

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลวังโตนด อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี

กัมพัช วังศ์ขวัญ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ ภัณฑิชา วงศ์ขวัญ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

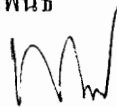
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

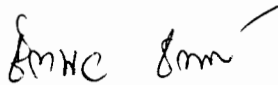
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์



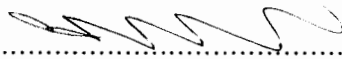
.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)



.....กรรมการ

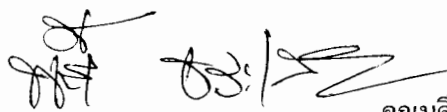
(อาจารย์จิตพล ชัยมะดัน)



.....กรรมการ

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนี ธารเสนา)

วันที่ 6 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี” สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะอาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะ และแนะนำแนวทางที่ถูกต้องตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงลงด้วยดี และผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ และให้กำลังใจรวมถึงประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอดด้วยดี

การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากพ่อแม่ พี่น้อง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ทุกท่านที่อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือในการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ต้องใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จนทำให้ผู้วิจัยสามารถทำงานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

กัณพัช วงศ์ขวัญ

56930108: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รปม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ หลักการให้บริการ/ องค์การบริหารส่วนตำบล

นางสาวกัญพัช วงศ์ขวัญ: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี (THE PEOPLE'S SATISFACTION WITH THE SERVICE SYSTEM OF WONGTANODE ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, NAYAIAM DISTRICT, CHANTABURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พรเทพ นามกร, รป.ม. 80 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนจาก 10 หมู่บ้านในตำบลวังโตนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 361 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test, One-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้วยการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD (Least significant difference test)

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด ในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด พบว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ รายได้ การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด ไม่แตกต่างกัน

56930108: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION/ PRINCIPLE OF SERVICE PROVIDING/ SUB-DISTRICT
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

PHANNAPUCH WONGKHWUN: PEOPLE'S SATISFACTION WITH THE SERVICE
PROVIDED BY WANGTANODE ADMINISTRATIVE ORGANIZATION OF NA YAI AM
DISTRICT IN CHANTHABURI PROVINCE. ADVISOR: PORNTHEP NAMAKORN, M.P.A. 80
P. 2015.

The research had objectives to study (1) people's satisfaction with the service provided by Wangtanode Sub-district Administrative Organization of Na Yai Am District in Chanthaburi Province, (2) to compare the satisfaction of people classified by gender, age, income, education level and occupation. Questionnaire was used as the instrument for data collection. The sample group consisted of 361 people from ten villages of Wangtanode Sub-district in Na Yai Am District, Chanthaburi Province. The statistics used for data analysis consisted of frequency, percentage, mean and standard deviation. T-test and One-way ANOVA were used for hypotheses testing. When the differences were found at the statistical significance level of .05, LSD (Least Significant Difference test) was used to find the differences in pair.

The findings revealed that people generally had high level of three aspects of satisfaction with the service provided by Wangtanode Sub-district Administrative Organization of Na Yai Am District in Chanthaburi Province. The aspect of process or procedure of the service was satisfactory at the high level and it ranked the first. The next two aspects which were satisfactory at the high level were the officials or personnel providing the services and the facility. From the comparison of the satisfaction with the services provided by Wangtanode Sub-district Administrative Organization, it was found that people with different gender, age, income, education level and occupation had no difference in the satisfaction with the service provided by Wangtanode Sub-district Administrative Organization.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฌ
บทที่	
1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน	21
ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
3 วิธีดำเนินการวิจัย	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เกณฑ์การแปลผล	47
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล	48
4 ผลการวิจัย	49
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	49
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด	51
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	58
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	62
สรุปผลการวิจัย	63
อภิปรายผล	64
ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	76
ประวัติย่อของผู้วิจัย	80

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด	30
2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	49
4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนดในภาพรวม จำแนกตามรายด้าน	51
5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	52
6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ	54
7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	56
8 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด.....	58
9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด จำแนกตามอายุ	59
10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด จำแนกตามรายได้ ..	59
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	60
12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด จำแนกตามอาชีพ ...	60
13 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	61

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 โครงสร้างการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด.....	31

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจปกครองโดยรัฐบาล มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดทำบริการสาธารณะ บางอย่างเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีอิสระภายในขอบเขตของกฎหมาย การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นทำให้เกิดสภาพการปกครองตนเอง หรือการปกครองตนเองให้ท้องถิ่น นับตั้งแต่ พ.ศ. 2440 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ได้ริเริ่มส่งเสริมให้มีการ จัดตั้งทดลองหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง และโดย ราชประสงค์ดังกล่าวนี้ ก็ได้มีการทดลองจัดตั้งระบบสุขาภิบาลขึ้นเป็นครั้งแรก ได้แก่ สุขาภิบาล กรุงเทพมหานคร เป็นเวลากว่า 113 ปี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ถือกำเนิดขึ้นในประเทศไทย (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2526, หน้า 122)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม การจัดการระบบการ บริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร ไทย พุทธศักราช 2550 ได้ให้ความสำคัญกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรัฐธรรมนูญ กำหนดให้ รัฐจะต้องให้ความสำคัญแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาในพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวม (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2550, มาตรา 283 วรรคแรก) ซึ่งภายใต้อำนาจหน้าที่ดังกล่าว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญในการดูแล แก้ไขปัญหา และให้บริการประชาชน ในแต่ละท้องถิ่น เหตุผลที่สนับสนุนว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลเป็นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น นั้น อาจพิจารณาได้จากภารกิจที่องค์กรบริหารส่วนตำบลมีการดำเนินการที่ส่งผลให้เกิดการกระจาย อำนาจ คือ (กรมการปกครอง, 2542, หน้า 20)

1. องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีอำนาจในการทำนิติกรรมและสัญญาทางกฎหมายได้เอง โดยไม่ต้องผ่านทางราชการเหมือนอดีต ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีความคล่องตัวในการดำเนินการบริหารตำบลได้

2. คณะกรรมการและผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนเกือบทั้งหมด กล่าวคือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้านและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งของราษฎรหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญมาตรา 198 ซึ่งกำหนดให้สมาชิกสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งเป็นหลัก และมีจำนวนมากกว่าผู้ที่มาจากการแต่งตั้ง นอกจากนี้คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลก็มีที่มาจากสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกกันขึ้นมาอีกด้วย

3. อำนาจอิสระของผู้บริหาร มีขอบเขตอำนาจหน้าที่และกิจกรรมมากขึ้น จากเดิมที่กำหนดไว้ในประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 และยังมีอำนาจในพื้นที่ตำบลเพิ่มขึ้น โดยที่หากหน่วยราชการที่ดำเนินการใด ๆ ที่เป็นประโยชน์ในตำบลจะต้องแจ้งองค์การบริหารส่วนตำบลให้ทราบเสียก่อน

4. อำนาจทางคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถจัดเก็บภาษีได้เอง เช่น ภาษีได้จากภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ๆ และยังได้รับการจัดสรรภาษีโดยตรงจากหน่วยราชการที่เก็บภาษีในเขตตำบลนั้น จากภาษีประเภทต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต เป็นต้น เมื่อหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดเก็บแล้วก็จะจัดสรรภาษีเหล่านี้ให้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล ตามหลักเกณฑ์และวิธีการทางกฎหมายตามลำดับ และรายได้จากการใช้ทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่น เช่น จากอาคารร้างนางแอ่น ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล ประทานบัตรการประมง ค่าภาคหลวงป่าไม้ ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน เป็นต้น องค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี เดิมมีฐานะเป็นสภาตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ต่อมาได้เปลี่ยนฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2539 ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหกสิบวันนับแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป จัดเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก ปัจจุบันได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง เมื่อวันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2555 ตามคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล จังหวัดจันทบุรี ในการประชุมครั้งที่ 3/ 2555 เมื่อวันที่ 22 มีนาคม พ.ศ. 2555 มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2555 เป็นต้นไป ที่ตั้งเลขที่ 36/ 2 บ้านหนองสิงา หมู่ที่ 8 ถนนสุขุมวิท ตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี เขตการปกครอง จำนวน 10 หมู่บ้าน พื้นที่ 29,750 ไร่ หรือ 47.06 ตาราง

กิโลเมตร จำนวนประชากร 3,702 คน เป็นชาย 1,739 คน เป็นหญิง 1,963 คน จำนวนบ้าน 915 หลังคาเรือน มีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 4 ส่วนราชการ ประกอบด้วย สำนักงานปลัด ฯ ส่วนการคลัง ส่วนโยธาและส่วนการศึกษาการให้บริการสาธารณะของแต่ละส่วน สามารถนำเสนอรายละเอียดไว้ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการของสำนักงานปลัด ฯ ได้แก่ งานด้านการประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ตลอดจนการเผยแพร่นโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลและของรัฐบาล การร้องเรียนร้องทุกข์ต่าง ๆ รวมถึงงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยซึ่งช่วยเหลือชาวบ้าน เมื่อเกิดภัยธรรมชาติและเกิดเพลิงไหม้ การให้บริการด้านการรักษาความสะอาด การเก็บขยะมูลฝอย การป้องกันโรคระบาด การดูแลเรื่องสุขภาพอนามัยของประชาชน การดูแลสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์

2. การให้บริการของส่วนการคลัง ได้แก่ การให้บริการเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ เช่น การรับชำระเงินภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย รวมทั้งเก็บค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตต่าง ๆ การให้บริการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น การดำเนินการสอบราคา การประกวดราคา การตกลงซื้อหรือตกลงจ้าง การให้บริการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงิน เช่น การติดต่อขอรับเงิน หรือเช็ค

3. การให้บริการของกองช่าง ได้แก่ การให้บริการเกี่ยวข้องกับด้านระบบสาธารณูปโภคขั้นมูลฐาน เช่น ถนน รางระบายน้ำ นอกจากนี้ยังให้บริการในเรื่องสถาปัตยกรรมที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารต่าง ๆ ให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารต่าง ๆ การขอเลขที่บ้าน การให้บริการด้านไฟฟ้าสาธารณะภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด

4. การให้บริการของส่วนการศึกษา ได้แก่ การให้บริการเกี่ยวกับด้านการศึกษา การดูแลศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประสานงานกับโรงเรียนต่าง ๆ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ส่งเสริมงานด้านศาสนาและขนบธรรมเนียมประเพณี ซึ่งได้แก่ งานโรงเรียน งานกิจกรรมศาสนา งานส่งเสริมประเพณี งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีดังนี้ 1. ช่วยในการแก้ปัญหาของท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีกว่าคนภายนอก 2. ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเท่ากับเป็นการฝึกฝนประชาชนให้รู้ถึงการปกครองระดับชาติ 3. หากท้องถิ่นมีความมั่นคง แข็งแรง และมีเสถียรภาพ ประชาชนย่อมมีความเชื่อมั่นต่อการบริหาร และ 4. นอกจากเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลแล้วยังฝึกฝนให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองอีกทั้งในการบริหารงาน เมื่อมีการปฏิรูประบบราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปรับตัวให้เข้ากับการปฏิรูประบบราชการ เนื่องจากการบริการที่ผ่านมามากถูกมองว่าให้บริการล่าช้า มีขั้นตอนมาก มีกฎระเบียบแบบฟอร์มมากมาย

งานที่ติดต่อไม่ถูกต้อง ขาดคุณภาพ และไม่มี การนำเทคโนโลยีมาใช้ ปัญหาและอุปสรรคของการบริการ คือ ประชาชนไม่ศรัทธาในการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะรู้สึกด้อยเกียรติและศักดิ์ศรีกว่าข้าราชการส่วนกลาง การทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เพียงพอ การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีน้อยทำให้ขาดแรงหนุนในการทำงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป และยังรวมถึงระบบการปฏิรูประบบราชการซึ่งเน้นการให้บริการที่รวดเร็ว มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน และเพื่อคุณภาพการให้บริการทั้งด้านบุคลากร เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณและระบบขั้นตอนการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งการสำรวจจะสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ชัดเจนกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

Millett (1951, pp. 397-400) กล่าวว่าไว้ว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด ซึ่งจะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ, อายุ, รายได้, การศึกษา และอาชีพ

สมมติฐานการวิจัย

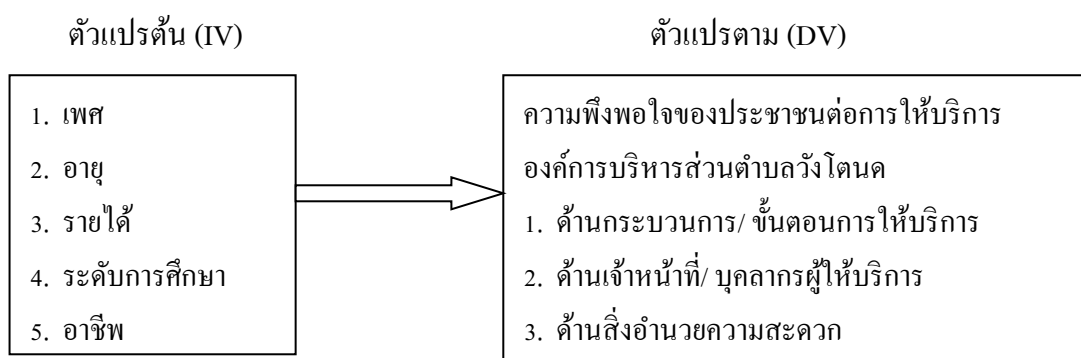
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด โดยกำหนดตัวแปรที่มีผลต่อการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ของ Parasuraman and Berry (1990) ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล 5 ประการ คือ เพศ อายุ รายได้ การศึกษาและอาชีพ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 3,702 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด, 2556)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยในช่วงเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2557 ถึง มกราคม พ.ศ. 2558 รวมระยะเวลา 6 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ประชาชน หมายถึง ผู้มาใช้บริการที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
3. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง หน่วยงานที่ประชาชนมาใช้บริการ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้คือ องค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
4. กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและโครงข่ายต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กันของกิจการให้บริการแก่ประชาชน อันประกอบด้วย อาคารสถานที่ เงื่อนไขในการติดต่อ ขั้นตอนของการให้บริการ ซึ่งดำเนินการต่อเนื่องกันตั้งแต่เริ่มต้นทางเดินของงาน จนถึงขั้นตอนสุดท้ายของทางเดินของงาน

5. เจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลที่ทำให้กระบวนการการให้บริการสำเร็จทุกขั้นตอน ซึ่งจะประเมินจากความเอาใจใส่ในงานบริการ ความเสมอภาคและความเพียงพอ บุคลิก ท่าที มารยาท และความซื่อสัตย์สุจริต

6. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความสะดวก สบายต่าง ๆ ที่มาใช้บริการ เช่น ที่จอดรถ อาคารสถานที่กว้างขวาง มีร้านอาหาร มีที่นั่งคอยรับบริการ มีอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ไว้รับบริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

2. ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาปรับปรุงและแก้ไขเพื่อพัฒนาการให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด มีมาตรฐานและเจริญมากขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอ นายายอาม

จังหวัดจันทบุรี

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

Morse (1958) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดจะน้อยลง หรือหมดไป ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ

Vroom (1964) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพ ความไม่พึงพอใจ

Macormic (1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Wolman (1973) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

Shelly (1975) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ได้อีก ดังนั้น จะเห็นว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

Wallestein (1971) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับผลสำเร็จตามมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Gilmer (1966) กล่าวว่าไว้ว่าความพึงพอใจในงาน หมายถึง ผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคล ที่มีต่อองค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกว่ามีความสำเร็จในการทำงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่า มีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

Davis (1976) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐาน ทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนองพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

ชัยญวัธย์ เจริญกิจกุล (2548, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ โดยกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด และค่านิยมของบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2550, หน้า 140, 149) ได้อธิบายเรื่องความพึงพอใจของบุคคลไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคลบุคคลหนึ่งหรือประสบการณ์ของบุคคลบุคคลหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะแปรเปลี่ยน หรือเป็นพลวัตบุคคลจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับว่าความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใดด้วยจากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามกล่าวมาข้างต้น

ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองต่อ

ความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้น แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละคน และความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

ความหมายความพึงพอใจในบริการ

ความพึงพอใจบริการ (Satisfaction) ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานที่นั้นๆ

Verma (1986) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการให้บริการ ซึ่งมีแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้สะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับกิจการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

หลุยส์ จาปาเทศ (2533, หน้า 34) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Needs) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังกศได้จาก สายตา คำพูด และการแสดงออก และได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบความพึงพอใจ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคิด ที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้าง

ความพึงพอใจให้แก่ประชาชน 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความ ไม่ยุติธรรมแก่ผู้รับบริการ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

อเนก สุวรรณบัณฑิต, ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2550, หน้า 180-182) ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปตาม ปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ

สมยศ นาวิการ (2534, หน้า 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรุนแรงของความ ต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพึงพอใจอาจเป็นได้ทั้งทางบวกและ ทางลบภายใต้สถานการณ์การทำงาน การให้บริการ การปรับปรุงพัฒนา ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในทางบวก ส่วนความขัดแย้งการตำหนิหรือการลงโทษแบบต่าง ๆ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในทางลบ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์ (2535) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนและความพึงพอใจ ที่มีต่อความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

มณีวรรณ ตันไทย (2533) ให้ความหมาย ความพึงพอใจหลังการให้บริการว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนอง ความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจ มากน้อยเพียงใด ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ 1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ 2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ 4. ด้าน ระยะเวลาในการดำเนินการ 5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

สุทธิ ปันมา (2535) ได้อธิบายความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร กสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ พอใจ หรือประทับใจที่เกิดขึ้นเมื่อมาใช้

บริการ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ 2. ด้านสถานที่ประกอบการ 3. ด้านความสะอาดที่ได้รับ 4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ 5. ระยะเวลาในการดำเนินการ จากแนวคิดและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผู้วิจัยไว้แล้ว ผู้วิจัยขอสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการ จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบ ดังนี้

1. สนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. ความสะอาดที่ได้รับ
3. ความเสมอภาคที่ได้รับ เท่าเทียมกัน
4. ความสม่ำเสมอและต่อเนื่องที่ได้รับบริการ
5. ความรวดเร็วจากบริการที่ได้รับ
6. ความพึงพอใจของวัสดุอุปกรณ์ และบุคลากรที่ให้บริการ
7. ความก้าวหน้าในการพัฒนาการบริการ
8. ความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

9. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 10. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
 11. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
 12. ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
 13. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมการให้บริการ

จากองค์ความรู้ในเรื่องแนวคิด ความหมาย และองค์ประกอบของความพึงพอใจ ทำให้ผู้วิจัยสามารถกล่าวได้ว่า ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด น่าจะพิจารณาผลการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 3 ด้าน ต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการ ที่มีต่อบุคลากร หรือองค์กรผู้ให้บริการเมื่อมารับบริการที่ได้รับความสะอาด เป็นกันเอง ชอบ พอใจ ประทับใจ ได้รับการตอบสนองให้บรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ” ส่วนความหมายทั่วไปที่มักกล่าวถึงคือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกรื่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการบุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

ความสำคัญของการบริการ

สมิต สัจฉกร (2545, หน้า 67-69) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินการใด ๆ ที่ปราศจากการบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าแต่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งอื่น หรือสูญเสียลูกค้าไป

ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่ 1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร 2. ถ้าบริการไม่ดีจะเกิดผลอย่างไร บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติอันดีแก่ความคิด และความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ 2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ 3. มีความระลึกถึง และยินดีมาขอรับบริการอีก 4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน 5. มีการบอก

กล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น 6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ 7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ 2. มีความเลื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ 3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก 4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน 5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก 6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ที่กล่าวถึงข้างต้นจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ

ในทางธุรกิจ มีคำถามที่ได้ยินกันบ่อย ๆ ในหมู่คนค้าขายว่า “ลูกค้าหายไปไหน” จากรายงานการสำรวจวิจัย พบว่าสาเหตุที่ลูกค้าหายไปคือ

เพราะตาย	1%
เพราะพนักงานขายลาออก	3%
เพราะเพื่อนหรือญาติ ชวนไปซื้อที่อื่น	5%
เพราะได้รับข้อเสนอที่ดีจากคู่แข่ง	9%
เพราะต่อว่าแล้วไม่ได้รับการแก้ไข	14%
เพราะผู้ขายหรือผู้ให้บริการเฉยเมย ไม่ต้อนรับ	68%
ไม่สนใจลูกค้า หรือผู้รับบริการ	82%

ดังนั้น คำตอบคือ สาเหตุใหญ่ลูกค้าหายไปเพราะบริการไม่ดี

ทฤษฎีด้านการบริการ

ความหมายของ Sense of Service และการบริการ

Sense of service หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมทางจิตใจและรักที่จะให้บริการแก่ผู้อื่นและมีความสุขเมื่อเห็นผู้อื่นได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการของตนเอง นอกจากนี้ผู้บริหารที่ดีจะต้องมีทัศนคติที่ดีในงานบริการรวมทั้งสร้างความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการ (ธานินทร์ สุวงศ์วาร, 2541)

ชินจิตร์ แจ่งเจนกิจ (2540, หน้า 1) ได้กล่าวว่า การบริการ (Service) คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ

นภา จันทรตรี (2550, หน้า 13) ได้สรุปว่า การให้บริการหมายถึง การที่ฝ่ายหนึ่งทำกิจกรรม หรือดำเนินงานใด ๆ ทั้งในรูปแบบนามธรรม และรูปธรรมให้อีกฝ่ายหนึ่งได้รับประโยชน์และความสะดวกต่าง ๆ

ความสำคัญของการบริการ

ธานินทร์ สุวงษ์วาร (2541 อ้างถึงใน ไพวัลย์ ชลาสัย, 2550, หน้า 21) กล่าวถึงงานบริการเป็นงานสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้าและผู้ที่มาติดต่อการบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียหายอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้นผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า” การบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบต่อ” การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้

แนวคิดการสร้างจิตสำนึกในการบริการ

ธานินทร์ สุวงษ์วาร (2541 อ้างถึงใน ไพวัลย์ ชลาสัย, 2550, หน้า 21-22) ได้อธิบายว่าแนวคิดการสร้างจิตสำนึกการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการต้องเริ่มมาจากการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการและถือว่าในบริษัทมีความรับผิดชอบต่อร่วมกันทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้าความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่บกพร่องในการบริการจะมีผลต่อลูกค้าและเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงของบริษัทมากที่สุด ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องคิดให้ได้เสมอว่า 1. ลูกค้าของถูกเสมอ 2. ผู้ให้บริการเป็นพระเอกไม่ได้เป็นแค่พระรอง 3. งานบริการเป็นงานของผู้ให้ 4. งานบริการเป็นงานฝึกระดับจิตใจ 5. รักงานบริการต้องทำใจและอดทน 6. บริการอย่างเอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา 7. ยอมรับความแตกต่างของลูกค้า 8. บริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง 9. บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการอย่างมีคุณภาพ (Total quality service)

ธานินทร์ สุวงษ์วาร (2541 อ้างถึงใน ไพวัลย์ ชลาสัย, 2550, หน้า 22) การบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทำธุรกิจ การบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะต้องมาจาก 2 ส่วนด้วยกัน คือ ต้องเริ่มมาจากมีจิตสำนึกในการให้บริการผสมผสานกับการแสดงออกด้วยบุคลิกที่ดีอ่อนน้อม สุภาพ ซึ่งเราเรียกว่า มาตรฐานการบริการ (Standard of service) การบริการอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการและแสดงออกมากด้วยกิจกรรมารยาทที่ดีควรปฏิบัติ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่ง ควรมีดังนี้ 1. เทคนิคให้การต้อนรับลูกค้า 2. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง 3. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนและให้เกียรติลูกค้า 4. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส 5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่

6. ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจเห็นคุณค่าของเวลา 7. ต้อนรับด้วยความอดทน อย่า
 ขุ่นเคือง 8. ต้อนรับด้วยความเพียร ค้นหาข้อเท็จจริง 9. ต้อนรับด้วยความตั้งใจ อย่าเสแสร้ง
 10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

1. มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และรักงานบริการ
2. ความอดทน อดกลั้น สุขุมเยือกเย็น (Persistence)
3. ความจดจำ (Memory)
4. ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)
5. ความจริงใจ (Sincerity)
6. ความมีไหวพริบ (Tact)
7. ความมีอัธยาศัย (Courtesy)
8. ความยิ้มแย้มแจ่มใส (Cheerfulness)
9. ความเป็นมิตร (Friendliness)
10. ความสามารถในการนำไปใช้ (Application)

ลักษณะการให้บริการ การให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้า หรือ
 ผลิตภัณฑ์ทั่วไปเมื่อเกี่ยวกับการดำเนินการทางธุรกิจ มีเฉพาะดังนี้ คือ ความไว้วางใจ (Trust) การ
 บริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการบริการที่
 เกิดขึ้นจากการตัดสินใจรับบริการนั้น จึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ จับต้องไม่ได้
 (Intangibility) การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีบริการ
 เกิดขึ้น การตัดสินใจรับบริการนั้นจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ แยกแยกออกจากกันไม่ได้
 (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำ
 หน้าที่เป็นผู้ให้บริการทำให้มีข้อจำกัดและขอบเขตของการให้บริการซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้อง
 มีผู้ให้บริการตลอดเวลา ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) มีลักษณะที่ไม่คงที่ และไม่
 สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งมี
 วิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการช่วงเวลาของ
 การบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่ต่างกันไป ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้
 (Perish ability) มีลักษณะไม่สามารถเก็บรักษาสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความ
 ต้องการใช้บริการจะเกิดการสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ ลักษณะที่ไม่
 สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) มีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการ
 บริการเกิดขึ้น เนื่องจากการบริการเป็นการแสดงความต้องการความสะดวกในช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น
 การบริการ แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ ดังนี้ 1. การให้การต้อนรับ การช่วยเหลือ หมายถึง การให้การ
 ต้อนรับช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ คุณจิตที่น้อม จะเป็นการสร้างความประทับใจกับบุคคลที่มา
 ติดต่อ 2. เพื่อแสดงออกซึ่งความเอื้อเฟื้อ เอาใจใส่ ทำให้อยากกลับมาติดต่ออีก 3. เพื่อช่วยเหลือ คือ
 พยายามช่วยเหลือให้ความสะดวก 4. เพื่อรับใช้ เพื่อช่วยทำทุกสิ่งทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ให้เต็ม
 ความสามารถ

กลยุทธ์สำหรับการให้บริการ 1. การเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ 2. การรู้จักติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาที่พูด สำเนียง กิริยาท่าทาง หรือ อวัจนภาษา 3. ใช้คำพูดสุภาพ หลีกเลี่ยงในการพูดเรื่องส่วนตัวต่อหน้าผู้ใช้บริการ 4. หลีกเลี่ยงที่จะพูดภาษาเฉพาะ 5. หลีกเลี่ยงการบ่นต่อหน้าผู้ใช้บริการ 6. หน้าที่การบริการที่ดีควรฟังมากกว่าพูด 7. อย่าตอบห้วน ๆ กับผู้ใช้บริการ 8. อย่าทะเลาะกับผู้ใช้บริการ 9. อย่าหัวเราะเยาะผู้ใช้บริการ 10. มองหน้าผู้ใช้บริการเมื่อพูดกับเขาเสมอ 11. ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าผู้มาใช้บริการ 12. มีความสุภาพอ่อนน้อม รู้จักไปลามาไหว 13. ควรรู้จักเก็บและรักษาอารมณ์ 14. ควรสำรวจ กิริยาท่าทาง 15. รู้จักอดทน อดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทน 16. ยอมรับคำตำหนิ ติชม จนถึงคิดว่า การตำหนินั้นเป็นการกระทำหรือการติเพื่อก่อมิใช่ติเพื่อทำลายล้าง เพื่อเราจะได้พัฒนาปรับปรุง หรือแก้ไขให้ดีขึ้น 17. ควรตั้งใจฟังผู้ใช้บริการ 18. ควรกล่าวคำขออภัย เมื่อมีการชี้แจงเหตุผลด้วยเสมอ 19. ควรขอบคุณผู้ที่มาใช้บริการในโอกาสอันควร 20. การมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี 21. มีความสามารถรอบรู้ในการให้บริการเฉพาะ จะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ การมีความน่าเชื่อถือ การบริการที่ประทับใจ

ในปัจจุบันธุรกิจเกือบทุกประเภทและทุกขนาด มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงและจริงจังในรูปแบบต่าง ๆ กัน เพื่อที่จะรักษาสถานภาพหรือเพื่อสร้างโอกาสก้าวหน้าในธุรกิจของตนเอง

ในการแข่งขันที่มีการกระทำอย่างทุ่มเทจริงจังไม่หยุดยั้งเลย คือ การพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ที่ก้าวล้ำนำหน้าคู่แข่งเสมอ อย่างไรก็ตามการพัฒนาทางด้านนี้แม้จะมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพก็ตาม ก็ยังไม่อาจชนะหรือสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งอย่างแท้จริง เพราะความสามารถทางด้านนี้ที่โอกาสที่ก้าวตามให้ทันอยู่เสมอ และอาจมีโอกาสดำเนินหน้าไปด้วย

ในปัจจุบันการแข่งขันที่จำเป็นอีกอย่างหนึ่งคือ การบริการ (Service) และการพัฒนาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human resource development) ซึ่งจัดได้ว่าเป็นทรัพยากรหลักของการดำเนินธุรกิจทุกชนิด ผู้บริการจะต้องตระหนักและเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่หวังจะได้รับ คือ สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูงสุด สิ่งที่ทำให้เกิดความประทับใจ 1. ความประทับใจครั้งแรก การจัดสถานที่ทำงาน และสภาพของผู้ปฏิบัติงาน 2. การให้ความสนใจอย่างจริงใจ การสนทนา การมีท่าที สีหน้า ความรวดเร็วและเต็มใจในการทำงาน 3. การให้เกียรติยกย่อง การให้ความสนใจ การสนทนา มีท่าที สีหน้า และความเท่าเทียม 4. การให้ความถูกต้องหรือการให้ข้อมูลที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติตามกฎ ระเบียบได้ถูกต้อง

คุณภาพในการให้บริการ กระบวนการควบคุมคุณภาพงานบริการหรืออาจเรียกว่าการประกันคุณภาพของกระบวนการ (Service quality assurance: SQA) นั้น มักจะทำการควบคุมคุณภาพ

ของกระบวนการให้บริการ ส่วนผลการให้บริการนั้นควบคุมคุณภาพ (Control of quality) หรือประกันคุณภาพ (Assurance of quality) ทำได้ยาก ดังนั้น ผู้บริหารหน่วยงานบริการที่เข้าใจดี จึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาองค์ประกอบปัจจัยและตัวแปรต่าง ๆ ในกระบวนการให้บริการเป็นอย่างดี แล้วมุ่งเน้นที่การควบคุมคุณภาพของกระบวนการให้บริการดังกล่าวมากกว่าการ ไปมุ่งกำหนดกฎเกณฑ์ว่าผลการให้บริการใด ๆ จะมีลักษณะหรือคุณภาพที่รับประกันได้ในระดับหนึ่ง

ทฤษฎี 3 ไอ (3I) แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ สาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาดหรือการให้ผลงานที่มีปัญหาและไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์กรนั้นมาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาและสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติ ซึ่งได้แก่

Innocence คือ ความไร้เดียงสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการนั้น บางที่เรียกว่า lack of skills หรือขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน

Ignorance คือ ความละเลยหรือความมั่งง่ายของตัวเอง

Intention คือ ความจงใจกระทำอาจเรียกอย่างหนึ่งว่าเป็น Malicious Act คือ กระทำไปโดยความรู้และความเข้าใจ

หลักการ 3 อี (3E) เพื่อการพัฒนาคุณภาพ หลักการ 3 อี คือ วิธีการเข้าถึงการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อันประกอบด้วยแนวทาง (Approach) 3 แนวทาง ซึ่งแต่ละแนวทางที่อักษรรขึ้นต้นด้วย E เช่นเดียวกัน จึงเรียกว่า หลักการ 3 E เพื่อความสะดวกแก่การจดจำหลักการ 3E มีดังนี้

1. Engineering คือ แนวทางแก้ไขทางวิศวกรรมเทคนิค หรือทฤษฎี
2. Education คือ แนวทางแก้ไขทางการฝึกอบรม
3. Enforcement คือ นาทงแก้ไขด้วยการใช้กฎเกณฑ์การควบคุม

การนำหลักการ 3อี ไปใช้ ปกติแล้วปัญหาด้านด้านบริการไม่ดี คุณภาพต่ำ และสร้างความเสียหายต่อธุรกิจของกิจการใด ๆ นั้น มักจะมีสาเหตุมากกว่า 1 สาเหตุขึ้นไป และสาเหตุต่าง ๆ เหล่านั้น อาจประมวลเป็นกลุ่มได้ 3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. กลุ่มสาเหตุที่ 1 ปัญหาความไม่พร้อมทางด้านวิศวกรรม ได้แก่ อาคาร สถานที่ โต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ ตลอดจนด้านการวางระบบงาน การวางผังสำนักงาน การกำหนดขั้นตอนการทำงานซึ่งมีปัญหาด้านเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่มีมากเกินไปจนเป็นปัญหาด้านวิศวกรรมเป็นเรื่องที่ซ่อนเร้นอยู่และมักเป็นกำแพงที่หยุดกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งพนักงานพยายามทำ จึงเป็นบทบาทหน้าที่ของฝ่ายจัดการ ที่ต้องเข้ามาแก้ไขปัญหานี้ในกลุ่มนี้
2. กลุ่มสาเหตุที่ 2 ปัญหาจากตัวพนักงานระดับปฏิบัติการ มีปัญหาที่มีสาเหตุใหญ่ ๆ ที่เรียกว่า 3 ไอ ดังนี้

2.1 Innocence หรือการทำให้ไปเพราะความไม่รู้ หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์เพราะขาดการฝึกอบรมและการให้การศึกษาเกี่ยวกับงานที่เพียงพอ ด้านนี้ต้องแก้ไขด้วยการฝึกอบรม (Training)

2.2 Ignorance หรือ ความละเลย รู้ทั้งรู้แต่มาปฏิบัติเพราะขาดวินัยในการทำงาน เป็นปัญหาด้านการบังคับบัญชา ผู้บริหารต้องใช้ Enforcement

2.3 Intention หรือ ความจงใจที่กระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง เพราะมีสิ่งจูงใจบางอย่างแก้ไขด้วย Encouragement และ Good human resource management

3. กลุ่มสาเหตุที่ 3 เป็นสาเหตุทางด้านสภาพแวดล้อมขององค์กรที่อาจเป็นผลรวมมาจากระบบงานประเพณีและวัฒนธรรมองค์กร ทั้งนี้เพราะขาดการณรงค์ที่ดีพอและขาดการร่วมแรงร่วมใจระสานความคิดทางด้านกิจกรรม

สมชาย กิจยรรยง (2536 อ้างถึงใน ไพวัลย์ ชลาสัย, 2550, หน้า 26) ได้อธิบายความหมายของการบริการว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้การบริการจึงควรจะมีคุณสมบัติที่จะสามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและ มีความสุข

กุลชน ธนาพงศธร (2528 อ้างถึงใน ไพวัลย์ ชลาสัย, 2550, หน้า 26) กล่าวถึง หลักการใช้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดตั้งให้ขึ้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิบุคคลแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

หลักการของงานให้บริการ

บริการสาธารณะ (Public service) หมายถึง กิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน อาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือกิจการที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

การให้บริการสาธารณะ (Public service delivery) หมายถึง การที่องค์การราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับคนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

1. มีลักษณะเป็นกิจกรรม การบริการมีลักษณะเป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหว การบริการเป็นกิจกรรมของประชาชน เช่น ครู หมอ นักบริหาร เป็นต้น โดยมี “เจ้าหน้าที่” หรือ “งาน” เป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิดของกิจกรรม การบริหารเป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แต่หลังจากที่บริการถูกส่งออกไปแล้ว มันจะไม่มีมีการเคลื่อนไหวอีกขณะที่มีการส่งมอบบริการจะมีการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบทำได้โดยการสังเกตปฏิกิริยาหรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ

2. มีลักษณะที่ไม่จีรังยั่งยืน การบริการเมื่อเกิดขึ้นก็จะสูญหายไปทันทีทันใด แม้บางครั้งการให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบ้างยาวบ้าง แต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกริบออกไปทันทีทันใด

3. มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่ไม่จีรังยั่งยืน ดังนั้นการบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยว จะต้องมีการติดต่อกับผู้รับบริการที่มีความต้องการตรงกับบริการนั้น ๆ ถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้รับบริการ เช่น ในกรณีของครูกับห้องเรียนที่ว่างเปล่านั้นไม่เรียกว่าการบริการ

4. มีขอบเขตที่ไม่ชัดเจน เป็นเรื่องยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการ เนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรม จึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ทำให้เห็นไม่ชัดถึงจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด ดังนั้น เมื่อถึงเวลาสิ้นสุดการให้บริการจะพบว่าบริการอาจถูกทำให้สำเร็จเสร็จสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้น เช่น เป็นเรื่องยากที่การให้บริการของสมุหบัญชีจะถูกทำให้สิ้นสุดลงเมื่อสิ้นปีงบประมาณ

เมื่อกล่าวถึงงานให้บริการ คนส่วนใหญ่มักจะคำนึงถึงเพียงว่าเป็นงานที่จะต้องให้ความสะดวกสบายแก่ผู้มาใช้บริการเท่านั้น แต่ตามหลักการของงานให้บริการที่ดีที่เหมาะสมแล้วจำเป็นจะต้องมีลักษณะอื่น ๆ ประกอบกันด้วย ความเห็นของนักจัดการหลาย ๆ ท่าน ดังนี้

Weber (1966) ให้ทัศนะเกี่ยวกับพฤติกรรมให้บริการว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลและไม่มี

ความชอบพอใจเป็นพิเศษ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (สุชาติ ติชวงศ์, 2537, หน้า 19) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การรับใช้อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือแก่บุคคล

Fitzgerald and Durant (1980) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่าเป็นประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากความรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน

1. ด้านอัตวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพการบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523, หน้า 251) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงดังต่อไปนี้ด้วย

1. การให้บริการที่เป็นที่พอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจคือ

- 1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม
- 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

น้ำท่วม

- 1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือให้บริการไม่มากหรือน้อย

จนเกินไป

- 1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการบริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ชวงส์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเองมักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการศึกษาที่ข้าราชการมองว่าตนเองมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนเองมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชนการดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เที่ยมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่ติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้คือ 1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน 2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว 3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะได้รับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่มีปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้าซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่

เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการ ถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายในอนาคตที่จะพัฒนาการให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ 3 ลักษณะคือ

- 2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน
 - 2.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด
 - 2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น
- การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรจะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้อง แต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทางซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและ

พยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่ผู้มาขออนุญาตมิและใช้อาวุธนายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์ ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรจะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้นการใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชาหรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือการตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น

ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพให้สิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรหรือ Package service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการของรัฐ

สุเทพ สังข์เพชร (2540, หน้า 1) ได้กล่าวถึงงานบริการว่าเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่งของการประกอบธุรกิจทุกประเภท เพราะงานบริการเป็นงานที่มีลักษณะเป็นสากล โดยผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงลูกค้าเป็นสำคัญ เพราะถ้าปราศจากลูกค้าแล้ว ธุรกิจนั้น ๆ ย่อมดำรงอยู่ไม่ได้ ถ้าเราทำธุรกิจ เราจะต้องเป็นฝ่ายสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นสำคัญ โดยเป็นฝ่ายเริ่มก่อน และเกิดความสุขเมื่อเห็นลูกค้าพอใจ

การบริการที่ดีมีคุณภาพนับเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการกลวิธีที่จะดำเนินการให้บริการบรรลุถึงเป้าประสงค์ที่มีคุณภาพนั้น สุเทพ สังข์เพชร (2540, หน้า 2) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการสร้างความสำเร็จในงานบริการว่าผู้ปฏิบัติงานด้านบริการที่ดี และมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า นั้น จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของ “SERVICES”

S = Service mind หมายถึง มีจิตใจพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกให้ผู้อื่นสำเร็จความประสงค์ เรียกว่าเป็นผู้ที่มีจิตบริการ

E = Enthusiasm หมายถึง มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R = Readiness หมายถึง มีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา

V = Values หมายถึง ต้องสร้างคุณค่าในงานบริการให้แก่ลูกค้าและตระหนักในคุณค่าของลูกค้า

I = Interesting หมายถึง ให้ความสนใจในตัวลูกค้า หรือผู้ใช้บริการทุกคน

C = Cleanliness หมายถึง ตระหนักถึงความสะอาดทั้งสถานที่อุปกรณ์และตัวผู้บริการ

E = Endurance หมายถึง มีความอดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี

S = Smiling หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นนิจ มีไมตรีจิตต่อทุกคน

Katz and Danet (1978) ได้เสนอแนวความคิดต่อหลักการให้บริการประชาชนไว้ 3 ประการ คือ การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) การปฏิบัติโดยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalism) และการวางตัวเป็นกลาง (Affective neutrality)

1. การติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องกำหนดบทบาทของประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐให้อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมสามารถกระทำได้ตามระเบียบกฎหมาย และสามารถทำได้ง่ายด้วย ทั้งนี้โดยสังเกตจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าได้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ มีการสอบถามเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่อง หรือสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องผลกระทบที่ตามมานอกจากจะทำให้งานล่าช้า และยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยยากลำบาก

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน เป็นหลักการที่ประชาชนควรได้รับการวินิจฉัยสั่งการอย่างมีเหตุผลยึดหลักกฎหมาย และไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน หรือกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ประชาชนต้องปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย โดยไม่ถือเขาถือเรา โดยสังเกตจากเจ้าหน้าที่ว่ามีการเลือกปฏิบัติหรือไม่ให้บริการตามลำดับก่อนหรือหลังหรือไม่ ซึ่งหากมีการเลือกปฏิบัติและไม่ได้ให้บริการตามลำดับก่อนหลังถือว่าเป็นการบริการไม่เสมอภาค

3. การวางตัวเป็นกลาง เป็นหลักการที่ต้องการให้บริการโดยไม่มีอารมณ์หรือความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง เน้นการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงความเป็นญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก ทั้งนี้พิจารณาจากเจ้าหน้าที่ที่ใช้สำเนียงสนทนากับประชาชนอย่างไร กิริยาท่าทางที่เจ้าหน้าที่แสดงออกเป็นอย่างไรและสีหน้าของเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการเป็นอย่างไร เจ้าหน้าที่ที่มีน้ำเสียงที่แสดงลักษณะยินดีหรือข่มขู่กิริยาท่าทางสุภาพ หรือไม่สุภาพ หรือหน้าตายิ้มแย้ม หรือบึ้งตึง หรือรำคาญ

กรมการปกครอง (2538) การบริการประชาชน (Public service delivery) หมายถึง การที่องค์กรของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งการให้บริการในระดับอำเภอนั้นเป็นการบริการโดยส่วนรวม ให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย

หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดีภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ โดยมีหลักการให้บริการประชาชน ดังนี้ คือ

1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นທີ່ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อกับ ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1.2 การรักษาเวลา ราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.2.1 การมาปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสายและกลับก่อนเวลา

1.2.2 การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด

1.2.3 ไม่ผิคนัด

1.2.4 ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานตามปกติก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้งแย้งและการแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ

1.5 มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชน ให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

2. การปฏิบัติงาน

2.1 การจัดงานสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้

2.1.1 งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างอาคารและใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อและช่องทางเข้า-ออกควรจะกว้างขวางพอ

2.1.2 ควรมีแสงสว่างพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู้ บังประตูหรือ หน้าต่าง

2.1.3 การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงาน ตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

2.1.4 การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตูหน้าต่าง

2.1.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

2.1.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับประชาชน ผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์สาธารณะ

2.1.7 ห้องน้ำสะอาด

2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.2.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรรักษาไว้ด้วยกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2.2 ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวกพร้อมสำรองใช้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

2.2.3 ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

2.3.1 ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ 2 ลักษณะ ดังนี้ 1. ความรู้ความสามารถในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ในหน้าที่นั้น ๆ 2. ความรู้ความเข้าใจในระบบงาน และโครงสร้างการทำงานหน่วยงาน เมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงาน นอกจากความรู้ความเข้าใจในงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในระบบงานด้วย

2.3.2 ในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

2.3.3 การปฏิบัติงาน ข้าราชการต้องเตือนตัวเองเสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้น เราเกิดความชำนาญ มีความรู้ ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในสิ่งนั้น

2.3.4 การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็น เพื่อประกอบการพิจารณา ในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าคุณซักถามเหมือนเป็นผู้กระทำผิด กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่ หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และกระทรวง กรม มิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้ อย่าด่วนตัดสินใจเอาเองว่าเป็น เรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัย สั่งการ

2.3.5 งานบริการใด ถ้าประชาชนต้องรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ประชาชน ทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

2.3.6 ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใด ลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

2.4 การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการ ของประชาชนผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ โดยการให้บริการนั้นควรมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบให้เกิดความสอดคล้องครบวงจรใน การบริการที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวก รวดเร็ว มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างสรรค์ ทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความ ถูกต้องชอบธรรม มีความเสมอภาคและเท่าเทียมทุกคน

ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ประวัติความเป็นมา

องค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด เดิมมีฐานะเป็นสภาตำบลตามพระราชบัญญัติสภา ตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ต่อมาได้เปลี่ยนฐานะจากสภาตำบล เป็นองค์การ บริหารส่วนตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2540 และได้ปรับ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2555

ลักษณะที่ตั้ง/ อาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด ปัจจุบันตั้งอยู่อาคารเลขที่ 36/ 2 หมู่ที่ 8 ตำบล
วังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี เขตการปกครอง 10 หมู่บ้าน พื้นที่ 29,750 ไร่ หรือ 47.06 ตาราง
กิโลเมตร

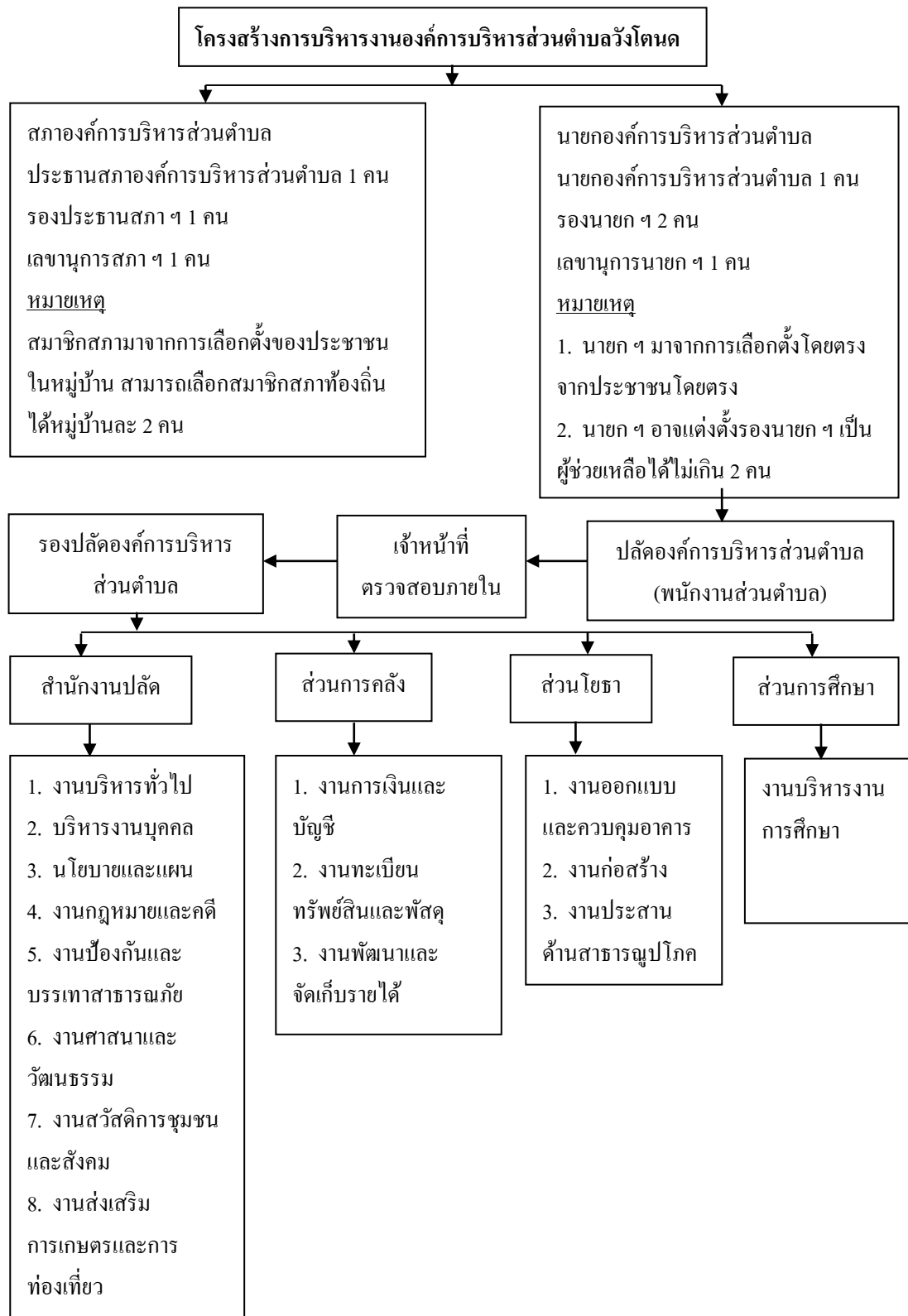
อาณาเขตทางทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลวังใหม่ อำเภอนายายอาม
อาณาเขตทางทิศใต้	ติดต่อกับตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่
อาณาเขตทางทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ ตำบลสองพี่น้อง อำเภอท่าใหม่
อาณาเขตทางทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม ตำบลสนามไชย อำเภอนายายอาม ตำบลราพัน อำเภอท่าใหม่

ประชากร

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด ตามข้อมูลทะเบียนราษฎร มี
ประชากรทั้งสิ้น 3,702 คน เป็นชาย 1,739 คน เป็นหญิง 1,963 คน จำนวนบ้าน 915 หลังคาเรือน
ตามรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด

หมู่บ้าน	จำนวนบ้าน/ หลัง	จำนวน ประชากร	ชาย	หญิง
1. บ้านวังเวียน	53	237	112	125
2. บ้านหนองท้ายเรือ	29	153	73	80
3. บ้านตรอกเสม็ด	36	176	80	96
4. บ้านทุ่งปรือ	75	379	177	202
5. บ้านห้วยวังโดนด	143	568	260	308
6. บ้านวังหิน	183	695	329	366
7. บ้านวังสาริกา	23	128	66	62
8. บ้านหนองสิงา	104	379	187	192
9. บ้านหินกอง	127	438	203	235
10. บ้านหนองน้ำใส	142	549	252	279
รวม	915	3,702	1,739	1,963



ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด

วิสัยทัศน์

องค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด ได้กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนา ดังนี้

วิสัยทัศน์ (Vision) มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เป็นแหล่งซื้อขายผลไม้มีคุณภาพ มีจุดพักรถสำหรับนักท่องเที่ยว ประชาชนมีคุณภาพชีวิต ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี สิ่งแวดล้อมมีคุณภาพ

พันธกิจ และยุทธศาสตร์

พันธกิจในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่พี่น้องประชาชน คณะผู้บริหาร โดยความเห็นชอบของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด มีการกำหนดพันธกิจ โดยสรุปดังนี้

1. ก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษา การคมนาคมสัญจร แหล่งน้ำและระบบสาธารณสุขปโภค
2. ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน

ส่งเสริมพัฒนาอาชีพและสร้างรายได้ให้กับประชาชน

3. ปรับปรุงพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
4. ปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์การพัฒนา ได้กำหนดการพัฒนาไว้ใน 5 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

1. การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. การพัฒนาด้านการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนและสังคม
3. การพัฒนาด้านการส่งเสริมการพัฒนาอาชีพและการสร้างรายได้
4. การพัฒนาด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. การพัฒนาด้านการพัฒนาการเมืองและการบริหารงานท้องถิ่น

การบริหารงานบุคคล

องค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด มีกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ทั้งหมด จำนวน 40 อัตรา

ดังนี้

- | | | |
|-------------------------|-------|----------|
| 1. ข้าราชการ | จำนวน | 19 อัตรา |
| 2. ลูกจ้างประจำ | จำนวน | 2 อัตรา |
| 3. พนักงานจ้างตามภารกิจ | จำนวน | 8 อัตรา |
| 4. พนักงานจ้างทั่วไป | จำนวน | 11 อัตรา |

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติยา เหม้ง (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่ โดยศึกษาความพึงพอใจ 3 ด้าน คือ ด้านบริการหน้าเคาน์เตอร์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและด้านสถานที่ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากในการให้บริการตามลำดับก่อนและหลังการต้อนรับของพนักงาน ความรวดเร็วในการให้บริการ 4.11, 3.99 และ 3.97 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่พอใจในเรื่องการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กิริยามารยาท ความสุภาพของพนักงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13, 4.04 และ 4.04 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่พอใจในเรื่องสถานที่ตั้ง/ ทำเล ความทันสมัย ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของที่ทำการ ช่วงเวลาในการเปิดบริการคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.14, 4.10 และ 4.00 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่พอใจในขั้นตอนและวิธีการให้บริการตอบสนองเมื่อผู้ใช้บริการแจ้งความต้องการความเพียงพอและความพร้อมแบบฟอร์มหรือวัสดุอุปกรณ์ที่จะอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา, กาว, โตะสำหรับเขียน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.98, 3.97 และ 3.81 ตามลำดับ ยกเว้นการบริการลูกค้าทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันที่บริการได้รับสูงกว่าความคาดหวังเล็กน้อย

ชญญวัธย์ เชิดชูกิจกุล (2548) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดให้ความพึงพอใจเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ 2) ด้านอาคารสถานที่ 3) ด้านระบบการให้บริการ และเก็บรวบรวมจากกลุ่มประชากรที่เข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 408 คน ทั้งหมด 12 เขต ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส งานที่มาติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่ต่างกัน และผลการศึกษาของระดับการศึกษา รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่างกัน คือ 1) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงอาจมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการเป็นอย่างดี 2) ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทมีความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีรายได้สูงอาจมีกำลังซื้อด้านต่าง ๆ เพื่อนำสิ่งที่ตนเองต้องการมาบริโภคได้อย่างเพียงพอ ทำให้สภาพทางจิตใจและความพร้อมด้านอื่น ๆ

ในชีวิตประจำวันมีความมั่นคงไม่รู้สึกวิตกกังวล หรือเกิดความเครียดมากเท่ากับประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และประชาชนมีความพึงพอใจด้านพฤติกรรมในการให้บริการ และระบบการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมาก ส่วนในด้านอาคารสถานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

รัชฎาภรณ์ ปรัชญาวัฒน์กุล (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี โดยศึกษาความพึงพอใจ 5 ด้าน คือ ด้านความสอดคล้องกับความต้องการ ด้านความสม่ำเสมอ ด้านความเสมอภาค ด้านความประหยัดและด้านความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 3.04, SD = 0.88$) การทดสอบสมมุติฐาน ปัจจัยเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี และอายุ กับรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จารุวรรณ ศรีบรรจง (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปฐ อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 3 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.40$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.36$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.10$) ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ได้แก่ ช่วงเวลารับบริการแต่ปัจจัยในด้านจำนวนครั้งที่มารับบริการ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันและมีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยการจัดวางระบบปฏิบัติงานและจัดทำแผนปฏิบัติงานล่วงหน้าเพื่อลดขั้นตอนการทำงานและการทำงานซ้ำซ้อน (ร้อยละ 20) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรมีการกำหนดเครื่องแบบ ชุดทำงาน เพื่อลดปัญหาเรื่องการแต่งกายไม่เหมาะสม (ร้อยละ 25) และมีการจัดฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ (ร้อยละ 20) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการก่อสร้างอาคารที่ทำการหลังใหม่ เพื่อจัดเตรียมบริเวณพื้นที่ให้เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่มารับบริการ (ร้อยละ 15)

ชวลิต ธนิตกุล (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการในงานชำระภาษีและค่าธรรมเนียม รองลงมาคืองานทะเบียนราษฎร และงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ

ผู้สูงอายุและผู้พิการ และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ และเมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มผู้มารับบริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 82.4 รองลงมาเป็นผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ 62.7 และผู้มารับบริการงานชำระภาษีและค่าธรรมเนียม คิดเป็นร้อยละ 60.1 ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจค่อนข้างน้อยในแต่ละด้าน คือ สถานที่นั่งรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกที่จะปฏิบัติ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ จึงจำเป็นต้องนำประเด็นดังกล่าวมาวางแผนปรับปรุงพัฒนา โดยจะต้องจัดให้มีโครงการฝึกอบรมครูงานจากหน่วยงานชั้นนำ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จะต้องสนับสนุนงบประมาณเพื่อปรับปรุงและตกแต่งสิ่งแวดลอมในบริเวณสำนักงาน โดยการจัดหาสถานที่พักขณะนั่งรอรับบริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม และเพื่อเป็นการพัฒนางานการบริการประชาชนอย่างยั่งยืน เทศบาลจำเป็นต้องจัดให้มีโครงการพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่องตลอดไป

ดุษฎี บุญตอ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลนาหนองหุ้ม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลนาหนองหุ้ม เป็นรายด้านมีดังต่อไปนี้ คือ ด้านระบบการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ และด้านสถานที่ที่ให้บริการ พบว่าทั้ง 3 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจในแต่ละด้านนั้น สามารถจำแนกออกเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้ ด้านระบบให้บริการ เทศบาลควรมีการปรับปรุงในด้านประชาสัมพันธ์ และการบอกทิศทางของการเข้ารับบริการ การประยุกต์ระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ในระบบการให้บริการ พร้อมทั้งปรับปรุงและพัฒนาในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อป้องกันความซ้ำซ้อนในขั้นตอนของการให้บริการในด้านบุคลากรที่ให้ บริการนั้น เจ้าหน้าที่ควรแนะนำชี้แจงในเรื่องของขั้นตอนต่าง ๆ ในการเข้ารับบริการ พร้อมทั้งคอยดูแลเอาใจใส่อย่างเท่าเทียมกัน และด้านสถานที่ เทศบาลควรมีการจัดสื่อโทรทัศน์ไว้ให้ผู้ให้บริการรับชมในขณะที่รอรับการบริการ ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นห้องน้ำ สถานที่จอดรถ น้ำดื่ม ให้เพียงพอ และเป็นระเบียบต่อผู้มาใช้บริการได้อย่างเต็มที่

บุญเลิศ เวียงธีรวัฒน์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนตำบลดอนเจดีย์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลโดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งความพึงพอใจของประชาชนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมา เป็นความพึงพอใจในด้านการบริการของด้านเจ้าหน้าที่และระบบการให้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนตำบลดอนเจดีย์ที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนตำบลดอนเจดีย์ที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์แตกต่างกัน กล่าวคือ ประชาชนที่มีอายุ 46-55 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ มากกว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า 55 ปี อายุ 26-35 ปี และอายุมากกว่า 26 ปี

ยุทธนา บุญทน (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อยู่ในระดับสูง ทั้ง 3 ด้าน อันได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.12$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชน อายุมากกว่า 36 ปี ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา และประชาชนที่มีอาชีพกินเงินเดือน มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกรรมและทำธุรกิจส่วนตัว สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ อาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ประชาชนที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชน อายุต่ำกว่า 36 ปี ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาท ขึ้นไป และประชาชนที่มีอาชีพกินเงินเดือน มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกรรม และทำธุรกิจส่วนตัว และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มีอายุ รายได้ อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีอายุ 36 ปี

ขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชน อายุต่ำกว่า 36 ปี ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาท ขึ้นไป และประชาชนที่มีอาชีพกินเงินเดือน มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกรรมและทำธุรกิจส่วนตัว จากการวิจัยทำให้ทราบว่า ความพึงพอใจเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ตามแนวนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ที่เน้นการบริการและความสะดวกให้กับประชาชน ดังนั้น ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการจึงเน้นเรื่องของการรักษาคุณภาพและมาตรฐานที่ได้อยู่แล้วให้คงอยู่และดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

วาริน เสนาใจ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ ซึ่งผลการทดสอบสมมุติฐานข้อมูลเบื้องต้นของประชาชน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ศิรินาท สุขบุญ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอิฐ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนและความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอิฐ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง โดยได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอิฐ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง รายด้านอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือด้านกิจการนักเรียน อยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านงานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านงานธุรการ การเงินและพัสดุ ด้านงานวิชาการ ด้านงานบุคลากร และด้านงานความสัมพันธ์กับชุมชนและการประชาสัมพันธ์ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอิฐ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงโดยประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่และการดูแลเด็กในแต่ละวันของผู้ดูแลเด็กมากที่สุด ประสิทธิภาพการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอิฐมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีแนวโน้มว่าประสิทธิภาพการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กยิ่งสูงขึ้น จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้น

สุภัทรา บุญอากาศ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ กิ่งอำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสระแก้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ กิ่งอำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสระแก้ว ในการให้บริการในงาน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก 2) ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

วันชัย แก้วศิริ โกมล (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัย พบว่า การให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุอยู่ในระดับที่มากที่สุด 2 ด้าน คือด้านระบบการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยด้านระบบการให้บริการเท่ากับ 3.66 สำหรับค่าเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเท่ากับ 3.45 และเมื่อเปรียบเทียบข้อมูลทางสถานภาพกับความพึงพอใจ พบว่า เพศ อายุ อาชีพและรายได้/ เดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่ต่างกัน แต่ด้านการศึกษาที่มีความแตกต่างกันโดยประชาชนที่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตทุ่งครุน้อยกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส., ปวท. รวมทั้งผลการทดสอบสมมุติฐานยอมรับสมมุติฐานที่ว่า ประชาชนเขตทุ่งครุที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตทุ่งครุแตกต่างกันและปฏิเสธสมมุติฐานที่ว่า ประชาชนเขตทุ่งครุที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตทุ่งครุแตกต่างกัน

ณัฐยา ศุภนิรติศัย (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร โดยรวม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการดีที่สุดคือ ด้านการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ โดยด้านการให้บริการ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ไม่เรียกร้อยผลประโยชน์และด้านสถานที่ให้บริการ ความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในสำนักงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ที่อยู่อาศัย และประเภทงานที่มาใช้บริการแตกต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ

งานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

เชียมกั นิลทองคำ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม: ศึกษากรณีสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการสูงสุด และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการต่ำที่สุด นอกจากนี้เมื่อทำการทดสอบสมมุติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ การศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีอาชีพ รายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน และผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายคือ ควรมีการกำหนดนโยบายที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการบริการ สร้างขวัญและกำลังใจสร้างแรงจูงใจอย่างเป็นรูปธรรม ในเชิงปฏิบัติการควรบริหารจัดการที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอและเก้าอี้ให้เพียงพอ ให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ สนใจไต่ถาม พูดยาให้สุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองกับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

ปริชา ชัยสิทธิ์ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้ทางหลวงในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานบำรุงทางชนบุรี สำนักงานทางหลวงที่ 11 (กรุงเทพ) กรมทางหลวง จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้ทางหลวงในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานบำรุงทางชนบุรี สำนักงานทางหลวงที่ 11 (กรุงเทพ) กรมทางหลวง อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือด้านกายภาพ ด้านความสะดวกและด้านความปลอดภัย ในการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ทางหลวงในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานบำรุงทางชนบุรี สำนักงานทางหลวงที่ 11 (กรุงเทพ) กรมทางหลวงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พงษ์ไพบูลย์ ศีลาราวเวทย์ และทิฆัมพร คุ้มวงศ์ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าลื้ออำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในหมู่บ้านหมู่ที่ 1 หมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 ของตำบลท่าลื้อ มีอาชีพหลักคือการเป็นลูกจ้างและประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นลำดับรองลงมา ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้วและเป็นผู้ที่ไม่ได้รับการ

สงเคราะห์เพื่อการยังชีพจากเทศบาลตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยมีอายุประมาณ 36 ปี มีระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในชุมชนแห่งนี้ประมาณ 29 ปี มีรายได้โดยเฉลี่ยอยู่ที่จำนวน 6,196 บาทต่อเดือน มีสมาชิกที่พักอาศัยอยู่ร่วมกันในครัวเรือนเดียวกันจำนวน 4 คน และมีระยะเวลาที่ได้รับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์จากเทศบาลมาแล้วเป็นจำนวน 2 ปี ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการสงเคราะห์เพื่อการยังชีพกลุ่มเป้าหมายในแต่ละด้าน ประกอบด้วย 1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ซึ่งทางเทศบาลได้จัดทำเอาไว้ได้อย่างสะดวกและสามารถใช้บริการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์จากเทศบาลได้ง่ายและสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและมีความสุข เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถามทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย จนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็น ดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ จึงสามารถสรุปได้ว่า ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ ในด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก สำหรับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและบุคคลทั่วไปในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับงานบริการสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของเทศบาล โดยสามารถสรุปประเด็นได้ ดังนี้ ให้เทศบาลดำเนินการทันทีเกี่ยวกับคำขอตามที่ยื่นเรื่องการขอรับการสงเคราะห์ ให้เทศบาลเพิ่มเงินผู้สูงอายุให้เพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม ให้ผู้สูงอายุที่มีอายุครบ 60 ปีขึ้นไปได้รับเงินสงเคราะห์ทุกราย สำหรับผู้พิการมีความต้องการ ดังนี้ ให้เทศบาลตำบลมอบเงินสงเคราะห์ให้ผู้พิการถึงบ้าน ให้เพิ่มงบประมาณให้มากขึ้นกว่าเดิมสำหรับผู้พิการ ให้เทศบาลตำบลจัดหางานอาชีพให้สำหรับผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์มีความต้องการ ดังนี้ ให้เทศบาลตำบลทำล้อออกเงินทุนให้ประกอบอาชีพ เนื่องจากไม่สามารถที่จะไปสมัครงานที่ไหนได้ ให้เพิ่มงบประมาณให้มากขึ้นกว่าที่ได้รับอยู่เดิม

ทิฆัมพร อาบสุวรรณ (2552) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราดในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านลักษณะกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการประชาชนมีความพึงพอใจในน้อยที่สุด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด พบว่าประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราดไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เทศบาลนครอุบลราชธานี (2553) การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพค้าขาย/ ธุรกิจ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทุกยุทธศาสตร์การพัฒนาในระดับพอใจ โดยมีความพึงพอใจในยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.11) รองลงมามีความพึงพอใจด้านยุทธศาสตร์การวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.02) และยุทธศาสตร์ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษา ความสงบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับ และผลสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีโดยรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีในระดับ พอใจ (ค่าเฉลี่ย 2.83)

มหาวิทยาลัยเนชั่น (2555) การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 82.60 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับมาก โดยในด้านของการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดสำหรับภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 80.80 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ อยู่ในระดับมาก โดยในด้านของการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดสำหรับภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ คือด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 86.60 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในด้านของการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดสำหรับภารกิจด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า คือด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ตามปัจจัยส่วนบุคคลต่าง ๆ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยจะมีขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปลผล
7. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สิทธิในการรักษาพยาบาล ช่วงเวลาในการใช้บริการ และวามถี่ในการมาใช้บริการตรวจรักษาในโรงพยาบาลเมืองชลบุรี อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่นำมาศึกษาในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 3,702 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด, 2556)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามารับบริการ องค์กรบริหาร ส่วนตำบลวังโดนด จำนวน 361 คน โดยการคำนวณด้วยสูตรของ Yamane (1967) ที่ระดับความ เชื่อมั่น 95 % ความคลาดเคลื่อน 5 %

การใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนหน่วยประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มที่ยอมรับได้

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

โดย n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
 e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้

แทนค่า $n = \frac{3,702}{1 + (3,702) (.05)^2}$
 $n = 361$ คน

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการของ องค์กรบริหารส่วนตำบลวังโดนด จำนวน 361 คน วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random Sampling)

การสุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับชั้นแบบเป็นสัดส่วน มีสูตร ดังนี้

จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม = $\frac{\text{จำนวนขนาดตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละตำบล}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$

ตารางที่ 2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง ในแต่ละกลุ่ม
1. บ้านวังเวียน	237	23
2. บ้านหนองท้ายเรือ	153	15
3. บ้านตรอกเสม็ด	176	17
4. บ้านทุ่งปรือ	379	37

ตารางที่ (2) ต่อ

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง ในแต่ละกลุ่ม
5. บ้านห้วยวังโดนด	568	56
6. บ้านวังหิน	695	68
7. บ้านวังสาริกา	128	12
8. บ้านหนองสิงา	379	37
9. บ้านหินกอง	438	43
10. บ้านหนองน้ำใส	549	53
รวม	3,702	361

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวนได้ 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ
2. ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน 8 ข้อ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 8 ข้อ

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้ 4 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามลำดับขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จากนั้นมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง และนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ

3.1 นายประกอบ แก้ววิเชียร นายกองจัดการบริหารส่วนตำบลวังโดนด

3.2 นายระวีวัฒน์ศักดิ์ สุราไพ ปลัดกองจัดการบริหารส่วนตำบลวังโดนด

3.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต อาจารย์ประจำวิทยาลัย

การบริหารรัฐกิจ

ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยการหาความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ .82

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอน ดังนี้

1. ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนตามกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้ง 10 หมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ให้ครบจำนวนตามกลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวน 361 คน

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัย

3. ทำการวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ และสำหรับตอนที่ 3 นำมาเรียบเรียงเชิงพรรณนา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ และร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้
1) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานด้วยสถิติ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference)

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย อ้างอิงจากคู่มือการทำปัญหาพิเศษสำหรับนิสิตหลักสูตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา 2551 ใช้เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยแบบอิงเกณฑ์ (Criterion reference) กรณียกแบ่งเป็น 5 ระดับ กำหนดค่าคะแนนของคำตอบไว้แน่นอน คือ ค่าคะแนนมากที่สุด, ค่าคะแนนมาก, ค่าคะแนนปานกลาง, ค่าคะแนนน้อย และค่าคะแนนน้อยที่สุด ซึ่งการหาค่าระดับเกณฑ์การแปลผล โดยมีวิธีการ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย มีดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.21-5.00	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.41-4.20	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.61- 3.40	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.81-2.60	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00-1.80	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2557 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2557 รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 4 เดือน

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด 2.เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด จำแนกตามตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ การศึกษา และอาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 361 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (361 คน)	ร้อยละ(100.00)
เพศ		
ชาย	152	42.11
หญิง	209	57.89
อายุ		
ตั้งแต่ 20 ปีลงมา	9	2.49
21-30 ปี	65	18.01
31-40 ปี	74	20.50
41 ปีขึ้นไป	213	59.00

ตารางที่ (3) ต่อ

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (361 คน)	ร้อยละ(100.00)
รายได้			
	5,000 บาทลงมา	53	14.68
	5,001-10,000 บาท	184	50.97
	10,001-15,000 บาท	75	20.78
	15,001 บาทขึ้นไป	49	13.57
วุฒิการศึกษา			
	ประถมศึกษา	141	39.06
	มัธยมศึกษา/ ปวช.	94	26.04
	อนุปริญญา/ ปวส.	38	10.53
	ปริญญาตรี	84	23.27
	สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.11
อาชีพ			
	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	17	4.71
	ค้าขาย/ ธุรกิจ	68	18.84
	รับจ้าง	44	12.19
	เกษตรกร	221	61.22
	อื่น ๆ	11	3.05

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.89 และเพศชาย ร้อยละ 42.11 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 59.00 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 20.50 อายุ 21-30 ปี ร้อยละ 18.01 และอายุตั้งแต่ 20 ปีลงมา ร้อยละ 2.49 รายได้ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 50.97 รองลงมา รายได้ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 20.78, รายได้ 5,000 บาทลงมา ร้อยละ 14.68 และ 15,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 13.57 ตามลำดับ มีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 39.06 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา/ ปวช. ร้อยละ 26.04, ปริญญาตรี ร้อยละ 23.27, อนุปริญญา/ ปวส. ร้อยละ 10.53 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.11 ตามลำดับ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 61.22 รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย/ ธุรกิจ ร้อยละ

18.84, อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 12.19, อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 4.71 และอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 3.05 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนดในภาพรวม จำแนกตามรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	4.27	.65	มากที่สุด	1
ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.19	.62	มาก	2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.53	.47	มาก	3
ภาพรวม	4.00	.47	มาก	

จากตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.00, SD = .47$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด ในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27, SD = .65$) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.19, SD = .62$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53, SD = .47$) แต่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอน
การให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ขั้นตอนการ ให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความ คล่องตัว	149 (41.27)	162 (44.88)	50 (13.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.27	.69	มาก ที่สุด	3
2. การให้บริการมี ความรวดเร็ว	167 (46.26)	142 (39.34)	52 (14.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.32	.71	มาก ที่สุด	2
3. ความชัดเจนใน การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน การให้บริการ	161 (44.60)	132 (36.57)	64 (17.73)	4 (1.11)	0 (0.00)	4.25	.78	มาก ที่สุด	6
4. ความเป็นธรรม ของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการเรียงลำดับ ก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียม กัน	157 (43.49)	142 (39.34)	62 (17.17)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.26	.73	มาก ที่สุด	4
5. ความสะดวกที่ ได้รับจากการ บริการแต่ละ ขั้นตอน	181 (50.14)	120 (33.24)	60 (16.62)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.34	.75	มาก ที่สุด	1
6. ระยะเวลาการ ให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของ ผู้รับบริการ	164 (45.43)	119 (32.96)	70 (19.39)	8 (2.22)	0 (0.00)	4.22	.83	มาก ที่สุด	7

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
7. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความต่อเนื่อง	165 (45.71)	129 (35.73)	63 (17.45)	4 (1.11)	0 (0.00)	4.26	.78	มากที่สุด	5
ภาพรวม						4.27	.65	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.27, SD = .65$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด ในเรื่องความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34, SD = .75$) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องการให้บริการมีความรวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32, SD = .71$) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27, SD = .69$) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการเรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26, SD = .73$) การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความต่อเนื่อง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26, SD = .78$) ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25, SD = .78$) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22, SD = .83$) แต่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร
ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการมีกิริยาสุภาพ เรียบร้อยในการ ให้บริการ	137 (37.95)	163 (45.15)	57 (15.79)	4 (1.11)	0 (0.00)	4.20	.74	มาก	4
2. ความเหมาะสมใน การแต่งกายของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	141 (39.06)	146 (40.44)	74 (20.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.19	.75	มาก	5
3. เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการมี บุคลิกลักษณะอ่อน น้อมในการให้บริการ	127 (35.18)	186 (51.52)	44 (12.19)	4 (1.11)	0 (0.00)	4.21	.69	มากที่สุด	3
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและ ความพร้อมในการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่	138 (38.23)	155 (42.94)	64 (17.73)	4 (1.11)	0 (0.00)	4.18	.76	มาก	7
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การ ตอบคำถามชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	117 (32.41)	174 (48.20)	62 (17.17)	8 (2.22)	0 (0.00)	4.11	.76	มาก	8
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดย ไม่เลือกปฏิบัติ	139 (38.50)	165 (45.71)	54 (14.96)	3 (0.83)	0 (0.00)	4.22	.72	มากที่สุด	2

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
7. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ หาประโยชน์ในทางมิ ชอบ ฯลฯ	140	163	58	0	0	4.23	.71	มาก ที่สุด	1
8. เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	138	153	68	2	0	4.18	.75	มาก	6
ภาพรวม						4.19	.62	มาก	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.19, SD = .6$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด ในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23, SD = .71$) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22, SD = .72$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะอ่อนน้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21, SD = .69$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.20, SD = .74$) ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.19, SD = .75$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.18, SD = .75$) ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.18, SD = .76$) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ

ให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.11, SD = .76$) แต่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	74 (20.50)	189 (52.35)	98 (27.15)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.93	.69	มาก	1
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ร้านอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่ง คอยรับบริการ	19 (5.26)	72 (19.94)	221 (61.22)	49 (13.57)	0 (0.00)	3.17	.72	ปานกลาง	8
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	39 (10.80)	66 (18.28)	247 (68.42)	9 (2.49)	0 (0.00)	3.37	.71	ปานกลาง	7
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	26 (7.20)	177 (49.03)	149 (41.27)	9 (2.49)	0 (0.00)	3.61	.66	มาก	4
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	39 (10.80)	177 (49.03)	137 (37.95)	8 (2.22)	0 (0.00)	3.68	.69	มาก	2

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	21 (5.82)	201 (55.68)	133 (36.84)	6 (1.66)	0 (0.00)	3.66	.61	มาก	3
7. ป้ายระบุข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	20 (5.54)	126 (34.90)	201 (55.68)	14 (3.88)	0 (0.00)	3.42	.66	มาก	5
8. สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ด้านขั้นตอนการติดต่อใช้บริการมีจำนวนเพียงพอ	25 (6.93)	117 (32.41)	205 (56.79)	14 (3.88)	0 (0.00)	3.42	.68	มาก	6
ภาพรวม						3.53	.47	มาก	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.53, SD = .47$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด ในเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.93, SD = .69$) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.68, SD = .69$) การจัดสถานที่และ

อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.66, SD = .61$) ความเพียงพอของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.61, SD = .66$) ป้ายระบุข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.42, SD = .66$) สื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ด้านขั้นตอนการติดต่อใช้บริการมีจำนวนเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.42, SD = .68$) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.37, SD = .71$) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ร้านอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.17, SD = .72$) แต่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด

เพศ	จำนวน	\bar{X}	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
ชาย	152	3.94	.47	-2.581	.070
หญิง	209	4.07	.50		

$P \leq .05$

จากตารางที่ 8 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด พบว่า ค่า *Sig.* เท่ากับ .070 แสดงว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	3	4.41	1.47	6.25	.381
ภายในกลุ่ม	357	83.91	.235		
รวม	360	88.32			

$P \leq .05$

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความ
พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด จำแนกตามอายุ
พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
วังโดนด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลวังโดนด แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด จำแนก
ตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	3	5.74	1.913	8.27	.280
ภายในกลุ่ม	357	82.58	.231		
รวม	360	88.32			

$P \leq .05$

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความ
พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด จำแนกตามรายได้
พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
วังโดนด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด จำแนก
ตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	12.25	3.06	14.33	.430
ภายในกลุ่ม	356	76.07	.214		
รวม	360	88.32			

$P \leq .05$

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความ
พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด จำแนกตามระดับ
การศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลวังโดนด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลวังโดนด แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด จำแนก
ตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	.80	2.20	9.843	.459
ภายในกลุ่ม	356	79.52	.223		
รวม	360	88.32			

$P \leq .05$

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความ
พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด จำแนกตามอาชีพ

พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
วังโตนด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 13 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี” เป็นผลเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด เป็นหน่วยงานที่ต้องมีการดำเนินงานด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก หากขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนและในทางกลับกันหากองค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด มีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่นมีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด จึงจำเป็นอย่างยิ่งเพราะนอกจากจะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด ได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด และ 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือประชาชนจาก 10 หมู่บ้านในตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 361 คน โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สถิติเชิงอนุมาน t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD (Least significant difference test) ซึ่งผลการศึกษานำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า โดยทั่วไปกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมากที่สุด โดยส่วนใหญ่รายได้ 5,001-10,000 บาท ระดับการศึกษา ประถมศึกษา และอาชีพ เกษตรกรมากที่สุด

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด เป็นลำดับที่ 1 เพราะว่าตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/ 1 บัญญัติว่า การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐควมมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่ทำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
วังโตนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของชวลิต ธนิตกุล (2550) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของณัฐยา สุภณิรัตติศัย (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจาวรธรรม ศรีบรรจง (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปราง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 3 ด้าน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของณัย บุญตอบ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลนาหนองหุ้ม อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า ทั้ง 3 ด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจุมพล ระบอบ (2551) ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซุง อำเภอมือซ้ออุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของทิมมพร อาบสุวรรณ (2552) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด ในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า “การบริหารราชการต้องเป็นเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางสนองความต้องการของประชาชน ก่อให้เกิดผลดีต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน”

งานบริการประชาชน หมายถึง งานที่หน่วยงานของรัฐบาลจะต้องดำเนินการให้กับประชาชนหรือให้กับส่วนราชการด้วยกันเอง เนื่องจากเป็นอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะด้วยกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับใด ๆ ก็ตาม อาจเป็นการบริการให้กับประชาชนโดยตรง เช่น ติดต่องาน ทะเบียนราษฎร การชำระภาษี หรือการให้บริการกับประชาชนทางอ้อม เช่น การป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย One stop service center เป็นหนึ่งในหลักเกณฑ์ที่พระราชกฤษฎีกาได้กำหนดไว้ เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ เป็นองค์กรที่ทันสมัย เน้นการบริการเพื่อประชาชน เพราะประชาชนคือหัวใจของการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Millet (1954, p. 97)

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี เป็นการนำข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมาทดสอบหาความแตกต่างเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ รายได้ การศึกษาและอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จารูวรรณ ศรีบรรจง (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปราง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า เพศต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจไม่ต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วันชัย แก้วศิริ โกมล (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยขัดแย้งกับงานวิจัยของ ปรีชา ชัยสิทธิ์ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้ทางหลวงในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานบำรุงทางธนบุรี สำนักทางหลวงที่ 11 (กรุงเทพฯ) กรมทางหลวง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ทางหลวงในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานบำรุงทางธนบุรี สำนักทางหลวงที่ 11 (กรุงเทพฯ) กรมทางหลวง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติ ผลการวิจัยขัดแย้งกับงานวิจัยของยุทธนา บุญทน (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 อายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่ต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จารุวรรณ ศรีบรรจง (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปฐ อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า อายุ ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจไม่ต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วันชัย แก้วศิริโกมล (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยขัดแย้งกับงานวิจัยของ ปรีชา ชัยสิทธิ์ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้ทางหลวงในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานบำรุงทางชนบุรี สำนักงานทางหลวงที่ 11 (กรุงเทพ) กรมทางหลวง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ทางหลวงในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานบำรุงทางชนบุรี สำนักงานทางหลวงที่ 11 (กรุงเทพ) กรมทางหลวง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 รายได้ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่ต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จารุวรรณ ศรีบรรจง (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปฐ อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า รายได้ ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจไม่ต่างกัน ผลการวิจัยขัดแย้งกับงานวิจัยของ ปรีชา ชัยสิทธิ์ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้ทางหลวงในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานบำรุงทางชนบุรี สำนักงานทางหลวงที่ 11 (กรุงเทพ) กรมทางหลวง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ทางหลวงในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานบำรุงทางชนบุรี สำนักงานทางหลวงที่ 11 (กรุงเทพ) กรมทางหลวง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 การศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่ต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จารุวรรณ ศรีบรรจง (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปฐ อำเภอ

ศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า การศึกษา ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจไม่ต่างกัน ผลการวิจัยขัดแย้งกับงานวิจัยของ ปรีชา ชัยสิทธิ์ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ใช้ทางหลวงในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานบำรุงทางธนบุรี สำนักทางหลวงที่ 11 (กรุงเทพ) กรมทางหลวง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ ใช้ทางหลวงในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานบำรุงทางธนบุรี สำนักทางหลวงที่ 11 (กรุงเทพ) กรมทางหลวง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5 อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่ต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษา ดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วันชัย แก้วศิริ โกมล (2550) ศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชน ที่มีอายุ ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยขัดแย้งกับงานวิจัย ของ ยุทธนา บุญทน (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทรงคะนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวังโตนด อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวม ด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุดในเรื่องความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ทั้งนี้เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการ ให้มีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวยิ่งขึ้น ทำให้เกิดความ สะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานและ 3 ลำดับสุดท้ายได้แก่ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ ต่อเนื่อง ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาการ ให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ามีความ รวดเร็วในการได้รับบริการประชาชนจึง ไม่ได้มีความสนใจที่จะสอบถามในเรื่องอื่น

2. ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจอันดับแรก ในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ และ 3 ลำดับสุดท้ายได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส, ความเอาใจใส่

กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ซึ่งอาจจะมีสาเหตุมาจากเจ้าหน้าที่มีความคุ้นเคยกับผู้มารับบริการบางครั้งอาจจะพูดจาไม่ไพเราะ หรือบางครั้งอาจจะมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ไม่สามารถบริการได้ทันและไม่สามารถตอบคำถามได้หมดทุกคน

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจอันดับแรก ในเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และ 3 ลำดับสุดท้ายได้แก่ สื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ด้านขั้นตอนการติดต่อใช้บริการมีจำนวนเพียงพอ, ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ร้านอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนดอยู่ในพื้นที่ชุมชน ถนนหนทางไปมาสะดวกและอยู่ระหว่างกึ่งกลางของหมู่บ้าน แต่มีขนาดเล็กสถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอเจ้าหน้าที่อยู่รวมกันอย่างแออัด เอกสารวางเต็มห้อง ทำความสะอาดได้ไม่ทั่วถึงและไม่มีสถานที่นั่งคอย ร้านอาหารหรือโทรศัพท์สาธารณะแต่อย่างใด

ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่าผู้บริหารน่าจะให้ความสนใจในการพิจารณาเรื่อง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับแรกเนื่องจากสถานที่ให้บริการ เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะสถานที่ให้บริการ ถ้าการเข้าไปใช้บริการ ได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทั้งนี้ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด โดยภาพรวมแล้วยังสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการได้น้อยกว่าด้านอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีนโยบายกำกับให้บุคลากรบริการอย่างมืออาชีพ เอาใจใส่กระตือรือร้นและพร้อมในการปฏิบัติงาน
2. ดำเนินการรักษาสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ
3. ปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์และเกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการมากที่สุด
4. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง
5. พัฒนาระบบ และกระบวนการประชาสัมพันธ์ให้สามารถใช้เป็นเครื่องมือประสานความเข้าใจ และความสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด เพื่อสร้างความพึงพอใจ ตอบสนองผู้รับบริการได้สูงขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. นำผลการวิจัยครั้งนี้ และความคิดเห็นในทางสร้างสรรค์อื่น ๆ เสนอฝ่ายบริหาร เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนต่อไป
2. ทำการปรับปรุงภูมิทัศน์ พัฒนาสถานที่ และสภาพแวดล้อมภายใน-ภายนอกองค์การบริหารส่วนตำบลวังโดน
3. ดำเนินโครงการ 5 ส. และติดตามผลอย่างต่อเนื่อง จนพัฒนาไปสู่วัฒนธรรมในองค์การบริหารส่วนตำบลวังโดน
4. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง
5. พัฒนาระบบ และกระบวนการประชาสัมพันธ์ให้สามารถใช้เป็นเครื่องมือประสานความเข้าใจ และความสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดน เพื่อสร้างความพึงพอใจ ตอบสนองผู้รับบริการได้สูงขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

จากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดน ในการให้บริการในปัจจุบัน ซึ่งในอนาคตควรมีผลการวิจัยที่ต่อเนื่องจากการศึกษาครั้งนี้

1. ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจุบัน และความคาดหวังความพึงพอใจของประชาชนในอนาคต
2. ศึกษาถึงคุณภาพการบริการที่เป็นเชิงคุณภาพ เพื่อให้เกิดมุมมองในหลายมิติ สามารถนำผลการศึกษามาปรับปรุงระบบการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดน ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2538). *การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ระดับอำเภอ*.
กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง.
- กรมการปกครอง. (2542). *พรบ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537*. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์อาสาธาภิบาลดินแดน.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2553). *รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย
ในปัจจุบัน*. เข้าถึงได้จาก <http://www.thailocaladmin.go.th/index.jsp>.
- กิตติยา เหมงค์. (2547). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่*.
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กุลชน หนาพงศธร. (2528). *การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมมาธิราช.
- กุลชน หนาพงศธร. (2530). *ประโยชน์และบริการ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล
สาขาวิทยาการจัดการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.*
- จารุวรรณ ศรีบรรจง. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การ
บริหารส่วนตำบลคอนปัฐ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี*. รายงานการศึกษานิเทศ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัย
การปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จุมพล ระบอบ. (2551). *การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ท่าซุง อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี*. อุทัยธานี: องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซุง.
- ชวลิต ธนิตกุล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ
จังหวัดกาฬสินธุ์*. รายงานการศึกษานิเทศรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
การปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชาญวุฒิย์ เชิดชูกิจกุล. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการ
ประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร*. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจร การให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. *เทศบาล*, 88(5), 11-14.
- ชื่นจิตร แจ่มเจนนิกิจ. (2540). ตลาดบริการและตลาดองค์กร ใน *เอกสารประกอบการศึกษาสำหรับ นักศึกษามิเนโมบีเอ รุ่น 2/ 2540*. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เชียมกี นิลทองคำ. (2550). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคม: กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐยา สุภนิรัตติศัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขต บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คนัย บุญตอบ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลนาหนองหุ้ม อำเภอแก่งศรีภูมิ จังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทักษยศ พินิจคุณ. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารด้านงานจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลตำบลจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสน ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัย บูรพา.
- ทิฆัมพร อาบสุวรรณ. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2535). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการ ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทศบาลนครอุบลราชธานี. (2553). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ เทศบาลนครอุบลราชธานี. อุบลราชธานี: เทศบาลนครอุบลราชธานี.
- ธานินทร์ สว่างสุวรรณ. (2541). การให้บริการสำหรับพยาบาล โรงพยาบาลรามาริมดี. กรุงเทพฯ: โรงพยาบาลรามาริมดี.

- ชานินทร์ สุวงศ์วาร. (2541). *เอกสารประกอบการอบรมการให้บริการสำหรับโรงพยาบาลรามาริบัติ*. กรุงเทพฯ: โรงพยาบาลรามาริบัติ.
- นภา จันทรตรี. (2552). *การประเมินการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวันยาว อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญเลิศ เวียงธีรวัฒน์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนเจดีย์ อำเภอกอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี*. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2526). *การปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: พีระพัฒนา
- ปรัชญา เวสารัชช. (2523). *ผู้นำองค์กร*. กรุงเทพฯ: รัฐศาสตร์สาร.
- ปรีชา ชัยสิทธิ์. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้ทางหลวงในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานบำรุงทางชนบุรี สำนักทางหลวงที่ 11 (กรุงเทพ) กรมทางหลวง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- พงษ์ไพบุลย์ ศิลาวราเวทย์ และ ทิฆัมพร คุ้มวงศ์. (2551). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- ไพวัลย์ ชลาลัย. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกองใหญ่ จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มณีวรรณ ตันไทย. (2533). *พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยเนชั่น. (2555). *การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร*. ลำปาง: มหาวิทยาลัยเนชั่น.

- ยุทธนา บุญทน. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รัชฎาภักดิ์ รัชฎาวัฒน์กุล. (2548). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก.
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วาริน เสนาใจ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิรินาท สุขบุญ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนในประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอิฐ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมชาย กิจยรรยง. (2536). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมยศ นาวิการ. (2534). การบริหารองค์กรหรือหน่วยงาน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สมิต สัมภูกร. (2545). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สร้อยตระกูล (ดีวนานนท์) อรรถมานะ. (2550). พฤติกรรมองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาติ ดิขวงศ์. (2537). ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง: กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุทธิ ปั้นมา. (2535). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.

- สุเทพ สังข์เพชร. (2540). *เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรการบริการพยาบาลและบริการสุขภาพที่ประทับใจ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุภัทรา บุญอากาศ. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ กิ่งอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว*. รายงานการศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาส์น.
- องค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด. (2556). *สภาพและข้อมูลพื้นฐาน*. เข้าถึงได้จาก <http://www.wangtanode.go.th/index.php>.
- อนเนก สุวรรณบัณฑิต, ภาสกร อกุลพัฒนกิจ. (2550). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: อกุลพัฒนกิจ.
- Davis, K. (1967). *Human relation at work: The dynamic of organizational behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Fitzgerald, R. M. & Durant, F. (1980). Citizen evaluations and urban management: Service Delivery in an era of protest. *Public Administration Review*, 40(60), 585-594.
- Gilmer, B. V. (1967). *Industrial psychology*. New York: McGraw-Hill, Book Company.
- Katy and Danet. (1978). *Bureaucracy and the public*. New York: Basic books.
- McCormick, E.J. & Daniel, L.R.Z. (1965). *Industrial psychology* (7th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- McCormick, E. J. & Tiffin, J. (1965). *Industrial psychology*. New Jersey: Prentice Hall.
- Millet, D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.
- Morse, N. C. (1958). *Satisfactions in the white collar job*. Michigan: University of Michigan Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and exceptions*. New York: The free press.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to social change*. Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press.
- Verma, B. A. (1986). *Social justice and panchyati raj*. New Dehli: Naurang Rai for mittal Publications.
- Vroom, W.H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley.
- Wallestein, H. A. (1971). *Dictionary of psychology*. New York: Penguin Book.

Weber, M. (1966). *The theory of associate and economic organization*. (A. M. Henderson & T. Parsonl, Trans.). New York: The Free Press.

Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of behavioral science*. New York: Van Norstrand.

Yameme, T. (1967). *Statistics: An introduction analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด
อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี

.....
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

- | | | |
|-----------------|--|--|
| 1. เพศ | 1. ชาย <input type="checkbox"/> | 2. หญิง <input type="checkbox"/> |
| 2. อายุ | 1. ตั้งแต่ 20 ปีลงมา <input type="checkbox"/> | 2. 21-30 ปี <input type="checkbox"/> |
| | 3. 31-40 ปี <input type="checkbox"/> | 4. 41 ปีขึ้นไป <input type="checkbox"/> |
| 3. รายได้ | 1. 5,000 บาทลงมา <input type="checkbox"/> | 2. 5,001-10,000 บาท <input type="checkbox"/> |
| | 3. 10,001-15,000 บาท <input type="checkbox"/> | 4. 15,001 บาทขึ้นไป <input type="checkbox"/> |
| 4. วุฒิการศึกษา | 1. ประถมศึกษา <input type="checkbox"/> | 2. มัธยมศึกษา/ ปวช. <input type="checkbox"/> |
| | 3. อนุปริญญา/ ปวส. <input type="checkbox"/> | 4. ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> |
| | 5. สูงกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> | |
| 5. อาชีพ | 1. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> | 2. ค้าขาย/ ธุรกิจ <input type="checkbox"/> |
| | 3. รับจ้าง <input type="checkbox"/> | 4. เกษตรกร <input type="checkbox"/> |
| | 5. อื่น ๆ <input type="checkbox"/> | |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. การให้บริการมีความรวดเร็ว					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
7. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความต่อเนื่อง					
ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยา สุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิก ลักษณะท่าทางอ่อนน้อมในการให้บริการ					
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
6.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
7.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
8.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ร้านอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7.ป้ายระบุข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8.สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ด้านขั้นตอนการติดต่อใช้บริการมีจำนวนเพียงพอ					