประชากรตามขอบเขตและเนื้อหาที่เป็นการศึกษาถึงขนาด การกระจายตัว และองค์ประกอบของประชากร การเปลี่ยนแปลงทำงานประชากรและองค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลงทำงานประชากรซึ่งได้แก่ การเกิด การตาย และการย้ายถิ่น การเปลี่ยนแปลงฐานะทำงานสังคม

จากความหมายของประชากรศาสตร์ที่กล่าวมาข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึง การศึกษาถึงขนาดหรือจำนวนของคนที่มีอยู่ในแต่ละสังคม ภูมิภาค และระดับโลก รวมทั้งศึกษาถึงโครงสร้าง การกระจายตัว และการเปลี่ยนแปลงโดยทั่วไปของประชากร

องค์ประกอบของประชากรศาสตร์

ปรมะ สตะเวทิน (2533, หน้า 70) ให้ความหมายไว้ว่า องค์ประกอบของประชากรศาสตร์ หมายถึง คุณลักษณะของประชากรในด้านต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ เชื้อชาติ ภาษาและศาสนา เป็นต้น องค์ประกอบด้านอายุและ

เพศ เป็นองค์ประกอบหรือคุณลักษณะขั้นพื้นฐานของประชากรที่จัดว่ามีความสำคัญกว่า องค์ประกอบด้านอื่น ๆ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อ การเกิด การตาย และการย้ายถิ่น อันเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านขนาด องค์ประกอบ และการกระจายตัว ประชากร โดยองค์ประกอบของประชากรศาสตร์ สามารถแบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านเพศ

ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างทำงานเพศของประชากรมีความสำคัญในการวางแผนต่าง ๆ อย่างมากทั้งภาครัฐบาลและหน่วยงานเอกชน เช่น การวางแผนการให้บริการสาธารณสุข การวางแผนการประกอบธุรกิจ เป็นต้น นักเศรษฐศาสตร์มองโครงสร้างทำงานเพศของประชากรในแง่ การนำไปศึกษาด้านการใช้แรงงานสตรี และการประกอบอาชีพประเภทต่าง ๆ ของประชากร ขณะที่นักสังคมวิทยามองความสมดุลระหว่างประชากรเพศชายและหญิงในแง่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทำงานสังคมและวัฒนธรรม ในการวิเคราะห์ทำงานประชากรศาสตร์เรื่อง การเกิด การตาย การย้ายถิ่น การสมรส รวมทั้งการวิเคราะห์ลักษณะทำงานเศรษฐกิจและสังคมอื่น ๆ จำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่แยกเพศทั้งสิ้น

2. องค์ประกอบด้านอายุ

อายุเป็นส่วนประกอบพื้นฐานที่สำคัญของประชากรในการวิเคราะห์ทำงานประชากรศาสตร์ อายุเป็นตัวแปรที่สำคัญ ในการศึกษาการเกิด การสมรส การตาย และการย้ายถิ่น นอกจากนี้ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบด้านอายุของประชากรจะทำให้ช่วยการวางแผนด้าน กำลังคน การขยายการศึกษา ตลอดจนโครงการสวัสดิการทำงานสังคมของรัฐที่ให้แก่ประชากร เป็นต้น

3. องค์ประกอบด้านการสมรส

องค์ประกอบสหประชาชาติแบ่งประเภทสถานภาพสมรส ดังนี้

- โสด
- สมรส
- หม้าย
- หย่าร้าง
- สมรสแต่แยกกันอยู่โดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

ความแตกต่างในสถานภาพสมรส มีความสำคัญทำงานประชากรศาสตร์ สัดส่วนของ ประชากรในแต่ละสถานภาพสมรสมีผลต่ออัตราเจริญพันธุ์ และอัตราตายในประเทศ กล่าวคือ

สัดส่วนของสตรีที่สมรสสูงย่อมจะมีอัตราเกิดสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ชายและหญิงที่สมรสมีอัตราตายต่ำกว่าคนโสด หม้าย และหย่าร้างในกลุ่มอายุเดียวกัน

4. องค์ประกอบด้านการศึกษา

ระดับการศึกษาของประชากร เป็นดัชนีหนึ่ง que แสดงถึงฐานะทำงานเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาของประชากรเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์แก่รัฐบาลและเอกชนในการนำไปเป็นพื้นฐานการคาดประมาณกำลังคนในอนาคต และการพัฒนาประเทศ จะเห็นได้ว่าประเทศใดมีสัดส่วนของประชากรที่ไม่รู้หนังสือมาก ๆ ก็หมายถึงว่าประเทศนั้นยังด้อยพัฒนาอยู่มาก และการทราบถึงสัดส่วนของประชากรในวัยศึกษาเล่าเรียนก็ย่อมมีส่วนช่วยในการวางแผนและนโยบายทำงานการศึกษาของรัฐบาล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550, หน้า 41 อ้างอิงจาก บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540) กล่าวว่า ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั่นเอง

ลักษณะทำงานด้านประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทำงานด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั่นเอง

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548, หน้า 149) ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่ต่างออกกันไปลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล จะเป็นดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and job performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า คนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงานแต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้

เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การทำงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and job performance) จากการศึกษาโดยทั่วไป เรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทำงานสังคมความสามารถ ในการเรียนรู้ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุกความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในงาน

3. สถานภาพการสมรสกับการทำงาน (Marital status and job performance) พบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and job performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทำงานจิตวิทยาต่างกัน (ปรมะ สตะเวทิน, 2533, หน้า 112) โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

4.1 เพศ ความแตกต่างทำงานเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือเพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรม และสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

4.2 อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยมยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ มากกว่าความบันเทิง

4.3 การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ

4.4 สถานะทำงานสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทำงานสังคม ของบุคคลมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกันทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual differences theory) เสนอหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่าง ระหว่าง ปัจเจกบุคคลดังนี้

4.4.1 มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมากในองค์ประกอบทำงานจิตวิทยาบุคคล

4.4.2 ความแตกต่างนี้ บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทำงานชีวภาคหรือทำงานร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วจะมาจากความแตกต่างที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้

4.4.3 มนุษย์ซึ่งถูกชูปเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ จะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างกว้างขวาง

4.4.4 จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยมและความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทำงานจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

ลักษณะทำงานประชากรศาสตร์เพื่อทำความเข้าใจความเกี่ยวพันระหว่างลักษณะทำงานประชากรศาสตร์กับการรับสาร มีรายละเอียดดังนี้

1. อายุ เป็นคุณลักษณะทำงานประชากรอีกลักษณะหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาของการมีชีวิตอยู่หรือตามวัยของบุคคล เป็นลักษณะประจำตัวบุคคลที่สำคัญมากในการศึกษาและวิเคราะห์ทำงานประชากรศาสตร์ โดยอายุจะแสดงถึงวุฒิของบุคคล และเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในการทำความเข้าใจในเนื้อหาและข่าวสารรวมถึงการรับรู้ต่าง ๆ ได้มากน้อยต่างกัน การมีประสบการณ์ในชีวิตที่ผ่านมาแตกต่างกัน หรืออีกประการหนึ่งคืออายุจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสนใจในประเด็นต่าง ๆ เช่น เรื่องการเมืองความสนุกสนาน การเตรียมตัวสร้างอนาคต เป็นต้น นอกจากนั้นก็จะชี้ให้เห็นอารมณ์ที่แตกต่างกันออกไปในกลุ่มคนที่มีวัยต่างกัน อันเนื่องมาจากกระบวนการคิดและตัดสินใจที่ผ่านการกลั่นกรองจากประสบการณ์ของช่วงวัยที่จะส่งผลต่อกระบวนการคิดและการควบคุมทำงานอารมณ์ของแต่ละช่วงอายุของบุคคล

เรื่องความคิดละเอียดละออ ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความคิดสร้างสรรค์ พบว่า อายุที่เพิ่มขึ้นของเด็กจะทำให้มีความคิดที่รอบคอบเพิ่มมากขึ้น อายุหรือวัยเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างในเรื่องความคิด และพฤติกรรม บุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อยและบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไปเมื่อตนเองมีอายุมากขึ้น

2. เพศลักษณะทำงานเพศ เป็นลักษณะทำงานประชากรที่บุคคลได้รับมาแต่กำเนิด ในประชากรกลุ่มใด ๆ ก็ตาม จะประกอบด้วยประชากรเพศชาย (Male) และ ประชากรเพศหญิง (Female) ซึ่งโดยปกติแล้วจะมีจำนวนที่ใกล้เคียงกันเพราะธรรมชาติได้สร้างความสมดุลทำงานเพศมาให้กับประชากรทุกกลุ่มเพศ เป็นปัจจัยพื้นฐานด้านร่างกายที่แตกต่างกันของบุคคล เป็นสถานภาพที่มีมาแต่กำเนิดของบุคคล เมื่อเป็นสมาชิกของกลุ่ม เพศจะเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคคล ตลอดจนพัฒนาการต่าง ๆ ในแต่ละช่วงวัยก็มีความแตกต่างกันด้วย ความแตกต่างทำงานเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดจากการรับข่าวสารนั้นด้วย

3. ระดับการศึกษา

การศึกษาในที่นี้หมายถึงระดับการศึกษาที่ได้รับจากสถาบันการศึกษา และที่ได้รับจากประสบการณ์ของชีวิต การศึกษาบ่งบอกถึงความสามารถในการเลือกรับข่าวสาร และอัตราการรู้หนังสือ ระดับการศึกษาจะทำให้คนมีความรู้ ความคิด ตลอดจนความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ กว้างขวางลึกซึ้งซึ่งแตกต่างกันออกไป ทำให้ผู้พูดสามารถแยกความเหมาะสมของเนื้อหาและตัวอย่างที่จะยกมากล่าวได้

การศึกษานอกจากจะทำให้บุคคลมีศักยภาพเพิ่มขึ้นแล้ว การศึกษายังทำให้เกิดความแตกต่างทำงานทัศนคติ ค่านิยม และคุณธรรมความคิดอีกเช่นกัน เป็นลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร ดังนั้นคนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ยุคสมัยที่ต่างกัน ระบบการศึกษาแตกต่างกัน สาขาวิชาที่แตกต่างกัน จึงมีความรู้สึนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันไปอีกด้วย

อาชีพและลักษณะการรวมกลุ่มของผู้ฟัง ลักษณะอาชีพหรือลักษณะแห่งการรวมกลุ่มจะบ่งบอกลักษณะเฉพาะของบุคคล ช่วงเวลาที่เปิดรับข่าวสาร เรื่องที่กลุ่มผู้ฟังสนใจเช่น กลุ่มชาวนาก็จะสนใจเกี่ยวกับเรื่องข้าว ราคาข้าว ปุ๋ย เป็นต้น ในบางกรณีคนที่มีอาชีพอย่างหนึ่งแต่

อาจจะไปรวมกลุ่มกับคนที่มีความเชื่อหนึ่งก็ได้ ซึ่งก็จะทำให้ความสนใจของเขาขยายวงกว้างออกไป ศาสนาหรือกลุ่มความเชื่อในศาสนา เช่น ศาสนาพุทธ อิสลาม หรือศาสนาคริสต์ หรืออื่น ๆ ย่อมมีแนวคิด วัฒนธรรม ประเพณี และหลักการในการคิดตัดสินใจต่อการรับสารแตกต่างกันตามรายละเอียดปลีกย่อยของศาสนา ดังนั้นการสื่อสารหรือถ่ายทอดข้อมูลโดยการพิจารณาความแตกต่างทำงานศาสนาย่อมเป็นผลดีในการสามารถสื่อสารให้แก่ผู้รับสารได้อย่างถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้รับสารมากที่สุด

สถานภาพสมรส หมายถึง การครองเรือนซึ่งอาจแบ่งออกได้เป็น คนโสด สมรส หม้าย หย่า หรือแยกกันอยู่ ลักษณะความแตกต่างด้านขนบธรรมเนียมประเพณีความเชื่อถือทำงานด้านศาสนา ย่อมมีอิทธิพลต่อสถานภาพการสมรส ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการรับรู้ข่าวสาร สถานภาพสมรสของบุคคลจะบ่งบอกถึงควมมีอิสระในการตัดสินใจและอิทธิพลต่อกระบวนการคิดการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร สตรีที่สมรสแล้วและสตรีที่ยังโสดย่อมมีกระบวนการรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกันอันเนื่องมาจากสภาพครอบครัว และอิทธิพลของจำนวนบุคคลรอบข้าง

ประชากรกับกลุ่มตัวอย่าง (Population and sample)

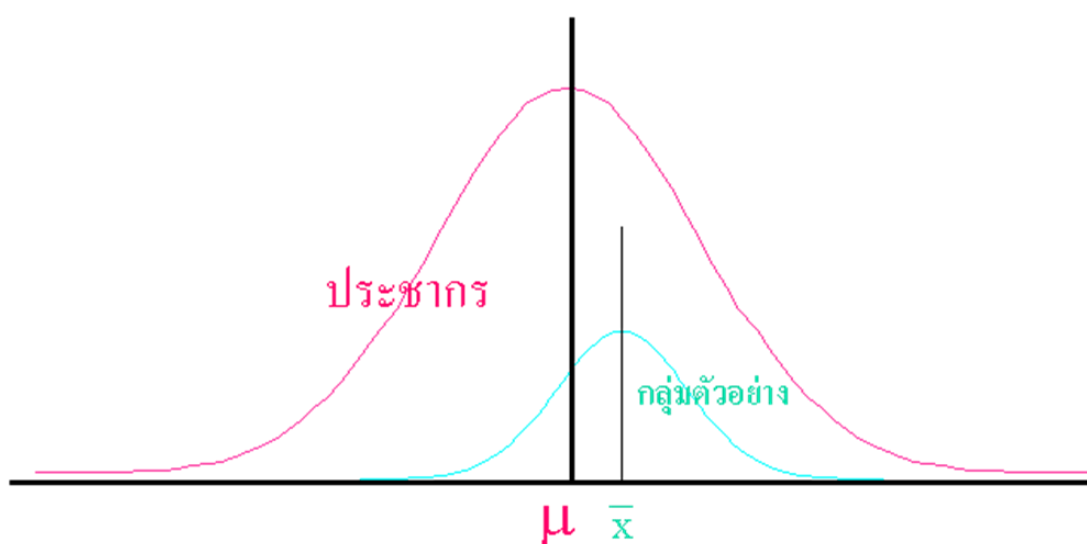
การศึกษาวินิจฉัย (Statistics) จำเป็นอย่างมากที่ผู้ศึกษาจะต้องเข้าใจ คำว่าประชากร และตัวอย่าง อย่างถ่องแท้เสียก่อน ในบทนี้จะขอกล่าวถึงสอง เรื่องนี้ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเหมือน หรือ ความแตกต่างกัน ของประชากรและตัวอย่าง เพื่อเป็นพื้นฐานความเข้าใจสำหรับหัวข้ออื่นๆด้วย

ในที่นี้คำว่าประชากร ไม่ได้หมายถึง คนหรือประชาชน แต่หมายถึงสิ่งที่เราสนใจอยากรู้ ข้อมูล เช่น ส่วนสูงของคน คำว่าประชากรก็คือ ค่าส่วนสูงของคนหลายคนมาก ๆ ถ้าเป็นคุณหมูนี คำว่าประชากรก็จะหมายถึงค่าที่ได้จากการวัดหลาย ๆ ครั้ง ในในช่วงเวลานาน ๆ เป็นต้น ถ้าในการทำงานวินิจฉัย สิ่งสำคัญที่สุดหรือเป้าหมายของคนที่ใช้ความรู้ทางสถิติก็คือ ต้องการทราบหรืออธิบายถึงคุณสมบัติ ต่าง ๆ ของประชากร แต่เนื่องจาก ในชีวิตจริง ๆ ผู้ที่ใช้วินิจฉัย ไม่มีวันที่จะเก็บข้อมูลของประชากรทั้งหมดได้หรอก ถ้าจะอธิบายคำว่าประชากรให้ได้ถูกต้องมากที่สุด ก็คงจะเป็นดังต่อไปนี้

ตัวอย่าง (Sample)

เมื่อเราไม่อาจจะเก็บข้อมูลของประชากรทุกตัวได้ เราจึงมีวิธีที่จะเก็บเอาเพียงบางตัว บางส่วน บางช่วงเวลาของประชากร เพื่อมาทำการวิเคราะห์ แล้วนำผลที่ได้กลับไปประมาณหรืออธิบายถึงประชากรอีกที สมาชิกของประชากรที่เราเก็บมาดังกล่าวเรียกว่าตัวอย่าง แน่แน่นอนว่าเมื่อเราทำการศึกษาด้านตัวอย่างย่อมให้ผลลัพธ์ที่ผิดพลาดไปจากค่าที่แท้จริงของประชากรบ้าง

เราจึงต้องคำนึงถึงระดับความเชื่อมั่นที่เราจะสามารถยอมรับความผิดพลาดดังกล่าว มีองค์ประกอบหลายประการที่เกี่ยวข้องกับระดับความเชื่อมั่น เช่น วิธีการเก็บตัวอย่างจากประชากร จำนวนตัวอย่างที่เก็บค่ามา แม้แต่เครื่องมือทางสถิติที่เราเลือกใช้ในการวิเคราะห์ เป็นต้น ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีความแม่นยำอย่างถูกต้องด้วยในการที่จะเก็บตัวอย่างที่ผู้ควรให้ความสนใจ



ภาพที่ 2 ข้อเปรียบเทียบทางสถิติระหว่างประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จากรูปข้างบน (สัมฤทธิ์ จำนวน, 2559, หน้า 118) เป็นภาพอธิบายเปรียบเทียบการกระจายของข้อมูลของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่าง จะมีความใกล้เคียงกับประชากรมาก ภายใต้เงื่อนไขการเก็บตัวอย่างที่ถูกต้อง สิ่งที่ใช้อธิบายประชากรเราจะเรียกว่า Population parameter ส่วน ของกลุ่มตัวอย่างเราจะเรียกว่า Sample statistics

ตารางที่ 1 ตัวประมาณการและค่าประมาณการ

Population parameter	Sample statistics
m = Population mean ค่าเฉลี่ยของประชากร	x = Sample mean ค่าเฉลี่ยของตัวอย่าง
s = Population Standard deviation ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร	s = Sample standard deviation ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่าง
$\sigma^2 = \frac{\sum_{i=1}^N (x_i - \mu)^2}{N}$	$s^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n-1}$

m = Population mean ค่าเฉลี่ยของประชากร

x = Sample mean ค่าเฉลี่ยของตัวอย่าง

s = Population Standard deviation ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

s = Sample standard deviation ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่าง

ตัวประมาณการและค่าประมาณการ (Estimator and estimated value)

เนื่องจากในความเป็นจริงทำงานวิชาสถิติเรามีโอกาสจะรู้ค่า Population Parameter ได้เลย สิ่งที่เราสามารถรู้ได้ก็คือ Sample Statistics เท่านั้น แต่เนื่องจาก ทำที่สุดแล้วเราต้องการรู้ Population parameter ต่างหาก เราจึงใช้ Sample Statistics มาประมาณค่า Population parameter เราจึงเรียก x ว่าตัวประมาณค่ากลาง (m) ของประชากร (Population mean estimator) นั้นหมายความว่า ค่าเฉลี่ยของตัวอย่าง ก็เป็นค่าโดยประมาณของค่ากลางของประชากร และเราเรียก s ว่าตัวประมาณการค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (s) ของประชากร (Population standard deviation estimator) นั้นหมายความว่า ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่าง ก็เป็นค่าโดยประมาณของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประชากรด้วยเช่นกัน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้ศึกษาได้นำลักษณะด้านประชากรศาสตร์มาใช้ในการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางการค้นหาคำตอบเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานภาพ ในเขตตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มีภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2555) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอำเภอ ด้านงานทะเบียนและบัตรประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัด อุบลราชธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการได้แก่ เพศ อาชีพและประเภทของงานที่ผู้มารับบริการมาติดต่อและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการคือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการขอรับบริการและความรู้ความเข้าใจในงานด้านทะเบียนบัตรของผู้มารับบริการ

กิตติพัฒน์ อินทธรณีโลดม (2556) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ที่ระดับมาก และได้สำรวจพบว่าปัญหาอุปสรรคของการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ขาดการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการติดต่อราชการ ทำให้ต้องเสียเวลาและเกิดความยุ่งยากมากขึ้นนอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานยังมีจำนวนไม่พอ และขาดวัสดุอุปกรณ์บางอย่างที่ใช้ในการบริการ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ รายได้ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส และวุฒิการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน 184 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศรายได้ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส และวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภานโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภานโยบาย 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ 2. ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภานโยบาย 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3. ศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสภานโยบาย 6 ในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะตามหลักสภานโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสภานโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วน ด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อเสนอแนะในการนำหลักสภานโยบาย มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีดังนี้ 1. มีความชัดเจนต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ 2. สร้างความสามัคคี กลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมกันพัฒนาทั้ง 3. ส่งเสริมข้อธรรมสาธารณะคือ การรู้จักเอื้อเฟื้อแบ่งปัน ผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรม ช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว 4. ส่งเสริมการมีความคิดเห็น เป็นอย่างเดียวกัน รู้จักแสวงหาจุดร่วม และสงวนไว้ซึ่งจุดต่างของกันและกัน คิดในสิ่งที่ตรงกัน ปรับมุมมองให้ตรงกัน

ทวนธง ครุฑจ๋อน (2555) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในทัศนะของประชาชน อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนะของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนะของประชาชนที่มีต่อ ภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ

ประชาชนผู้ที่มีสิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 392 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรม SPSS 7.5 for windows สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความผันแปร และการวิเคราะห์ จำแนกพหุ ทั้งนี้ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ .05 ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในทัศนะของประชาชน อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ระดับชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบล การรับรู้ข่าวสาร ประโยชน์ที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล ความรู้ความเข้าใจในองค์การบริหารส่วนตำบล และการมีส่วนร่วมในการ ดำเนินการขององค์การบริหารส่วน ตำบล มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในตำบล และระดับการพัฒนา ไม่มีความสัมพันธ์กับ ภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบล

เสริมศิริ นิลดำ (2555) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองท้องถิ่นจังหวัด เชียงรายและพะเยา งานวิจัยนี้เป็นการสังเคราะห์ข้อมูลค้นพบจากรายงานวิจัยที่ศึกษาสภาพการณ์ ของภาพลักษณ์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการรับรู้ของประชาชน ทั้งในระดับเทศบาลเมือง เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล โดยเป็นการสังเคราะห์งานวิจัยเชิงคุณลักษณะหรือ เชิงบรรยาย มีวัตถุประสงค์คือ 1. เพื่อศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับภาพลักษณ์ ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ในด้านวัตถุประสงค์การวิจัย กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย วิธีวิทยาการวิจัย และ ผลการวิจัย และ 2. เพื่อสังเคราะห์ข้อมูลค้นพบจากรายงานวิจัย เกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น และเสนอแนวทางการแก้ไขและ พัฒนาภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น วิธีศึกษาใช้วิธีการวิจัยเอกสารจากรายงานการศึกษาอิสระของนักศึกษาหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ จัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ปีการศึกษา 2552 จำนวน 13 เรื่อง มีพื้นที่ศึกษาคือ จังหวัดเชียงรายและพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะ งานวิจัยเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้ วิธีการสำรวจจากประชาชนในเขตของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ จำนวนกลุ่มตัวอย่างอยู่ ระหว่าง 363 - 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม มีการ วิเคราะห์ข้อมูลโดย สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอ้างอิง ข้อมูลค้นพบจากผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของ ภาพลักษณ์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ถูกรับรู้มากเป็นอันดับแรกคือ ด้าน บุคลากร รองลงมาคือ ด้านผู้บริหาร ส่วนภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ถูกรับรู้น้อย ที่สุดจากประชาชนคือ ภาพลักษณ์ด้านการบริการ

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2555) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษากรณี สำนักงานเขตคลองเตย พบว่า ลักษณะทั่วไปของประชาชนที่มาใช้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน เป็นประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างเพศชายพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านมนุษยสัมพันธ์ในระดับความพึงพอใจมาก เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง เพศหญิง ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 -30 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงสุดในทุกด้านโดยเฉพาะด้านมนุษยสัมพันธ์ ส่วนกลุ่มที่มีอายุที่ต่ำกว่า 20 ปี และ 31 -40 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการรับความรู้ในการมา ติดต่อราชการ ประชาชนที่จบการศึกษาระดับ ป.1 - ป.6 (ป.7) มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ และด้านมนุษยสัมพันธ์สูงสุด กลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาระดับ ปวส. อนุปริญญา มีความพึงพอใจในการให้บริการและด้านมนุษยสัมพันธ์ต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ ประชาชนกลุ่มที่มีรายได้ ต่างกันส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงทุกด้าน ยกเว้นกลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า 6,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 12,001 -18,000 บาท จะมีความพึงพอใจในด้านการได้รับ ความรู้จากเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลาง ประชาชนกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย มีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่และด้าน การได้รับความรู้ ประชาชนกลุ่มอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจ มาก ด้านมนุษยสัมพันธ์ ปัญหาอุปสรรคในการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองเตย ได้แก่ การขาดการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการติดต่อราชการ มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละเรื่อง หลายขั้นตอนและยุ่งยากใช้เวลานาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอและควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้ ความรู้เพิ่มมากขึ้นและขาดวัสดุอุปกรณ์ที่ ใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมี ความพึงพอใจบริการด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจ มากรายข้อในเรื่องบริเวณภายในสำนักงานสะอาด สวยงาม บริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่าง 34 เพียงพอ และความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางโดยมีความพึงพอใจมากรายข้อในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มารับ บริการอย่างสุภาพมีมโนล

เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงาน และพึงพอใจน้อยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่
ขอเงินพิเศษเมื่อมีการลดหย่อนภาษีและต้องเสียเงินพิเศษให้เจ้าหน้าที่ หากต้องการให้เสร็จเร็ว

อาภรณ์รัตน์ เลิศไฝรอด (2554) ได้ศึกษาการประเมินผลการบริการประชาชน ศึกษา
เฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า 1. การบริการ
ประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าได้ มาตรฐานตามหลักเกณฑ์การ
คัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น พ.ศ. 2546 จำนวน 6 หลักเกณฑ์ ไม่ผ่าน หลักเกณฑ์มาตรฐาน
จำนวน 4 หลักเกณฑ์ คือ 1. การปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการ
เพื่อประชาชน 2. วิสัยทัศน์และทิศทางการบริการประชาชน 3. การปรับปรุงกระบวนการบริการ
4. การเอาใจใส่ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ
รายได้ จำนวนครั้งในการ ขอรับ บริการ และการรู้จักกับเจ้าหน้าที่เป็นการส่วนตัวของผู้รับบริการ
ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการ ประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

สุจิตรา เขื่อนขันธ์ (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วย
บริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ใน
ระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษาและบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัย ส่วนบุคคลที่
มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขต ที่อยู่อาศัยของ
ประชาชนที่มารับบริการและได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนด มาตรฐาน
บริการให้เหมาะสมกับพื้นที่มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เน้นบริการ
เชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้านและด้านกิจกรรมในชุมชน

วรรณิ เตียววิเศษ (2552 อ้างอิงจาก สมิต สัชฌุกร, 2542) สำนวจความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ผลการประเมินพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่า
ร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา ยกเว้น
ความพึงพอใจต่อบริการกองการศึกษา พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 79.10 เท่านั้น ที่พึงพอใจ
ต่อบริการและ ส่วนด้านความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่างๆ ของ
เทศบาลเมือง ศรีราชา พบว่า แต่ละหน่วยงานประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความ
พึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการ และการอำนวยความสะดวกเมื่อพิจารณาสัดส่วน
ของประชาชนที่มี ความพึงพอใจต่อบริการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า กองช่างสุขาภิบาล กอง
ช่างและกองวิชาการ และแผนมีสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการในสัดส่วนที่สูง
กว่าหน่วยงานอื่น ๆ คือ ร้อยละ 98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.20 ตามลำดับ นอกจากนี้ยัง
พบว่า มีประชาชนถึงร้อยละ 98.20 และ 92.50 ตามลำดับที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของ

สถานที่ที่ให้บริการของกองช่าง สุขาภิบาลและสำนักงานช่าง ซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

ธนาริป์ สุมาลัย (2551 อ้างอิงจาก อมร รักษาสิทธิ์, 2546) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้ บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียน ราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้ง ที่มาใช้บริการ ประเภทของบริการที่มาใช้บริการและความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร สุจิตรา

ทิวา ประสุวรรณ. (2547) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัด หน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้าน ความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะอาดของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของ การให้บริการ ตามลำดับและเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ไพวัลย์ ชลาลัย (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ พนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวม ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้ 1. สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบ คอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 2. ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับ ความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

เจริญวิชิษฐ์ สมพงษ์ธรรม (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในการบริการ ที่ได้รับในระดับปานกลาง ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับบริการกับความคิดเห็นในการบริการพบว่า เพศอายุ รายได้ ของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขตที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในการบริการ ที่ได้รับไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ที่มาติดต่อ ประเภท ของบริการ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน ระยะเวลาห่างจากสำนักงานเขตช่วงเวลาที่มาติดต่อของผู้ใช้บริการ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็น แตกต่างกัน

ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบ้านฉาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง จำแนกตาม เพศ อายุระดับการศึกษาและอาชีพของประชาชน และเพื่อศึกษา แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ตามความคิดของประชาชน โดยศึกษาคุณภาพการให้บริการในภารกิจภายในสถานที่ และภารกิจภายนอกสถานที่ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นประชาชนที่มีชื่อในทะเบียนบ้านของเทศบาลตำบลบ้านฉาง จำนวน 605 คน การศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการโดยรวมของทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณี ภารกิจภายในสถานที่และภารกิจภายนอกสถานที่คุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง โดย 41 ด้านความสะอาดสวยงาม ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึง และด้านความต่อเนื่อง เป็นด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ และด้านการสนองตอบความ ต้องการ เป็นด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพ การบริการพบว่ากลุ่มตัวอย่าง เพศชายและเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันและกลุ่มตัวอย่างที่มี อาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้านและในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ในประเด็นความต่อเนื่องของกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความเสมอภาค ด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและ ในภาพรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 บงกช

ทศรัฐ จันยาง (2556) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความ

คิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัด ชลบุรี และ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอ บ่อทองจังหวัดชลบุรี โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 363 คน ผลการศึกษา พบว่าความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ คือ ดังนี้ ด้านความสะอาดสวยงาม ด้านความเป็นธรรม ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านคุณภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค และด้านความทั่วถึงและผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ตัวแปรอิสระ ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คืออายุและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรีส่วนตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน คือ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทงานที่มาติดต่อ

อรรถัย พรหมจันทร์ (2557) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับสูงเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือด้านความเสมอภาค และด้านการตอบสนองความพึงพอใจ 42 โดยด้านประสิทธิภาพประชาชนมีความคิดเห็นว่เทศบาลมีความรวดเร็วในการให้บริการ ในด้านความเสมอภาคประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีกาให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง และ ในด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ประชาชนมีความคิดเห็นว่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกริยาอ่อนน้อมมีความสุภาพ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว พบว่า อายุ รายได้ และอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ การศึกษา และช่วงเวลาไปติดต่อราชการต่างกัน มีความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

เยาวภา ปฐุมศิริกุล (2555) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของ ประชาชน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 336 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ประชาชนส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.50 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.60 ระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.40 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีรายได้เฉลี่ย 7,001- 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.50 สถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 59.50 สมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 43.80 และมีประเภทการให้บริการ สาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 31.00 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอ พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาพบว่าประชาชนมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวม ในระดับมาก และวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สมาชิกในครอบครัวและประเภทการให้บริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพรายได้เฉลี่ย และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลเงิน อำเภอท่ามะกา จังหวัดศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอท่ามะกา 43 จังหวัดศรีสะเกษ แบ่งตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ครรภ์เรือนที่ตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเงิน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 480 คน ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอท่ามะกา จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง พิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การเปรียบเทียบคุณภาพ การ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ สรุปได้ดังนี้จำแนกตามเพศ พบว่าเพศต่างกัน เห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็น รูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อ ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุ พบว่าอายุต่างกัน เห็นว่าคุณภาพ การให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามสถานภาพ สมรส พบว่า สถานภาพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านการตอบสนองความ ต้องการของ ผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับ การศึกษาที่ได้รับ พบว่าระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและ รายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง งาน สถิติที่ระดับ .05 เมื่อมองรายด้านพบว่า ด้านการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านอื่น ๆ ไม่ แตกต่างกัน จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่าระดับรายได้ต่อเดือน ต่างกันเห็นว่าคุณภาพ การให้บริการด้านภาพรวมและด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ยุทธนา บุญทน. (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วน ตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพ การ บริการ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการ และปัญหาข้อเสนอแนะ ในด้าน คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัย 238 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ มากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการพบว่าเพศ ไม่มี ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร แต่ปัจจัยพื้นฐาน อื่น ๆ ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการ ให้บริการในทุกด้าน และปัญหาข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการบริการ มีดังนี้ 1. ควรนำผลที่ได้ รับมาพัฒนามาตรฐาน ในการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพการบริการสามารถตอบสนองความ คาดหวังของผู้รับบริการ ให้เกิดความเชื่อมั่นให้มากที่สุด 2. ควรศึกษาการให้บริการสาธารณะใน ด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทำงาน ในการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านอื่น ๆ ต่อไป 3. ควรส่งเสริม

ให้ประชาชน และองค์กร ภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการจัดรูปแบบการให้บริการเพื่อความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

อรทัย พรหมจันทร์ (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล กุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล กุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี จำแนก ตาม เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย จำนวน 500 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล กุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัด อุบลราชธานี โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าคุณภาพการ ให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความใส่ใจต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจและความ น่าเชื่อถือ ตามลำดับ และเมื่อ เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล กุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน เห็นว่าคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบล กุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนก ตามระดับการศึกษา พบว่าระดับ การศึกษาต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการภาพรวมในระดับมาก และมีความเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการ ให้บริการภาพรวมในระดับมากและมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางงาน สถิติที่ระดับ .01 จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า ระดับรายได้ต่อเดือนต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการ ให้บริการภาพรวมในระดับมากและมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน และส่วนปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบล กุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขาดประสิทธิภาพ ขาดการ พัฒนาระบบบริการสวัสดิการสิ่งอำนวยความสะดวก ศักยภาพด้านการตอบข้อซักถามของ พนักงานให้บริการบางรายยังไม่เพียงพอ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อร้องเรียน การให้คำปรึกษา 45 ไม่ทั่วถึง

เพ็ญศิริ โชติพันธ์ (2554) งานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วน ตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี และเพื่อเปรียบเทียบ

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ และส่วนงานที่ติดต่อรับบริการ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้มารับบริการที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี ที่มีรายชื่อในทะเบียนผู้มารับบริการและมาติดต่อรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี แยกเป็นรายหมู่บ้าน 16 หมู่บ้าน รวมประชากรทั้งสิ้น 2,868 คน ผลการวิจัย 1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรมากที่สุด รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และ ส่วนใหญ่มาติดต่อรับบริการกับส่วนคลัง 2. ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า คุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานีในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก 3. เปรียบเทียบความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และส่วนงานที่ติดต่อ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า 3.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมและด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจ ในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ และด้านการตอบสนองของความต้องการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน 3.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3.3 ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ด้านความเป็น รูปธรรมในการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางงาน สถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน 3.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมและด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านความมั่นใจในการให้บริการ แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการตอบสนองของความต้องการ แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกันเห็นว่า คุณภาพการ ให้บริการในภาพรวมและด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการ ให้บริการ และด้านความมั่นใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน 3.6 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อรับบริการส่วนงานที่ต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ทศรัฐ จันยาง (2555) วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์จากผู้มาใช้บริการจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดี โดยไม่แตกต่างกันตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์เมื่อพิจารณาพบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในทุกด้านแต่ระดับ การศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ใน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแต่ละด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีปัจจัยหลาย ๆ ด้านที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอมืองจังหวัดนครพนม ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ในด้านกระบวนการให้บริการ ส่งผลให้กับภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความน่าเชื่อถือ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความภาพลักษณ์และพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมืองจังหวัดนครพนม มีรายละเอียดการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาในเขตตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ประมาณ 1,350 ต่อปี

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาในเขตตำบลนาทราย อำเภอเมืองจังหวัดนครพนม ที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมืองจังหวัดนครพนม จำนวนทั้งสิ้น 172 คน คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1963)

$$n = \frac{Nz^2 s^2}{Nd^2 + z^2 s^2} = \frac{1,350(1.96)^2(0.5)^2}{1,350(0.07)^2 + 1.96^2(0.5)^2} = 171.151358$$

การสุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้การสุ่มตามความสะดวก (Convenience sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม และแบบสอบถามภาพลักษณ์ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายจังหวัดนครพนม มี 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามแบบเลือกรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา และ สถานภาพสมรส ดังนี้

เพศ หมายถึง เพศชาย หรือ เพศหญิง ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ หมายถึง อายุปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามนับจำนวนเต็มปี

รายได้ หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับโดยเฉลี่ยต่อเดือน

อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับวุฒิการศึกษา หมายถึง ระดับวุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายจังหวัดนครพนม ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยอาศัยแนวคิดของ เจริญวิชัย สมพงษ์ธรรม (2556)

ลักษณะคำถามความพึงพอใจ เป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ลำดับขั้นได้แก่

มากที่สุด หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

มาก หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

ปานกลาง หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

น้อย หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

น้อยที่สุด หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย จังหวัดนครพนม มีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน

มาก ให้คะแนน 4 คะแนน

ปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน

น้อย คะแนน 2 คะแนน

น้อยที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน

การแปลความหมายคะแนนของ นำเกณฑ์ของ เกสรี แก้วทิพย์ (2552) มาปรับใช้

4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อย
1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ได้แก่ แบบสอบถามภาพลักษณ์ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย

จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามภาพลักษณ์โดยอาศัยแนวคิดของ (ชนะดา วีระพันธ์, 2555)

ลักษณะคำถามภาพลักษณ์ เป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ลำดับขั้นได้แก่

มากที่สุด	หมายถึง	มีภาพลักษณ์ระดับมากที่สุด
มาก	หมายถึง	มีภาพลักษณ์ระดับมาก
ปานกลาง	หมายถึง	มีภาพลักษณ์ระดับปานกลาง
น้อย	หมายถึง	มีภาพลักษณ์ระดับน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	มีภาพลักษณ์ระดับน้อยที่สุด

แบบสอบถามภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย จังหวัดนครพนม มี
เกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

การแปลความหมายคะแนนของ นำเกณฑ์ของ เกสรี แก้วทิพย์ (2552) มาปรับใช้

4.51 - 5.00	หมายถึง	มีภาพลักษณ์ระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	มีภาพลักษณ์ระดับมาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	มีภาพลักษณ์ระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	มีภาพลักษณ์ระดับน้อย
1.00 - 1.50	หมายถึง	มีภาพลักษณ์ระดับน้อยที่สุด

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร แนวคิดที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสร้างเป็นเครื่องมือวิจัย
2. ผู้วิจัยนำเครื่องมือ ให้อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity)
3. นำแบบสอบถามที่ปรับแก้แล้ว ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา
4. นำผลการประเมิน แบบสอบถาม จากผู้ทรงคุณวุฒิมาหาค่าดัชนี วัดความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item- objective congruence: IOC) โดยใช้เกณฑ์มากกว่า 0.5
5. นำแบบสอบถามที่ปรับแก้แล้ว ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้ (Try out) และหาความเชื่อมั่นต่อไป (Reliability)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยแจกแบบสอบถามด้วยตนเองให้แก่ผู้ใช้บริการ หลังจากผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ร้อยละ ความถี่
2. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะประชากร ด้านเพศกับภาพลักษณ์ และความพึงพอใจโดยการวิเคราะห์สถิติที (t-Test)
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะประชากรด้าน รายได้ อาชีพ ระดับวุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส กับความพึงพอใจและภาพลักษณ์โดยการวิเคราะห์แบบแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA)
4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ความพึงพอใจ และภาพลักษณ์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับภาพลักษณ์ โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson' product moment correlation coefficient)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยใช้เครื่องมือจัดเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนจำนวน 200 คน ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม เก็บข้อมูลในวันที่ 10 มิถุนายน ถึง วันที่ 30 กรกฎาคม 2559 ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการทางสถิติ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ตามแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ตามแบบสอบถามภาพลักษณ์

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบตามลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบตามลักษณะทางประชากรศาสตร์กับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ตัวแปร	จำนวน ($n = 200$)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	128	64.00
ชาย	72	36.00

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน (n = 200)	ร้อยละ
อายุ		
21-30 ปี	22	11.00
31-40 ปี	86	43.00
41-50 ปี	70	35.00
51 ปีขึ้นไป	22	11.00
รายได้		
ไม่เกิน 10,000 บาท	4	2.00
10,001-20,000 บาท	160	80.00
21,001-30,000 บาท	33	16.50
มากกว่า 30,000 บาท	3	1.50
วุฒิการศึกษา		
ประถมศึกษา	24	12.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	56	28.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย	52	26.00
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	10	5.00
ปริญญาตรี	13	6.50
ปริญญาโท	0	0.00
ปริญญาเอก	0	0.00
สถานภาพสมรส		
โสด	41	20.50
สมรส	144	72.00
หม้าย	8	4.00
หย่าร้าง / แยกกันอยู่	7	3.50

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน (n = 200)	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตรกร	36	18.00
ค้าขาย	70	35.00
นักเรียน	7	3.50
ข้าราชการ	20	10.00
รับจ้างทั่วไป	38	19.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	29	14.50

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 มีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาได้แก่ รายได้ 21,001-30,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 มีวุฒิการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาได้แก่ มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 มีสถานภาพ สมรสสมรส จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมาได้แก่ โสด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 และหย่าร้างจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 มีอาชีพค้าขายจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาได้แก่ รับจ้างทั่วไปจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และเกษตรกรจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ตามแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	SD	Skewness	Kurtosis	แปลผล
ด้านระบบการให้บริการ	3.43	0.47	0.07	-0.021	ปานกลาง
1. อบต.นาทรายมีการจัดบัตรคิวให้แก่ผู้มา ขอรับบริการ	3.42	0.61	.13	-.232	ปานกลาง
2. อบต.นาทรายมีการจัดช่องแยกตาม ประเภทของบริการอย่างชัดเจน	3.43	0.646	.094	-.176	ปานกลาง
3. อบต.นาทรายมีการกำหนดเวลาในการ ให้บริการที่เหมาะสม	3.41	0.60	.281	-.219	ปานกลาง
4.อบต.นาทรายมีป้าย/ บอร์ด ประชาสัมพันธ์อธิบายขั้นตอนในการ ให้บริการอย่างชัดเจน	3.43	0.62	-.111	-.323	ปานกลาง
5. อบต.นาทรายมีกล่องรับเรื่องร้องเรียน หรือให้ผู้บริการได้แสดงความคิดเห็น	3.47	0.63	.114	-.244	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.46	0.45	-0.082	0.500	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.49	0.63	-.141	-.251	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.44	0.62	-.209	-.391	ปานกลาง
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ	3.45	0.61	.193	-.270	ปานกลาง
9. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้อย่าง ชัดเจน	3.41	0.64	-.059	-.254	ปานกลาง
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่	3.50	0.64	-.096	-.227	ปานกลาง
11. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการกรอก แบบฟอร์มต่าง ๆ	3.41	0.66	-.036	-.227	ปานกลาง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	SD	Skewness	Kurtosis	แปลผล
12. เจ้าหน้าที่มีการอธิบายขั้นตอนการขอรับ บริการอย่างชัดเจน	3.49	0.67	-.204	.419	ปานกลาง
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.52	0.61	-.192	-.312	ปานกลาง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.44	0.44	0.061	0.209	ปานกลาง
14. อบต.นาทรายมีการให้บริการเครื่องถ่าย เอกสารอย่างเพียงพอ	3.51	0.63	.154	-.291	ระดับมาก
15. อบต.นาทรายมีสถานที่นั่งรอเพียงพอต่อ ความต้องการ	3.43	0.62	.395	-.090	ปานกลาง
16. อบต.นาทรายมีห้องน้ำที่สะอาด	3.43	0.57	.604	-.290	ปานกลาง
17. อบต.นาทรายมีห้องน้ำไว้ให้บริการอย่าง เพียงพอ	3.45	0.65	.150	-.163	ปานกลาง
18. อบต.นาทรายมีทางขึ้นสำหรับคนพิการ	3.49	0.65	-.129	-.220	ปานกลาง
19. อบต.นาทรายมีห้องน้ำสำหรับคนพิการ	3.40	0.67	.239	-.056	ปานกลาง
20. อบต.นาทรายมีที่จอดรถสำหรับผู้มา ติดต่ออย่างเพียงพอ	3.44	0.62	.166	-.234	ปานกลาง
21. อบต.นาทรายมีถนนงานเข้า ที่มี สภาพพื้นผิวที่ดี	3.42	0.61	.396	-.081	ปานกลาง
22. อบต.นาทรายมีพื้นที่ให้อ่าน หนังสือพิมพ์/ วารสารไว้บริการระหว่าง นั่งรอ	3.47	0.62	0.239	-0.219	ปานกลาง
23. อบต.นาทรายมีน้ำดื่มไว้บริการแก่ผู้มา ติดต่อ	3.38	0.61	0.205	-0.121	ปานกลาง
รวม	3.45	0.33	0.118	1.078	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การ
บริการส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัด นครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

(\bar{X} = 3.446) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.46, 3.44 และ 3.43 ตามลำดับ)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ตามแบบสอบถามภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ตารางที่ 4 ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย

ภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย	\bar{X}	SD	Skewness	Kurtosis	แปลผล
ด้านความน่าเชื่อถือขององค์กร	3.45	0.46	0.078	-0.519	ปานกลาง
1. ตราสัญลักษณ์ของ อบต.นาทราย มีความเป็นเอกลักษณ์ที่แสดงถึงความน่าเชื่อถือ	3.49	0.58	0.219	-0.552	ปานกลาง
2. สภาพอาคารของ อบต.นาทราย มีความแข็งแรงมั่นคง	3.46	0.60	0.037	-0.391	ปานกลาง
3. ผลงานของ อบต.นาทราย เป็นที่ยอมรับของท่าน	3.43	0.57	0.134	-0.522	ปานกลาง
4. อบต.นาทรายมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของท่าน	3.43	0.58	0.218	-0.397	ปานกลาง
ความรับผิดชอบต่อสังคม	3.45	0.41	0.089	-0.870	ปานกลาง
5. อบต.นาทราย มีการพัฒนาสิ่งแวดล้อมในชุมชน เช่น การพัฒนาวัด การทำความสะอาดหมู่บ้าน เป็นต้น	3.46	0.62	0.478	-0.17	ปานกลาง
6. อบต.นาทราย เป็นศูนย์กลางการร้องทุกข์ของประชาชน	3.46	0.56	0.159	-0.74	ปานกลาง
7. อบต.นาทราย มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส	3.45	0.58	0.294	-0.391	ปานกลาง

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ภาพลักษณ์องค์การบริหาร ส่วนตำบลนาทราย	\bar{X}	SD	Skewness	Kurtosis	แปลผล
8. อบต.นาทราย จัดโครงการเพื่อชุมชน ได้แก่ โครงการการจักสานตะกร้าหวาย และโครงการทอดผ้าขึ้น ฯลฯ	3.42	0.55	0.321	-0.622	ปานกลาง
9. อบต. นาทราย มีการจัดโครงการเพื่อผู้สูงอายุ เช่น โครงการเบี้ยเลี้ยงชีพ ช่วยเหลือผู้สูงอายุ เป็นต้น	3.48	0.58	0.238	-0.542	ปานกลาง
10.อบต.นาทราย สร้างอาชีพให้เกษตรกร และสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน เช่น การแจกเมล็ดพันธุ์ข้าว ให้แก่ชุมชน การแจกปุ๋ยเคมี การซื้อขายข้าวหอมมะลิชาวบ้าน เป็นต้น	3.43	0.54	0.283	-0.951	ปานกลาง
11.อบต.นาทราย จัดโครงการเพื่อการศึกษา เช่น โครงการทุนการศึกษาแก่ประชาชนในชุมชน	3.46	0.60	0.387	-0.261	ปานกลาง
12.อบต.นาทรายมีการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การกำจัดลูกน้ำยุงลาย การกำจัดขยะในชุมชน การสร้างถนนให้ชุมชน เป็นต้น	3.47	0.53	0.038	-1.248	ปานกลาง
รวม	3.45	0.38	0.044	-0.497	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่มีภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม และ ด้านความน่าเชื่อถือขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$)

ตอนที่ 4 วิเคราะห์การเปรียบเทียบทางประชากรศาสตร์กับพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัด นครพนม

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัด นครพนม

เพศ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ			
	\bar{X}	SD	t	p
ชาย	3.45	.33	.441	.659
หญิง	3.4	.35		

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัด นครพนม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัด นครพนม

อายุ	ความพึงใจต่อการให้บริการ	
	r	P
อายุ	-.151*	.033

หมายเหตุ: * $p < .05$

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัดนครพนมของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริการส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมของประชาชนจำแนกตามรายได้

รายได้	ความพึงพอใจต่อการบริการ			
	\bar{X}	SD	F	p
1. ไม่เกิน 10,000 บาท	3.23	0.20	.851	.468
2. 10,001 – 20,000 บาท	3.44	0.34		
3. 21,001 – 30,000 บาท	3.50	0.31		
4. มากกว่า 30,000 บาท	3.49	0.09		

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริการส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ของประชาชนจำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	ความพึงพอใจต่อการบริการ			
	\bar{X}	SD	F	p
1. ประถมศึกษา	3.279	0.248	2.181	.058
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	3.462	0.371		
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.431	0.277		
4. ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	3.500	0.345		
5. ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.6) ปริญญาตรี	3.391	0.331		
7. ปริญญาโท	3.605	0.404		
8. ปริญญาเอก	3.279	0.248		

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมของประชาชนจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพสมรส	ความพึงพอใจต่อการบริการ			
	\bar{X}	SD	F	p
1. โสด	3.485	0.346	.501	.682
2. สมรส	3.429	0.343		
3. หม้าย	3.473	0.220		
4. หย่าร้าง / แยกกันอยู่	3.540	0.130		

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ของประชาชนจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ความพึงพอใจต่อการบริการ			
	\bar{X}	SD	F	p
1. เกษตรกร	3.383	0.356	.650	.662
2. ค้าขาย	3.427	0.314		
3. นักเรียน / นักศึกษา	3.404	0.300		
4. ข้าราชการ	3.485	0.279		
5. รับจ้างทั่วไป	3.497	0.359		

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 วิเคราะห์เปรียบเทียบตามลักษณะทางประชากรศาสตร์กับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัด นครพนม

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบเพศกับภาพลักษณ์ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

เพศ	ภาพลักษณ์			
	\bar{X}	SD	t	p
ชาย	3.4661	.38159	.779	.437
หญิง	3.4225	.37875		

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบอายุกับภาพลักษณ์ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัด นครพนม

อายุ	ภาพลักษณ์	
	r	p
อายุ	-.043*	.545

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีภาพลักษณ์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบภาพลักษณ์ขององค์การบริการส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัดนครพนมของประชาชนจำแนกตามรายได้

รายได้	ภาพลักษณ์			
	\bar{X}	SD	F	p
1. ไม่เกิน 10,000 บาท	3.500	0.236	1.504	.215
2. 10,001 – 20,000 บาท	3.425	0.372		
3. 21,001 – 30,000 บาท	3.576	0.423		
4. มากกว่า 30,000 บาท	3.389	0.337		

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ต่อองค์การบริการส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบความภาพลักษณ์ขององค์การบริการส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัดนครพนมของประชาชนจำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	ภาพลักษณ์			
	\bar{X}	SD	F	p
1. ประถมศึกษา	3.358	0.263	.856	.512
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	3.429	0.428		
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.454	0.362		
4. ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	3.467	0.370		
5. ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.6)	3.633	0.443		
ปริญญาตรี				
7. ปริญญาโท	3.506	0.407		
8. ปริญญาเอก	3.358	0.263		

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ต่อองค์การบริการส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบภาพลักษณ์ขององค์การบริการส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัดนครพนมของประชาชนจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	ภาพลักษณ์			
	\bar{X}	SD	F	p
1. โสด	3.476	0.364	.458	.712
2. สมรส	3.433	0.384		
3. หย่า	3.542	0.488		
4. หย่าร้าง / แยกกันอยู่	3.548	0.288		

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน ภาพลักษณ์ต่อองค์การบริการส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบภาพลักษณ์ขององค์การบริการส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัดนครพนมจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ภาพลักษณ์				คู่ที่แตกต่าง
	\bar{X}	SD	F	p	
1. เกษตรกร	3.396	0.355	3.119*	.010	2 > 3
2. ค้าขาย	3.542	0.382			2 > 6
3. นักเรียน / นักศึกษา	3.143	0.219			4 > 3
4. ข้าราชการ	3.508	0.388			5 > 3
5. รับจ้างทั่วไป	3.478	0.305			5 > 6
6. พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.296	0.445			

หมายเหตุ: *p < .05

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่อาชีพแตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ต่อองค์การบริการส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) เพื่อพิจารณาว่าค่าเฉลี่ยของคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน และเนื่องจากความแปรปรวนมีค่าเท่ากัน จึงใช้วิธีทดสอบแบบ LSD พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ค้าขาย ข้าราชการ และรับจ้างทั่วไป มีภาพลักษณ์ต่อ อบต. นาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ดีกว่า นักเรียนนักศึกษา นอกจากนี้ยังพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ค้าขายและรับจ้างทั่วไปมีภาพลักษณ์ต่อ อบต.นาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ดีกว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตอนที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับภาพลักษณ์ที่มีต่อองค์การบริการส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ตารางที่ 17 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับภาพลักษณ์ที่มีต่อองค์การบริการส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ด้าน	ภาพลักษณ์	
	<i>r</i>	<i>p</i>
1. ด้านระบบการให้บริการ	0.156*	.027
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.300**	.000
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.247**	.000
ภาพรวม	0.328**	.000

หมายเหตุ ** $p < 01$, * $P < 05$

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านระบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านระบบการให้บริการพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาพลักษณ์ขององค์การบริการส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาพลักษณ์ขององค์การบริการส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมี ความสัมพันธ์ทางบวก กับภาพลักษณ์ขององค์การบริการส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัด นครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ในมุมมองของประชาชน 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม 3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ของประชาชน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ 4. เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ในมุมมองของประชาชน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ 5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ ของประชาชนกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ลักษณะของการวิจัยเป็นการสำรวจเชิงสำรวจ (Survey research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีทะเบียนราษฎรในเขตพื้นที่ ตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม 200 คน มาขอรับบริการจำนวน 1,350 คนต่อปี โดยการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience sampling)

ตัวแปรต้นที่ศึกษาคือ สถานภาพสมรสส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ส่วนตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ วัดได้จาก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กร วัดได้จากด้านความน่าเชื่อถือขององค์กร ความรับผิดชอบต่อสังคม

จากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

1. ประชาชนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ แตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน
3. ความพึงพอใจของประชาชนมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

จากนั้นได้นำข้อมูลไปประมวลผลการวิเคราะห์ในโปรแกรม SPSS ในการหาค่าสถิติพื้นฐาน วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น เพื่อทราบถึงลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติบรรยายได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างโดยการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ t-Test และผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson' product moment correlation coefficient)

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่ ตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม สรุปผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของประชาชนกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมืองจังหวัดนครพนม

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 ได้แก่ มีอายุอยู่ในช่วง 31.40 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 41.50 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 มีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมา ได้แก่ รายได้ 21,001-30,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ มีวุฒิการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาได้แก่ มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 มีสถานภาพสมรส จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมาได้แก่ โสด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 และหย่าร้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 มีอาชีพ

ค้าขาย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาได้แก่ รับจ้างทั่วไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และ เกษตรกรจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัด นครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.446$) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

2.1 พิจารณาการเปรียบเทียบตามลักษณะประชากรศาสตร์ ดังต่อไปนี้

2.1.1 เปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัดนครพนมของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน

2.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ของประชาชน พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.1.3 เปรียบเทียบรายได้กับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน

2.1.4 เปรียบเทียบวุฒิการศึกษากับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน

2.1.5 เปรียบเทียบสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน

2.1.6 เปรียบเทียบอาชีพกับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมและด้านความน่าเชื่อถือขององค์การบริหารส่วนอยู่ในระดับปานกลาง

3.1 พิจารณาการเปรียบเทียบตามลักษณะประชากรศาสตร์ดังต่อไปนี้

3.1.1 เปรียบเทียบเพศกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมของประชาชน พบว่าประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีภาพลักษณ์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน

3.1.2 เปรียบเทียบอายุกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีภาพลักษณ์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน

3.1.3 เปรียบเทียบรายได้กับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมของประชาชน พบว่าประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน

3.1.4 เปรียบเทียบวุฒิการศึกษากับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ของประชาชน พบว่าประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน

3.1.5 เปรียบเทียบสถานภาพสมรสกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมของประชาชน พบว่าประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน

3.1.6 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ของประชาชน พบว่าประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม แตกต่างกันอย่าง

มีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีอาชีพ ค้าขาย ข้าราชการ และรับจ้างทั่วไป มีภาพลักษณ์ต่อองค์การบริหารตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ดีกว่านักเรียน นักศึกษา นอกจากนี้ยังพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพค้าขายและรับจ้างทั่วไปมีภาพลักษณ์ต่อองค์การบริหารตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ดีกว่าพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของประชาชนกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของประชาชนกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านระบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาพลักษณ์ของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านระบบการให้บริการพบว่า มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับภาพลักษณ์ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาพลักษณ์ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลงานวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความน่าเชื่อถือขององค์กรพบว่า ประชาชนมีมุมมองเกี่ยวกับบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายต่อการดำเนินชีวิตและการยอมรับในผลงานอยู่ในระดับที่ไม่ค่อยดีนัก และมุมมองเกี่ยวกับด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโครงการเพื่อชุมชนนั้นยังอยู่ในระดับที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายยังสร้างผลงานได้ไม่เป็นที่พึงพอใจต่อประชาชนเท่าที่ควร และยังขาดการพัฒนาโครงการต่าง ๆ เพื่อชุมชน ส่งผลให้ประชาชนรู้สึกว่างค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย ไม่มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตมากนัก ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ เสริมศิริ นิลดำ (2552) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองท้องถิ่นจังหวัดเชียงรายและพะเยา พบว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองท้องถิ่นจังหวัดเชียงรายและพะเยาอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับปานกลาง ด้านระบบการให้บริการเมื่อพิจารณาด้านเวลาความเหมาะสมของการให้บริการ จากการสังเกตพบว่า เจ้าหน้าที่มา

ปฏิบัติการไม่ค่อยตรงต่อเวลา ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความชัดเจนในการตอบคำถาม เจ้าหน้าที่ ยังมาสามารถต่อคำถามได้อย่างชัดเจน ส่งผลให้การติดต่อประสานงานล่าช้า และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีน้ำดื่มไม่เพียงพอต่อปริมาณของผู้มาขอรับบริการ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ คณะทำงานตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจริญวิเศษ สมพงษ์ธรรม (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

การเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพศ อายุ รายได้ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส และอาชีพ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ รายได้ วุฒิการศึกษา และสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง ตำบลนาทราย จังหวัดนครพนมไม่แตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ มีความหลากหลายด้านภูมิหลังของแต่ละบุคคล โดยจะแสดงถึงความเป็นมาที่แตกต่างกันจากอดีตถึงปัจจุบัน ชีวิตความเป็นอยู่แตกต่างกัน การทำงานที่ไม่แตกต่างกัน เป็นต้น บุคคลจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ย่อมส่งผลด้านความคิดที่มีความแตกต่างกัน เช่นเพศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐัฐกานต์ พอค้า (2556) เรื่อง ความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรสีเขียว พบว่า เพศ วุฒิการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจความพึงพอใจที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรสีเขียวไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อศวีศิริ ลาปี่อ (2556) เรื่อง ภาพลักษณ์นักรบเมืองกับพฤติกรรมการเลือกตั้งของประชาชนในระดับท้องถิ่น ศึกษากรณีเลือกตั้งนายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองควนลัง จังหวัดสงขลา พบว่าเพศ รายได้ และอาชีพแตกต่างกัน มีภาพลักษณ์นักรบเมืองกับพฤติกรรมการเลือกตั้งของประชาชนในระดับท้องถิ่น ศึกษากรณีเลือกตั้งนายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองควนลัง จังหวัดสงขลาไม่แตกต่าง

กัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวนธง ครุฑจ้อย (2554) ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในทัศนะของประชาชน อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่พบว่า เพศ รายได้ วุฒิกการศึกษา สถานภาพ และอาชีพที่แตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในทัศนะของประชาชน อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ของประชาชน พบว่า ประชาชนที่อาชีพแตกต่างกันมีภาพลักษณ์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนทรายอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีอาชีพ ค้าขาย ข้าราชการ และรับจ้างทั่วไป มีภาพลักษณ์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ดีกว่านักเรียนนักศึกษา เพราะอาชีพค้าขาย ข้าราชการ และรับจ้างทั่วไป มีวุฒิภาวะด้านประสบการณ์มากกว่า ย่อมมีความคิดที่ดีกว่านักเรียนนักศึกษา นักเรียนนักศึกษายังมีประสบการณ์น้อยทำให้มีความคิดที่ไม่ค่อยดีมากนัก นอกจากนี้ยังพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพค้าขายและรับจ้างทั่วไปมีภาพลักษณ์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ดีกว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจ เพราะพนักงานรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่แล้วไม่ค่อยรับรู้เรื่องการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนทรายมากนัก ทุกอาชีพของแต่ละคนมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน การใช้ชีวิตของแต่ละสายอาชีพแตกต่างกันออกไป

การเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ รายได้ วุฒิกการศึกษา สถานภาพสมรส และอาชีพ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ รายได้ วุฒิกการศึกษา สถานภาพสมรส และอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือเพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศ

ไว้ต่างกัน ส่วนอาชีพ รายได้ และสถานภาพของบุคคลมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ ทศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน ทำยสุดการศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทศนคติ และพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพวัลย์ ชลาลัย (2555) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่าประชาชนที่มีเพศ รายได้ วุฒิการศึกษา อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒน์ บุญเรือง (2545) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะด้านจัดเก็บรายได้ พบว่า ประชาชนที่มี เพศ รายได้ อาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน

2. จากผลการวิจัยพบว่า อายุมีความสัมพันธ์ ทางลบกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ของประชาชน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ประชาชนที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ดีกว่าประชาชนที่มีอายุมาก เพราะอายุเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งต่อพฤติกรรมของประชาชน เนื่องจากอายุจะเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ เมื่ออายุเพิ่มขึ้น ประสบการณ์สูงขึ้น ความฉลาดรอบคอบ ตำนินติเตียน ก็เพิ่มมากขึ้น วิธีคิดและสิ่งที่สนใจก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ มนต์ ขอเจริญ (2557) เรื่อง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลหนองแก จังหวัดยะลา พบว่า ประชาชนที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ดีกว่าประชาชนที่มีอายุมาก อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของประชาชนกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของประชาชนกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารตำบล นาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ความพึงพอใจของประชาชนโดยภาพรวมด้านระบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ความพึงพอใจกับภาพลักษณ์เป็นพื้นฐานสำคัญขององค์กร

ในการนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรใดองค์กรหนึ่งไม่สามารถทำได้ในเวลาอันรวดเร็ว เนื่องจากภาพลักษณ์เกิดจากการรับรู้ภายในจิตใจของประชาชนที่ได้สัมผัสต่อสิ่งนั้น ปัจจุบันหลายองค์กรได้ให้ความสำคัญ กับการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร จึงชี้ให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของประชาชนกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม มีความสัมพันธ์ทางบวกเป็นไปทิศทางเดียวกันระหว่างความพึงพอใจและภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกสรี แก้วทิพย์ (2552) เรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งรวงทอง อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกเป็นไปทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ข้อเสนอแนะการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาพลักษณ์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย หมายถึง หากประชาชนมีความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายมากแล้วก็จะทำให้มีภาพลักษณ์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดีตามไปด้วย ซึ่งเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสัมพันธ์สูงสุด แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ถือเป็นส่วนสำคัญอย่างมากที่จะทำให้ประชาชนมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นของด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า ความชัดเจนในการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการสื่อสารให้แก่บุคลากร นำไปสู่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านอื่น ๆ ซึ่ง ได้แก่ ความเหมาะสมของกำหนดเวลาในการให้บริการ (ด้านระบบการให้บริการ) และการมีน้ำดื่มไว้รองรับผู้มาขอรับบริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายอาจพิจารณานำประเด็นเรื่องเกี่ยวกับช่วงเวลาในการให้บริการเข้าที่ประชุมประจำปีเพื่อหารือเกี่ยวกับช่วงเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมตามความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ควรจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มเพิ่มเติมให้เพียงพอต่อปริมาณผู้มาขอรับบริการ

ในประเด็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ ผลการวิจัยได้แสดงให้เห็นว่า การยอมรับในผลงานขององค์การบริหารส่วนตำบล (ด้านความน่าเชื่อถือขององค์กร) และการจัดโครงการเพื่อชุมชน (ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม) นั้นประชาชนยังประเมินได้น้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายควรจัดโครงการ หรือกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายให้มีส่วนร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและควรจัดให้มีโครงการเพื่อชุมชนให้มากขึ้น เช่น โครงการการจัดสวนตะกั่วหวาย และโครงการทอดผ้าขึ้น ฯลฯ เพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี เพื่อนำไปเป็นสินค้า OTOP ของประชาชน สร้างรายได้ให้แก่ชุมชน ควรจัดให้มีตลาดชุมชนเพื่อประชาชนให้มีเศรษฐกิจไหลเวียน และจัดโครงการหาพ่อค้าคนกลางให้ประชาชนเพื่อนำสินค้า OTOP หรือการเกษตรไปขายให้กับพ่อค้าคนกลาง ส่งเสริมประชาชนได้มีรายได้เพิ่มขึ้น เมื่อพัฒนาด้านต่าง ๆ ตามที่กล่าวมาแล้ว จะส่งผลให้ประชาชนมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในระดับองค์การบริหารส่วนตำบล หากผู้วิจัยมีความสนใจสามารถนำไปศึกษาต่อในองค์กรระดับจังหวัดได้
2. การวิจัยครั้งต่อไปควรใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพมาร่วมศึกษาด้วย โดยอาจใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เพื่อให้สามารถอธิบายปรากฏการณ์เชิงลึก
3. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น
4. ควรศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในชุมชนในเชิงลึกมากขึ้น เช่น ประชาชนในกลุ่มประชากรแฝงที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษากับกลุ่มประชากรหลักในเขตพื้นที่ และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละระยะของโครงการฯ

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). *ทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานในองค์กรบริษัท คูเวต ปีโตเลียม (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- กฤตพร มีเจริญ. (2541). *การจัดการสมัยใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม. (2555). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอำเภอ ด้านงานทะเบียนและบัตรประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาศาสตร์, คณะพัฒนาศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- เกสรี แก้วทิพย์. (2552). *การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งรวงทอง อำเภอจุน จังหวัดพะเยา. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะวิทยาการการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.*
- เกสรี แก้วทิพย์. (2552). *การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งรวงทอง อำเภอจุน จังหวัดพะเยา. เข้าถึงได้จาก <http://newtdc.thailis.or.th/docview.aspx?tdcid=6421>*
- โกวิท พวงงาม. (2550). *ความเป็นมาและความสำคัญของ อบต. เข้าถึงได้จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/54810229/chapter1.pdf*

- คณะทำงานตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด
ขอนแก่น. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น. ขอนแก่น: สำนักงาน
ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น.
- คมสัน ยืนยง. (2552). การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสระ
อำเภอเชียงม่วน จังหวัดพะเยา. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ
จัดการทั่วไป, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- จักรพงษ์ สุขพันธ์. (2559). ส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อช่องทางการจัดจำหน่ายผักอินทรีย์.
เข้าถึงได้จาก [www.e-manage.mju.ac.th/openFile.aspx%3Fid%3DMjl2MzAx+
&cd=1&hl=th&ct=clnk&gl=th](http://www.e-manage.mju.ac.th/openFile.aspx%3Fid%3DMjl2MzAx+&cd=1&hl=th&ct=clnk&gl=th)
- จารุวรรณ วงศ์มณีวรรณ. (2552). การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วน
ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เจริญวิชิษฐ์ สมพงษ์ธรรม. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด: ศึกษาเฉพาะเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด
จังหวัดตราด. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เจริญวิชิษฐ์ สมพงษ์ธรรม. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรของครูในโรงเรียนสังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9. วารสารบริหารการศึกษา มศว,
12(23), 14-22.
- เจริญวิชิษฐ์ สมพงษ์ธรรม และสุภายู ธีระวณิชตระกูล. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลสัทธิ์ อำเภอสัทธิ์จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี: ศูนย์นวัตกรรม
การบริหารและผู้นำทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เฉลิมพร อภิชนาพงศ. (2554). ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง. เข้าถึงได้จาก [http://www.dpu.ac.th/
dpurc/assets/uploads/magazine/8hmqimn7q58g04s.pdf](http://www.dpu.ac.th/dpurc/assets/uploads/magazine/8hmqimn7q58g04s.pdf)
- ชนชนก หลักปิ้ง. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาล
ตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยการจัดการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยชาญ วงศ์สามัญ. (2556). *ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม บ้านโนนชัย ตำบลในเมืองจังหวัดขอนแก่น*. ขอนแก่น: ศูนย์วิทยบริการสิรินธร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาลัย.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2557). *แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น*. เข้าถึงได้จาก <http://www.onec.go.th/publication/4010003/p0201.htm>
- ณัฐกานต์ พ่อคำ. (2556). *ความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรสีเขียวของประชาชน ณ กรุงเทพมหานคร*. จดนิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ดวงพร สกุลเอกชัยวงศ์. (2557). *ความคิดเห็นของบุคลากรเทศบาลเมืองฉะเชิงเทราต่อการบริหารจัดการยุทธศาสตร์การพัฒนา*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดุจหทัย ครุฑเดชะ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล*. ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารรัฐกิจ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทวนธง ครุฑจ้อน. (2545). *ภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในทัศนะของประชาชนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทวนธง ครุฑจ้อน. (2554). *ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในทัศนะของประชาชน อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. เข้าถึงได้จาก <https://info.rdi.ku.ac.th/ThailandResearch/?itemID=437707>
- ทศรัฐ จันยาง. (2556). *งานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำตาโฮง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. เข้าถึงได้จาก <https://tci-thaijo.org/index.php/jkbu/article/view/25236>

- นพรัตน์ หวละครเล็ก. (2554). *ความคิดของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. การค้นคว้าอิสระบริหารการธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2540). *คู่มือการวิจัยการเขียนรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 6). ม.ป.ท.
- เบญจวรรณ วรรณทีสุข. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประมะ สตะเวทิน. (2533). *การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพ็ญศิริ โชติพันธ์. (2554). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี*. วารสารบัณฑิตวิทยาลัยพิชญทรรศน์, 6(2), 65-71.
- ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพวัลย์ ชลาลัย. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภาณุเดช เพ็ชรความสุข. (2558). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- มนต์ ขอเจริญ. (2557). *ความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้รับบริการต่อศูนย์การแพทย์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ. (2555). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการ*

เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. เข้าถึงได้จาก <http://www.trang.ru.ac.th/rutranginfo/research/2555/2555.pdf>

มาวี นานูมา. (2558). รายงานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตหนองแขม. เข้าถึงได้จาก intra.polsci.pn.psu.ac.th/edu_sha/files/03-06-2015_13-33-03_2-11.pptx+&cd=1&hl=th&ct=clnk&gl=th

ยุทธนา บุญทน. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงครอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เยาวภา ปฐมศิริกุล. (2555). ความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, 1(1), 138-151.

เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2556). สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

วรรณเพ็ญ พละศักดิ์. (2553). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำเกตุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

วิฑูรย์ฐานเมธี. (2554). การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารกิจการคณะสงฆ์ในจังหวัดหนองบัวลำภู. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

วิรัช ฤทธิธนกุล. (2544). การประชาสัมพันธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิริยะ สัพพะ. (2556). การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลช้างข้าม จังหวัดจันทบุรี. จันทบุรี: เทศบาลตำบลช้างข้าม.

สมิต สัชฌุกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยุชุมชน.

สมิต สัชฌุกร. (2555). ศิลปะการให้บริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สายธาร.

สมิต สัชฌุกร. (2557). ทักษะการประสานงาน. เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=394&read=true&count=true

สัมฤทธิ์ จำนง. (2559). ภาพลักษณ์องค์กรและนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- สุจิตรา เชื้อนขันธุ์. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการ
อำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2557). ภาวะผู้นำ: ทฤษฎีและปฏิบัติ: ศาสตร์และศิลป์สู่ความเป็นผู้นำที่
สมบูรณ์. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านกฎหมายของ
สำนักงานอัยการพิเศษ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ
บริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่
ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสกสรร วัฒนพงษ์. (2542). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทาง
หลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในเขตพื้นที่ทางหลวง หมายเลข 34 (บางนา-ปางประกง).
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสริมศิริ นิลดำ. (2552). ภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองท้องถิ่นจังหวัดเชียงรายและพะเยา. เข้าถึง
ได้จาก http://jms.crru.ac.th/Showexj.asp?xuid=112&uid=MJ_24_2_2552
- เสรี วงษ์มณฑา. (2540). การประชาสัมพันธ์เชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: เอ.เอ็น. การพิมพ์.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2555). ทิศทางการสื่อสาร ปี พ.ศ. 2556 (Communication Trend 2013).
กรุงเทพฯ: เอพีอาร์.
- อมร รักษาสัตย์. (2546). จริยธรรมในวิชาชีพ. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรทัย พรหมจันทร์. (2557). การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง อำเภอ
กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี. เข้าถึงได้จาก <http://www.ptu.ac.th/journal/data/6-1/6-1-5.pdf>
- อศวีศิริ ลาปี่อ. (2556) ภาพลักษณ์นักการเมืองกับพฤติกรรมการเลือกตั้งของประชาชนในระดับ
ท้องถิ่น ศึกษากรณีเลือกตั้งนายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองควนลัง จังหวัดสงขลา.
วารสารวิทยบริการ, 24(1), 187-199.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก
สาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์.

วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อำนวยการ วิจารณ์. (2554). การแก้วิกฤติการณ์และสร้างภาพพจน์ให้แก่องค์กร. ใน พรทิพย์
พิมพ์สิทธิ์ (บรรณาธิการ), ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง: การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์
(หน้า 89). กรุงเทพฯ: ประกายพริก.

Cochran, W.G. (1963). *STAT3014/3914 Applied statistics-sampling*. Retrieved from
http://www.maths.usyd.edu.au/u/jchan/STAT3014/sur15_1_sol.pdf

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย

ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

ด้านกายภาพ

1. ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชน

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย

องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย ยกฐานะขึ้นเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2560 และปัจจุบันเป็น อบต.ขนาดกลาง

องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย ตั้งอยู่เลขที่ 119 หมู่ที่ 5 บ้านอ่างคำ ตำบลนาทราย อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ระยะทำงานห่างจากอำเภอเมืองนครพนม ประมาณ 8 กิโลเมตร

อาณาเขตทิศเหนือจดตำบล रामราช อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม

ทิศใต้ จดตำบล โพธิ์ตาก อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ทิศตะวันออกจด ตำบล หนองญาติ อำเภอเมืองนครพนมจังหวัดนครพนม

ทิศตะวันตกจด ตำบล โพธิ์ตาก อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

2. พื้นที่

พื้นที่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายประมาณ 37,478 ไร่ หรือ ประมาณ 58.29 ตารางกิโลเมตร

3. ลักษณะภูมิประเทศ

เป็นที่ราบลุ่มดินผสมหินลูกรัง พื้นที่ส่วนใหญ่ถูกน้ำท่วม ในฤดูฝน มีลำห้วยเหมือด ซึ่งเป็นแหล่งน้ำสายสำคัญเปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่หล่อเลี้ยง ราษฎรตำบลนาทราย ไหลผ่าน หมู่ 1, 2, 4, 5, 6, 7, 9 รวมระยะทำงานประมาณ 22 กิโลเมตร

4. ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

- ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้ง แต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บางครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรง หรืออาจมีลูกเห็บตกก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อนจะมีอุณหภูมิระหว่าง 35 – 39.9 องศาเซลเซียส ร้อนจัด มีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป

- ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือนพฤษภาคม ตุลาคม แต่อาจเกิด “ช่วงฝนทิ้งช่วง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1 – 2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน ในเดือนกรกฎาคม แต่ในเขตตำบลนาทราย ไม่เคยเกิดอุทกภัยรุนแรง มีฝนตกเฉลี่ยประมาณ 900 มิลลิเมตร

- ฤดูแล้ง เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคมนานราว 1 – 2 สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูแล้ง อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 15 องศา

5. ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 75% ดินลูกรังประมาณ 15% ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 10 %

6. ลักษณะของแหล่งน้ำ

6.1 แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำห้วย 6 สาย
- บึง หนอง สระ 20 แห่ง

6.2 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย 13 แห่ง
- บ่อน้ำตื้น 15 แห่ง
- บ่อบาดาล 10 แห่ง
- ประปาหมู่บ้าน 6 แห่ง

ด้านการเมือง/การปกครอง

1. ตำบลนาทราย ประกอบด้วย หมู่บ้าน ทั้งหมด 9 หมู่บ้าน ดังนี้

- หมู่ที่ 1 บ้านดอนยานาง
- หมู่ที่ 2 บ้านนามูลฮิ้น
- หมู่ที่ 3 บ้านโพรงาม
- หมู่ที่ 4 บ้านนาคำกลาง
- หมู่ที่ 5 บ้านอ่างคำ
- หมู่ที่ 6 บ้านหัวโพ
- หมู่ที่ 7 บ้านโนนขาม

หมู่ที่ 8 บ้านโคกทรายคำ

หมู่ที่ 9 บ้านนามูลฮิ้น

จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต.เต็มทั้งหมู่บ้าน 9 หมู่

2. ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ชื่อหมู่บ้าน	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 1 บ้านดอนยานาง	342	491	546	1,037
หมู่ที่ 2 บ้านนามูลฮิ้น	184	332	338	670
หมู่ที่ 3 บ้านโพนงาม	154	293	306	599
หมู่ที่ 4 บ้านนาคำกลาง	102	181	211	392
หมู่ที่ 5 บ้านอ่างคำ	133	248	338	586
หมู่ที่ 6 บ้านหัวโพน	182	332	340	672
หมู่ที่ 7 บ้านโนนขาม	112	205	188	393
หมู่ที่ 8 บ้านโคกทรายคำ	79	131	123	254
หมู่ที่ 9 บ้านนามูลฮิ้น	180	332	344	676

3. สภาพทำงานสังคม

3.1 การศึกษา

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรอายุ 15 – 60 ปีเต็ม ร้อยละ 99 อ่าน เขียนภาษาไทยและคิดเลขอย่างง่ายได้ เด็กอายุ 6 – 14 ปี ร้อยละ 100 ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ได้เรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หรือเทียบเท่า และที่ไม่ได้เรียนต่อมีงานทำร้อยละ 99 ด้านการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ปัญหาคือ ยังไม่สามารถที่จะแข่งขันกับเมืองใหญ่ ๆ ได้ การแก้ปัญหาของ อบต. ได้จัดกิจกรรมให้กับเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กการสนับสนุนอาหารเสริมนมอาหารกลางวัน ให้กับทำงานโรงเรียนในเขตพื้นที่ และร่วมกิจกรรมต่าง ๆ กับทำงานโรงเรียน

สถานศึกษา จำนวน 6 แห่ง

โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 3 แห่ง

โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.นาทราย 2 ศูนย์

3.2 สาธารณสุข

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชาชนในตำบลเช่นกัน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก มือ-ปาก-เท้าในเด็กและโรคอื่น ๆ อีกมาก มีสถิติเข้ารับการรักษายาบาลปัญหาคือประชาชนบางรายไม่ยอมไปคัดกรองหรือตรวจสุขภาพประจำปี การแก้ไขปัญหา คือ อบต.นาทราย และหน่วยงานสาธารณสุข โรงพยาบาลได้จัดกิจกรรมร่วมมือกันรณรงค์ให้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ซึ่งก็ได้ผลในระดับหนึ่ง ประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ต้องเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

3.2.1 หน่วยงานด้านสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 1 แห่ง
- ศูนย์กู้ชีพ-กู้ภัย อบต.นาทราย จำนวน 1 แห่ง
- คลินิกเอกชน จำนวน 1 แห่ง

4. ระบบบริการพื้นฐาน

ในเขตตำบลนาทราย มีระบบบริการพื้นฐาน ดังนี้

4.1 การไฟฟ้า

- มีไฟฟ้าใช้ 1,221 ครัวเรือน
- ไม่มีไฟฟ้าใช้ 18 ครัวเรือน

4.2 การประปา

- ระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 9 หมู่บ้าน

4.3 โทรศัพท์

- โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 14 แห่ง (ตั้งอยู่ หมู่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9)
- สถานีโทรคมนาคม จำนวน 1 แห่ง (ตั้งอยู่ บ้านหัวโพน หมู่ 6)
- หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุมร้อยละ 100 ของพื้นที่ตำบล

4.4 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- ที่ทำการไปรษณีย์ชั่วคราว จำนวน 1 แห่ง (ตั้งอยู่ บ้านนามูลฮิ้น หมู่ 9)

5. ระบบเศรษฐกิจ

5.1 ราษฎรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพ ทำนา และรับจ้างทั่วไป

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

5.2 การนับถือศาสนา

- ผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 98

- วัด 8 แห่ง

- สำนักสงฆ์ 3 แห่ง

6. ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ ประมาณเดือนมกราคม

- ประเพณีบุญพระเวส ประมาณเดือนเมษายน

- ประเพณีทำบุญประทำนายข้าวเปลือก ประมาณเดือน ธันวาคม – พฤษภาคม

- ประเพณีวันสงกรานต์ ประมาณเดือน เมษายน

- ประเพณีลอยกระทงประมาณเดือน ตุลาคม พฤศจิกายน

- ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา ประมาณ เดือน กรกฎาคม ตุลาคม

พฤศจิกายน

7. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตตำบลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสานใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการเลี้ยงไหมและการทอผ้าไหม

8. สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตตำบลนาทราย ได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ เครื่องจักสานที่ทำจากไม้ไผ่

คณะผู้บริหาร

นายสุบรรณ โศคาพานิชย์
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย

นายสมยศ แก้วบริบัตร
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย

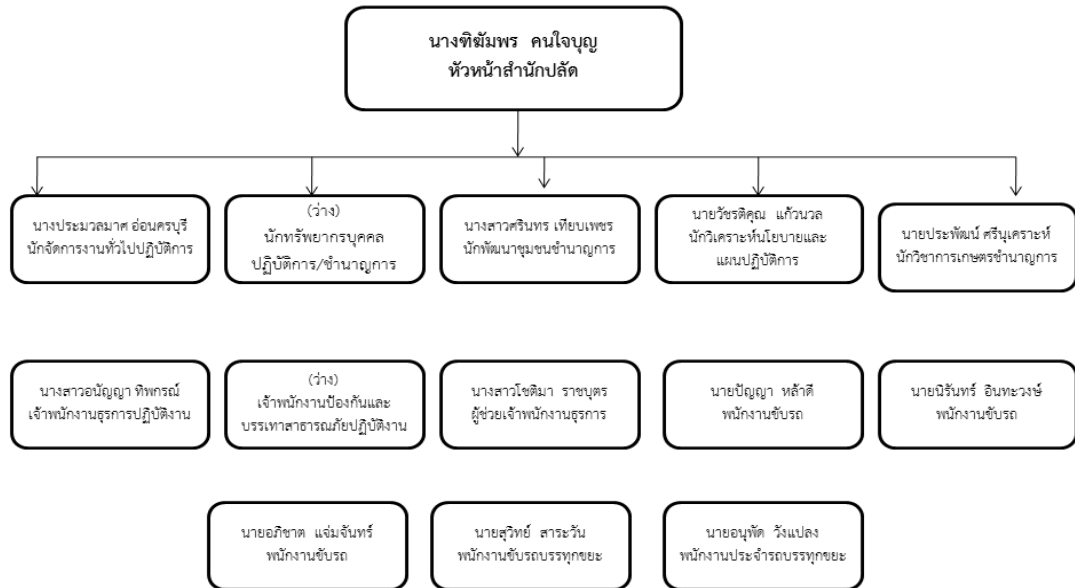
นายนิกร จันทะสิทธิ์
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย

นางยุวดี เข้มปัญญา
เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย

โครงสร้างส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

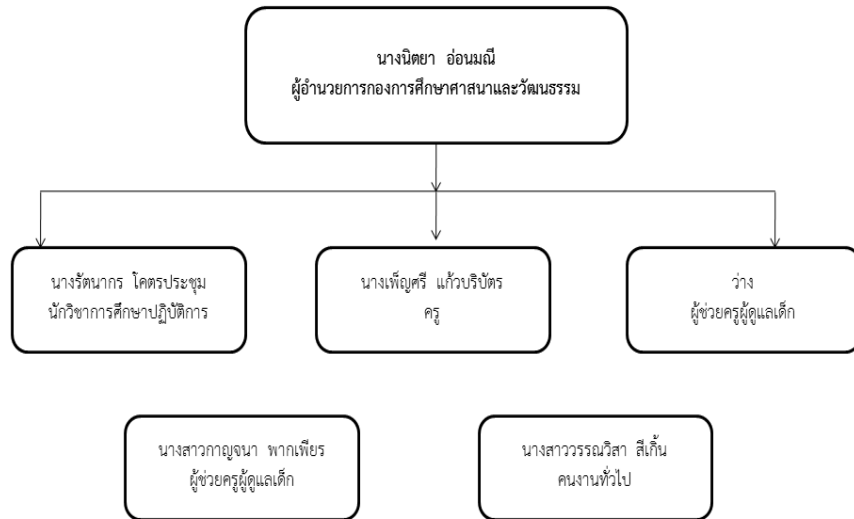
โครงสร้างคณะผู้บริหาร

อัตรากำลังสำนักงานปลัด



โครงสร้างสำนักงานปลัด

ผังอัตรากำลังกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

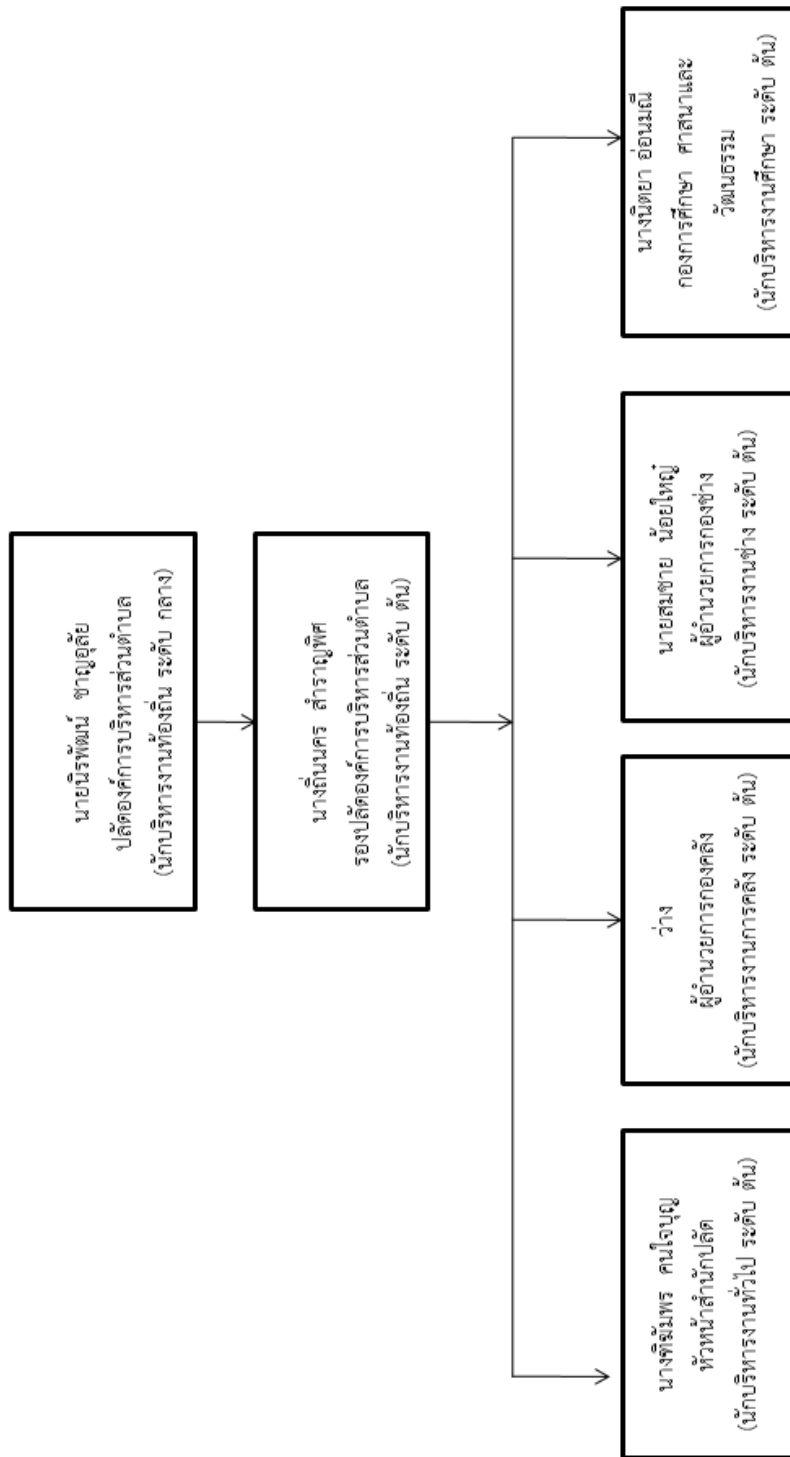


โครงสร้างกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม



โครงสร้างกองช่าง

โครงสร้างส่วนราชการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม



ภาคผนวก ข
เครื่องมือในการวิจัย

**แบบสอบถามภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม**

แบบสอบถามเรื่อง ภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม เพื่อให้การวิจัยเป็นไปด้วยความ
ถูกต้องและสมบูรณ์ ขอความอนุเคราะห์ท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกส่วนทุกข้อตาม
ความเป็นจริง ข้อมูลการตอบแบบสอบถามของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับและจะนำเสนอ
ผลการวิจัยโดยรวม ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความร่วมมือ โดยแบบสอบถามประกอบ
ไปด้วย 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอ
เมือง จังหวัดนครพนม

ส่วนที่ 3 ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

1. หญิง

2. ชาย

2. อายุ.....ปี.....เดือน

3. รายได้

1. ไม่เกิน 10,000 บาท

2. 10,001 – 20,000 บาท

3. 21,001 – 30,000 บาท

4. มากกว่า 30,000 บาท

4. วุฒิการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย

4. ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

5. ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

6.ปริญญาตรี

7.ปริญญาโท

8.ปริญญาเอก

9. อื่น ๆ ระบุ.....

5. สถานภาพสมรส

1. โสด 2. สมรส
3. หม้าย 4. หย่าร้าง / แยกกันอยู่

6. อาชีพ

1. เกษตรกร 2. ค้าขาย
3. นักเรียน / นักศึกษา 4. ข้าราชการ
5. รับจ้างทั่วไป 6. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
7. อื่น ๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

นาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านระบบการให้บริการ					
1. อบต.นาทรายมีการจัดบัตรคิวให้แก่ผู้มาขอรับบริการ					
2. อบต.นาทรายมีการจัดช่องแยกตามประเภทของบริการอย่างชัดเจน					
3. อบต.นาทรายมีการกำหนดเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม					
4.อบต.นาทรายมีป้าย/บอร์ด ประชาสัมพันธ์อธิบายขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. อบต.นาทรายมีกล่องรับเรื่องร้องเรียนหรือให้ผู้บริการได้แสดงความคิดเห็น					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส					
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ					
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ					
9. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน					
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่					
11. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ					
12. เจ้าหน้าที่มีการอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการอย่างชัดเจน					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
14. อบต.นาทรายมีการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ					
15. อบต.นาทรายมีสถานที่นั่งรอเพียงพอต่อความต้องการ					
16. อบต.นาทรายมีห้องน้ำที่สะอาด					
17. อบต.นาทรายมีห้องน้ำไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ					
18. อบต.นาทรายมีทางขึ้นสำหรับคนพิการ					
19. อบต.นาทรายมีห้องน้ำสำหรับคนพิการ					
20. อบต.นาทรายมีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ					
21. อบต.นาทรายมีถนนทางเข้า ที่มีสภาพพื้นผิวที่ดี					
22. อบต.นาทรายมีพื้นที่ให้อ่านหนังสือพิมพ์/วารสารไว้บริการระหว่างนั่งรอ					
23. อบต.นาทรายมีน้ำดื่มไว้บริการแก่ผู้มาติดต่อ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง
จังหวัดนครพนม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

ภาพลักษณ์	ระดับของภาพลักษณ์				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือขององค์กร					
1. ตราสัญลักษณ์ของ อบต.นาทราย มีความเป็นเอกลักษณ์ที่แสดงถึงความน่าเชื่อถือ					
2. สภาพอาคารของ อบต.นาทราย มีความแข็งแรงมั่นคง					
3. ผลงานของ อบต.นาทราย เป็นที่ยอมรับของท่าน					
4. อบต.นาทรายมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของท่าน					
ความรับผิดชอบต่อสังคม					
5. อบต.นาทราย มีการพัฒนาสิ่งแวดล้อมในชุมชน เช่น การพัฒนาวัด การทำความสะอาดหมู่บ้าน เป็นต้น					
6. อบต.นาทราย เป็นศูนย์กลางการร้องทุกข์ของประชาชน					
7. อบต.นาทราย มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส					
8. อบต.นาทราย จัดโครงการเพื่อชุมชน ได้แก่ โครงการการจักสานตะกร้าหวาย และโครงการทอดผ้าซิ่น ฯลฯ					
9. อบต.นาทราย มีการจัดโครงการเพื่อผู้สูงอายุ เช่น โครงการเบี้ยเลี้ยงชีพช่วยเหลือผู้สูงอายุ เป็นต้น					
10.อบต.นาทราย สร้างอาชีพให้เกษตรกร และสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน เช่น การแจกเมล็ดพันธุ์ข้าวให้แก่ชุมชน การแจกปุ๋ยเคมี การซื้อขายข้าวหอมมะลิชาวบ้าน เป็นต้น					
11.อบต.นาทราย จัดโครงการเพื่อการศึกษา เช่น โครงการทุนการศึกษาแก่ประชาชนในชุมชน					
12.อบต.นาทรายมีการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การกำจัดลูกน้ำยุงลาย การกำจัดขยะในชุมชน การสร้างถนนให้ชุมชน เป็นต้น					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....