รายงานการประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร
จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร
จังหวัดยโสธร

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญขององค์กรภาครัฐตามกรอบการปฏิรูปเพื่อพัฒนาระบบราชการ (Administrative Reforms) และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เพื่อให้เกิดผลดีแก่ประชาชนผู้รับบริการภายใต้เขตพื้นที่ความรับผิดชอบคุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่าของงบประมาณ ความสามารถในการตอบสนองและการปรับปรุงและพัฒนาการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เป็นกลไกหลักขององค์กรภาครัฐในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People Center) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นแนวนโยบายเชิงรุก (Proactive) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการเสริมแรง (Reinforcements) ผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลักการของผลกระทบ (Law of Effect) ที่กล่าวไว้ว่า “บุคคลที่ได้รับผลลัพธ์เชิงบวกหรือมีความพึงพอใจ บุคคลนั้นก็จะกระทำพฤติกรรมเช่นนั้นซ้ำอีก” ดังนั้นกระบวนการเสริมแรงโดยการให้รางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) และการให้รางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) จึงเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญที่จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการปรับปรุงและพัฒนาการบริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานภาครัฐต่อไป ซึ่งจากการประเมินครั้งนี้สรุปได้ดังนี้

1. สรุปผลการประเมิน

1.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งในภาพรวมและในแต่ละงาน โดยในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.08 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน จำแนกตามงานที่ประเมินได้ดังนี้

1.1.1 ประชานชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน

1.1.2 ประชานชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน

1.1.3 ประชานชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน

1.1.4 ประชานชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน

1.1.5 ประชานชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการและจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ดังนี้

2.1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีข้อเสนอแนะควรปรับปรุงสวนสาธารณะ ตัดแต่งกิ่งไม้ บูรณะแหล่งน้ำธรรมชาติ และมีรถบริการจัดเก็บสิ่งปฏิกูล

2.2 ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีข้อเสนอแนะควรบูรณาการร่วมกับชุมชนในการจัดงานบุญ ประเพณีที่สำคัญในชุมชน และอนุรักษณ์วัฒนธรรมท้องถิ่นที่เป็นเอกลักษณ์ร่วมกับชุมชน

2.3 ด้านรายได้หรือภาษี มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และมีช่องทางการให้บริการ ในวันหยุดและนอกเวลาราชการ ทำงานเชิงรุก มีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงจัดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน แจ้งอัตราการจัดเก็บภาษีและแจ้งเตือนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

2.4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีข้อเสนอแนะควรมีการจัดบริการเชิงรุกออกเยี่ยมและมอบสิ่งของแก่ประชาชนกลุ่มเปาะบาง ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกกาส ผู้พิการ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่ประชาชนในพื้นที่

2.5 ด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกก่อสร้าง มีข้อเสนอแนะควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่าน Page Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลในขั้นตอนการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง การจัดเตรียมเอกสาร และมีเจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามในการให้บริการในระบบออนไลน์

กิตติกรรมประกาศ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีภารกิจที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ 2565 นี้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ได้มีการประเมินตามมิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามงานที่ให้บริการ จำนวน 5 งาน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านการศึกษาศาสนา และวัฒนธรรม ด้านรายได้และภาษี ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านโยธาการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง โดยมีจุดประสงค์เพื่อใช้ผลจากการประเมินเป็นสารสนเทศในการกำหนดแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ต่อไป

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ที่ได้ไว้วางใจ และมอบหมายให้หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีส่วนร่วมในการศึกษาครั้งนี้ ขอบขอบคุณท่านผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้ช่วยตรวจสอบและให้คำปรึกษาแนะนำในการศึกษาเป็นอย่างดี ขอขอบคุณท่านรองนายก เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ทุก ๆ ท่าน ที่ได้ช่วยเหลือ สนับสนุน ประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการศึกษา ขอขอบคุณผู้นำชุมชนและประชาชนชาวตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ทุก ๆ ท่านที่ได้ให้ความร่วมมือและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดี และขอขอบคุณคณะผู้ศึกษาทุกท่านที่ได้ร่วมกันดำเนินการศึกษาตามกระบวนการและขั้นตอนจนสำเร็จด้วยดี

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สารบัญ

หัวเรื่อง **หน้า**

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร ..... ก
สรุปผลการประเมิน ..... ก
ข้อเสนอแนะ ..... ข
กิตติกรรมประกาศ ..... ค
สารบัญ ..... ง
สารบัญตาราง ..... ฉ
สารบัญภาพ ..... ช
บทที่ 1 บทนำ 1
1.1 ภูมิหลัง 1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา 3
1.3 ขอบเขตการศึกษา 4
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ 5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม 6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ 6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ 13
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล 25
2.4 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร 29
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 32
2.6 กรอบแนวคิดการศึกษา 36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 37
3.1 รูปแบบการดำเนินการศึกษา 37
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 37
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 38
3.4 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ 39
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล 39
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล 40
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 40
3.8 เกณฑ์ในการแปลความ 41

หัวเรื่อง **หน้า**

บทที่ 4 ผลการศึกษา 43
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการศึกษา 43
4.2 ลำดับการนำเสนอผลการศึกษา 43
4.3 ผลการศึกษา 44
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 58
5.1 สรุป 58
5.2 อภิปรายผล 60
5.3 ข้อเสนอแนะ 63
บรรณานุกรม 65
ภาคผนวก 71
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการศึกษา 72
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร 82
ภาคผนวก ค แผนภูมิแสดงความพึงพอใจ การให้บริการทั้ง 5 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร 88

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ 44

4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ประเมิน 46

4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล จำแนกตามด้านที่ประเมิน 47

4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำแนกตามด้านที่ประเมิน 49

4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านรายได้หรือภาษี จำแนกตามด้านที่ประเมิน 51

4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกตามด้านที่ประเมิน 53

4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง จำแนกตามด้านที่ประเมิน 55

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

2.1 กรอบแนวคิดการศึกษา 36

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ภูมิหลัง

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Self Government) เป็นรูปแบบของการบริหารราชการแผ่นดินที่มีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาประเทศและมีความสำคัญต่อการพัฒนาชุมชนและท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวม ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ ให้อิสระแก่ท้องถิ่นปกครองตนเอง ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยได้กำหนดหลักการไว้ในหมวด 14 มาตรา 249-254 แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง มีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับวีระศักดิ์ เครือเทพ (2548, น. 13-19) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การกระจายอำนาจสู่การปกครองท้องถิ่นถือเป็นเครื่องมือในการปรับโครงสร้างอำนาจรัฐประการหนึ่งที่ส่งเสริมให้ชุมชนและท้องถิ่นมีอำนาจการปกครองตนเองโดยปลอดจากการแทรกแซงของรัฐบาลหรือองค์กรใด ๆ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การใช้อำนาจรัฐในชุมชนท้องถิ่นเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลายตามระดับพัฒนาการของชุมชนแต่ละแห่งได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยหลักการสำคัญที่สนับสนุนเหตุผลและความจำเป็นของการปกครองท้องถิ่น ก็คือ เพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัย การพัฒนาและการมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความหลากหลายทางสังคม วัฒนธรรม และความหลากหลายทางชีวภาพ เพื่อการสร้างสมดุลแห่งรัฐในการใช้อำนาจปกครองบริหารในยุคสมัยแห่งประชาธิปไตยและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากร หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 มี 3 ประการ ได้แก่ หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคลและการบริหารการเงินการคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยวในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดินโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้คำปรึกษา สนับสนุนและกำกับ ดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น และหลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมี 5 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีการจัดความสัมพันธ์ในเชิงบทบาทหน้าที่แตกต่างกันออกไป โดยมีพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยกันเอง

การบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 ปี 2562 ว่าด้วยหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐและตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันต้องเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย เนื่องจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์และการเปิดเสรีในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐที่ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาลในลักษณะที่เสริมแรงกันไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค ส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public Goods) กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการรวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นได้รวดเร็วกว่า เช่นเดียวกันระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและมีการเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงานด้วย

องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร เป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ ภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขั้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคลมีหน้าที่ในการจัดทำบำรุงรักษาและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดี มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรด้วยความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมดำเนินการและติดตาม ตรวจสอบเพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศจะได้รับบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกันและส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศก็มีการจัดสรรงบประมาณเป็นค่าตอบแทนให้ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557 ข้อ 7 มาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติ

ระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นอาจจัดสรรเงินให้เป็นเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นได้ ในมิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล คือ การทำงานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการสนองตอบต่อความต้องการและการวัดผลงานที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย มิติที่ 2 ด้าน คุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการและการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การบริหารความรู้ในองค์การ การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงจัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ โดยเฉพาะการประเมินในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลต้องประสานงานกับสถาบันภายนอกที่เป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ดังนั้น เพื่อให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดีที่สามารถสนองเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พุทธศักราช 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2542, พ.ศ. 2546, พ.ศ. 2552 และ พ.ศ. 2562 องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร จึงได้ร่วมมือกับหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ จัดให้มีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามภารกิจ 5 งาน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านรายได้หรือภาษี ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ทั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และใช้ผลการประเมินเป็นสารสนเทศสำหรับการวางแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร กำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.2.1 เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านรายได้หรือภาษี ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ตามภารกิจ 5 งาน ได้แก่

1.3.1.1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

1.3.1.2 ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

1.3.1.3 ด้านรายได้หรือภาษี

1.3.1.4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.3.1.5 ด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.3.2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร จำนวน 13 หมู่บ้าน รวมทั้งสิ้น 5,412 คน

1.3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร จำนวน 13 หมู่บ้าน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ (Yamane, 1973, p. 125) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง 373 คน และสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

1.3.3 ตัวแปรที่ศึกษา

1.3.3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

1.3.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านรายได้หรือภาษี ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง มีขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว เป็นระบบและไม่ซับซ้อน มีความต่อเนื่องและเหมะสมกับเวลา บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง และบริการอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง จัดให้มีการบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือไลน์ ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก และมีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการและให้คำแนะนำตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดให้มีสถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ มีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน จัดเตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือและจัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มีที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ 13 หมู่บ้านของตำบลนาสะไมย์และเคยไปติดต่อเพื่อขอรับการบริการเกี่ยวกับงาน ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านรายได้หรือภาษี ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงาน ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านรายได้หรือภาษี ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

1.5.2 องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร มีสารสนเทศสำหรับใช้ประโยชน์เพื่อการวางแผนพัฒนาผลการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชนในแต่ละงานและในแต่ละด้านให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ คณะผู้ศึกษา ได้ทำการศึกษา ค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ไว้ตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล
4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการศึกษา

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้บริการจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ การศึกษาถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ จึงมีความสำคัญที่จะช่วยให้การบริการมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับการบริการ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Kotler (1999, p. 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจคือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชั่นของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับด้วยกัน และลูกค้ารายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

Shelly (1975, p. 215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

อเนก กลยนี (2542, น. 13) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้น ๆ

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543, น. 1) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศแรงกาย แรงใจและสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550, น. 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

สุภัทรา มิ่งปรีชา (2550, น. 11) สรุปว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

คมสัน อินทเสน และคณะ (2560, น. 8) สรุปว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนจนทำให้เกิดความสุขทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานเกิดขวัญและกำลังใจ ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกยินดีหรือรู้สึกมีความสุขกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่กำลังกระทำ หรือกำลังได้รับ ซึ่งหากผลลัพธ์นั้นเป็นไปตามคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจและทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน ตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้

2.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจ มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีไว้ ดังนี้

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, น. 15) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานสำเร็จ ผู้บริการควรดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ ก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, น. 130) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสายและขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคลทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

สุริยา พุฒพวง (2547, น. 3) กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดนั้นจะมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ 4 ลักษณะ ดังนี้

1. มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ
2. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว
3. มีความสามัคคี น้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่แตกแยกเป็นก๊กเป็นเหล่า
4. ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ทำงานและอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

อินทิรา เพ็งแก้ว (2548, น. 12-13) ได้ศึกษาทัศนคติของนักวิชาการและได้ประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปไว้ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงาน
2. ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกันและต่อองค์การหรือหน่วยงาน
3. ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์และมีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน
4. ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลังเพื่อกำจัดปัญหาในองค์การร่วมกัน
5. ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดการช่วยเกื้อหนุนกฎระเบียบข้อบังคับสามารถใช้บังคับควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี
6. ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความศรัทธาในองค์การที่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน
7. ความพึงพอใจ ช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ

เสถียร เหลืองอร่าม (2549, น. 88) กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อหนุนต่องานและองค์การได้ 7 ประการ ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. สร้างความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์การ
3. เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมพฤติกรรมการกระทำของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติตนในกรอบระเบียบวินัยและมีศีลธรรมอันดีงาม
4. สร้างสามัคคีธรรมในหมู่และก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลังสามัคคีดังที่ว่า สุขา สังฆัสสะ สามัคคี อันสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้
5. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ
6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะและองค์การเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์การ
7. ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่

สมบูรณ์ พรรณนาภพ (2540, น. 167) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญ คือ จะเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากรได้ 6 ประการ ดังนี้

1. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
2. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนร่วมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตัว
3. ความตั้งใจ เอาใจใส่และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว
4. ความรู้สึกห่วงกังวลต่อผลที่เกิดต่อการหยุดงานของตนเอง คือ จะไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น
5. ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
6. ความพร้อมเพรียงในการหมั่นปรึกษาหารือเพื่อการเตรียมงานและแก้ปัญหาต่าง ๆ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความก้าวหน้าของงาน การพัฒนาคุณภาพของการบริการและช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ ช่วยสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์การ

2.1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2547, น. 98) กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจของคนในองค์การดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 6 ประการ ดังนี้

1. หน่วยงานที่มีการนิเทศใกล้ชิด รวดเร็ว เพียงพอและทั่วถึงหรือไม่
2. คนงานมีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานที่ตนทำหรือไม่
3. คนทำงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่
4. มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ทุกคนยอมรับหรือไม่
5. มีค่าตอบแทนและรางวัลต่าง ๆ ที่คนงานได้รับมีความเหมาะสมเพียงใดทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม
6. สุขภาพทางกายและจิตใจโดยทั่วไปของคนงานเป็นอย่างไร

Cooper (1985, pp. 31–33) กล่าวว่า ความต้องการที่เป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 6 ลักษณะ คือ

1. ทำงานที่ตนสนใจ
2. มีเงินเดือนและค่าจ้างที่ยุติธรรม
3. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
4. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
5. ความสะดวกในการไป-กลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
6. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจการควบคุม การปกครองและโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่ยกย่องนับถือ

Ghiselli and Brown (1992, pp. 430–433) กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูงหรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

3. ระดับอายุ จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25–35 ปี และ 45–54 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น

4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อการเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

Lock (1976, p. 132) และ Milton (1981, p. 159) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกัน 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ตัวงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จและการควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

2. เงินเดือน (money) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้และวิธีการจ่ายเงินขององค์การ

3. การเลื่อนตำแหน่ง (promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การและหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงานและความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) ได้แก่ การมีบำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการรักษาพยาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างเวลาพักผ่อน

6. สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ทำเลที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือแนะนำ ให้คำปรึกษาระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

8. เพื่อนร่วมงาน (co–workers) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในด้านความรู้ความสามารถและมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

9. บริษัทและการบริหารงาน (company and management) ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์การ เงินเดือนและนโยบายในการบริหารงานขององค์การ

สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ งาน รายได้ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การได้รับการยอมรับนับถือ สวัสดิการ สภาพการทำงาน การสนับสนุนและการเสริมแรง เพื่อนร่วมงาน และการบริหารจัดการ

2.1.4 การวัดความพึงพอใจ

ภนิดา ชัยปัญญา (2541, น. 55) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยาท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและมีระเบียบแบบแผน

ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิ์ฤๅชัย, อานุภาพ เล็งสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย (2551, น. 3) กล่าวไว้ว่า มาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงานและเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่งซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยาท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งแต่ละวิธีจะมีแบบแผนการปฏิบัติเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความจริงของความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่า มีความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบ

2.1.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546, น. 18) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในบริการหมายความถึงภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของ ผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือชื่อสู้แล้วรวย ก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

สรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอาจมีหลายระดับทั้งที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง เป็นไปตามความคาดหวังหรืออาจได้รับการบริการเกินความคาดหวัง เป็นต้น

2.1.6 แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546, น. 18–19) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การในการสะท้อนภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์การโดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ทั้งในด้านการบริหารการตลาดและการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์การบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริหารนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์การ เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

สรุปได้ว่า ผู้บริหารองค์การควรมีการกำหนดยุทธศาสตร์ เป้าหมายและพัฒนารูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลและใช้ข้อมูลและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยให้เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานบริการอย่างจริงจัง เพื่อให้สามารถให้บริการที่สนองความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

2.2.1 ความหมายการบริการสาธารณะ

ปฐม มณีโรจน์ (2543, น. 5) กล่าวไว้ว่า การให้บริการสาธารณะเป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ การให้บริการประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543, น. 6-7) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมที่ส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสแตะต้องได้ยากเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์ (2548, น. 12) กล่าวไว้ว่า การบริการหมายถึง ความแตกต่างในกระบวนการ (process) และความแตกต่างในผลลัพธ์ (output) กล่าวคือ กระบวนการผลิตสินค้าผู้บริโภคไม่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตในขณะที่การผลิตบริการ ผู้บริโภคเป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการผลิต ส่วนผลลัพธ์นั้นการผลิตสินค้าจะได้สิ่งที่มีตัวตนสัมผัสได้ แต่การผลิตบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547, น. 316) กล่าวไว้ว่า การบริการหมายถึง การส่งมอบมูลค่า (values) ที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้กับลูกค้าซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของบริษัทเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

วีระรัตน์ กิจเลิศไพบูลย์ (2547, น. 14) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการหมายถึง การกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องแต่โดยเนื้อแท้สิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2546, น. 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

อดุลย์ จาตุรงคกุล, ดลยา จาตุรงคกุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงคกุล (2546, น. 4) กล่าวไว้ว่า การบริการหมายถึง วิธีของการสร้างบริการขึ้นมาและส่งมอบให้แก่ลูกค้านั้นยากที่จะเข้าใจเพราะสิ่งที่ป้อนเข้า (input) และผลผลิตจากกระบวนการ (output) เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น

Lovetock and Wright (1999, p. 50) กล่าวไว้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐศาสตร์ที่สร้างคุณค่าและให้ประโยชน์กับผู้บริโภคในเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม ซึ่งผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์จากการบริการหรืออาจได้จากสินค้าก็ได้

Kotler (2000, p. 477) กล่าวไว้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (intangible) ซึ่งถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยไม่ได้มีการเป็นเจ้าของ และกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอร่วมกับสินค้าที่จับต้องได้

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่ทำเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ๆ ที่มาใช้บริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจและความรู้สึกยินดีจากการได้รับบริการจากองค์กรนั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการ

2.2.2 ลักษณะของการบริการ

ได้มีผู้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับลักษณะของการบริการ ไว้ดังนี้

สุธี นาทวรทัต (2540, น. 585) กล่าวไว้ว่า ลักษณะของบริการ ไว้ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ (intangibility) ลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกันระหว่างสินค้าและบริการ หมายถึง บริการเป็นเรื่องของสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เนื่องจากผู้ซื้อไม่สามารถเห็น รู้สึกทดสอบหรือสัมผัสกับบริการได้เช่นเดียวกับการซื้อสินค้า เช่น บริการศัลยกรรมเสริมความงาม ผู้รับบริการไม่สามารถเห็นหรือสัมผัสบริการได้ก่อน แม้ว่าจะสามารถเห็นและสัมผัสส่วนประกอบที่จับต้องได้ของการบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เป็นต้น

2. มีความเป็นอเนกพันธ์ (heterogeneity) เนื่องจากบริการคือผลงานของมนุษย์ที่เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งแต่ละคนก็มีแบบและวิธีการในการให้บริการของตนเอง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้นผู้ให้บริการคนเดียวกันอาจจะให้บริการต่างกันถ้าเป็นเรื่องที่ต่างกรรมต่างวาระกัน เช่น การให้บริการของช่างตัดผมคนเดียวกันซึ่งให้บริการกับลูกค้าคนเดิมซึ่งเป็นลูกค้าประจำในแต่ละครั้งของการรับบริการลูกค้าจะได้รับความพอใจไม่เท่ากัน ดังนั้น การตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการที่ผู้ซื้อได้รับจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก ในบางกรณีก็เป็นการยากที่จะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่าบริการที่ลูกค้าจะได้รับจะมีลักษณะอย่างไร เช่น การซื้อบัตรเข้าชมการแข่งขันกีฬาไม่อาจจะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่า การแข่งขันจะสนุกสนานและน่าตื่นเต้นเพียงใด ดังนั้น จากเหตุผลดังกล่าวในการขายบริการจึงต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับการวางแผนที่จะให้บริการมากเป็นพิเศษ เพื่อให้แน่ใจว่าบริการที่จะให้กับลูกค้ามีคุณภาพดีเท่าเทียมกันและโดยสม่ำเสมอ

3. การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน(simultaneous production and consumption) ด้วยเหตุที่สินค้าต้องมีการผลิตก่อน-หลัง จากนั้นจึงขายและเกิดการบริโภคสำหรับบริการ ส่วนมากจะขายก่อนแล้วจึงผลิต (ให้บริการ) และบริโภค (รับบริการ) ในเวลาเดียวกัน เช่น การใช้บริการของสายการบิน ผู้โดยสารต้องซื้อตั๋วโดยสารก่อนและเมื่อถึงเวลาเดินทางบริษัทสายการบินจะให้บริการ ในขณะเดียวกับการรับบริการของผู้โดยสารก็จะเกิดขึ้นพร้อมกัน บ่อยครั้งที่ไม่อาจจะแยกเรื่องบริการออกจากตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้บริการได้ ดังนั้น ลักษณะการบริการแบ่งแยกไม่ได้ (การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน) ในความหมายทางการตลาดทำให้การขายบริการต้องเป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการจึงทำให้การขายทำได้ในปริมาณจำกัด

4. ความไม่คงทน (perishability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่คงทนและไม่อาจเก็บรักษาไว้ได้ เช่น ที่นั่งในโรงภาพยนตร์ในแต่ละรอบ ถ้าไม่มีผู้เข้าชมภาพยนตร์ก็เสียเปล่า เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งเหล่านี้ก็เป็นเรื่องสูญเปล่า เรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ไม่ได้ ซึ่งแตกต่างจากสินค้าสามารถเก็บรักษาไว้ในคลังสินค้าและนำมาขายไว้ในวันต่อไปได้ หรือผู้บริโภคสามารถส่งสินค้าที่ซื้อไปแล้วถ้าไม่ได้รับความพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543, น. 143) กล่าวถึง ลักษณะสำคัญของการบริการ ไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจชิม เห็น รู้สึกได้ยิน ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ดังนั้น ปัญหาของการบริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาดบริการจะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการ รวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจจนสามารถบอกต่อไปตัวบุคคลใกล้ชิด

2. ไม่สามารถแบ่งแยกให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันแยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลาโดยกลยุทธ์การให้บริการคือ การกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ อย่างไร ทำให้เกิดพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวการบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (product planning) ของโปรมแกรมทางการตลาด นั่นคือ กิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้ามีความต้องการสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือการบริการไม่ทันใจหรือการไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคาและการส่งเสริมการบริการ

Kotler (2000, p. 479) กล่าวไว้ว่า ลักษณะของการบริการ 4 ประเภท ดังนี้

1. มีลักษณะเป็นกิจกรรม การบริการมีลักษณะที่เป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหว ซึ่งการบริการเป็นกิจกรรมของประชาชน เช่น หมอ นักบริหาร พนักงานขาย เป็นต้น โดยมีหน้าที่หรืองานเป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิดของกิจกรรมการบริการ เป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แต่หลังจากที่การบริการถูกส่งออกไปแล้วมันจะไม่มีการเคลื่อนไหวอีก ซึ่งในขณะที่มีการส่งมอบบริการจะมีการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบสามารถทำได้โดยการสังเกตปฏิกิริยาหรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ

2. มีลักษณะที่ไม่คงทน การบริการเมื่อเกิดขึ้นจะสูญหายไปในทันทีทันใดแม้บางครั้งการให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบ้าง ยาวบ้าง แต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกบริโภคไปโดยทันทีทันใด

3. มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บริการ เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่ไม่จีรังยั่งยืน ดังนั้น การบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยว จะต้องมีรูปแบบของการติดต่อกับผู้รับบริการที่มีความต้องการตรงกับการบริการนั้น ๆ ถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้บริการก็ไม่เรียกว่า การบริการ

4. มีขอบเขตไม่ชัดเจน เป็นเรื่องที่ยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการ เนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรมจึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องทำให้เห็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดไม่ชัดเจน ดังนั้น เมื่อถึงเวลาสิ้นสุดการให้บริการจะพบว่า การให้บริการอาจถูกทำให้สำเร็จเสร็จสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้น

สรุปได้ว่า การบริการมีลักษณะเป็นนามธรรม เป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ รูปแบบไม่ตายตัว ไม่คงทนและไม่มีขอบเขตที่ชัดเจน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการวางแผนและการส่งเสริมการบริการ

2.2.3 องค์ประกอบของการบริการ

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศ์ศิลป์ (2547, น. 322) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของการบริการไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการแต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่

1.1 การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ

1.2 สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ สถานที่รับบริการและสภาพห้องน้ำ ซึ่งสถานที่เหล่านี้ของหน่วยบริการต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย รวมทั้งควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

2. การประชาสัมพันธ์จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใสและสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการของผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการเพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้

4.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย

4.2 การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์ (2546, น. 13) กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบสำคัญที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ, ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร, กระบวนการและกิจกรรม, ผลผลิตหรือตัวบริการ, ช่องทางการให้บริการและผลกระทบต่อผู้รับบริการ

Gilbert Birhead (1915, อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร, 2538, น. 1–9) กล่าวไว้ว่า การให้บริการสาธารณะเมื่อพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการมีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) หมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

3. ผล (results)หรือผลผลิต (impacts) หมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ

สรุปได้ว่า การบริการมีองค์ประกอบที่หลากหลายอย่าง ทั้งในด้านอาคารสถานที่ กระบวนการ บุคคล ทรัพยากร วัสดุอุปกรณ์ กิจกรรมและผลกระทบที่เกิดจากการบริการ

2.2.4 หลักการและแนวทางในการบริการ

Millet (1954, pp. 112-114) กล่าวไว้ว่า การบริการสาธารณะที่น่าพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นพึงพอใจหรือไม่อาจพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitably service) คือ การให้บริการของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกันทั้งในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับทุกคน อำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาค โดยไม่แยกเพศ อายุและอื่น ๆ รวมถึงการใช้วาจาที่สุภาพกับทุกคน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา มีขั้นตอนอย่างชัดเจน อาจมีป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการ มีระบบการบริการที่ชัดเจน การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันเวลา เพื่อให้ประชาชนสามารถกำหนดเวลาการรับบริการได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอบริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ รวมถึงที่จอดรถ ในเรื่องนี้มิลล์เล็ท เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ต้องบริการให้แล้วเสร็จและมีการติดตามผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน เช่น มีเครื่องมือสื่อสารที่ก้าวหน้า ให้มีการแสดงความคิดเห็น เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมอยู่เสมอให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการอยู่เสมอ เป็นต้น

โชติช่วง ภิรมณ์ (2548, น. 9-10) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า การบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่สามารถวัดด้านการบริการแบบต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเป็นธรรม คือ การให้บริการที่ยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าเท่าเทียมกัน

2. การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะจำเป็นรีบด่วน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง คือ ความพอเพียงในด้านสถานที่ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชน

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ มีการพัฒนางานทั้งการบริการคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 , น. 32) และกุลธน ธนาพงศ์ธร (2542, น. 28) กล่าวไว้ว่า หลักการและแนวทางให้บริการในการให้บริการกับผู้รับบริการมี ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กำพล เกียรติปฐมชัย (2548, น. 57) กล่าวไว้ว่า หลักของการบริการที่ดี 3 ประการ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึ่งพาได้

2. การตอบสนอง (responsiveness) ประกอบด้วย ความเต็มใจให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อ การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะได้รับ

ชูศรี ออสเตรีย (2542, น. 4) และจินตนา บุญบงการ (2545, น. 40) ได้สรุปความหมายของคำว่า SERVICES ไว้ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

V =Voluntariness manner สมัครใจ เต็มใจที่จะให้บริการ

I = Image Enhancing รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและขององค์กร

C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าเกิดความประทับใจ

สรุปได้ว่า การบริการที่ดีควรมีหลักการหลาย ๆ รูปแบบ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องและความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

2.2.5 คุณภาพการให้บริการ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2549, น. 3) ได้กำหนดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ 3 ประการ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีรายละเอียดคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการในการให้บริการ

อิทธิรัตน์ อุสาห์ (2545, น. 22) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ในกลุ่มธุรกิจบริการกระบวนการในการให้บริการส่งมอบบริการมีความสำคัญเช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าเป็นอย่างดีก็ไม่สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถวรอระบบการส่งมอบบริการจะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ ระดับการใช้เครื่องจักรกลในการบริการอำนาจการตัดสินใจของพนักงาน การมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ อย่างไรก็ตามความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าวไม่เพียงแต่จะสำคัญต่อฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังมีความสำคัญต่อการฝ่ายการตลาดด้วย เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความพอใจที่ลูกค้าได้รับ จะเห็นได้ว่าการจัดการทางการตลาดต้องให้ความสนใจในเรื่องของกระบวนการให้บริการและการนำส่ง ดังนั้น ส่วนประสมทางการตลาดก็ควร ครอบคลุมถึงประเด็นของกระบวนการนี้ด้วย แนวทางในการกำหนดกิจกรรมทางการตลาดจะไม่แบ่งส่วนการผลิตหรือการดำเนินการออกจากบทบาทการตลาด ผู้จัดการในธุรกิจบริการมักจะแสดงให้เห็นถึงบทบาทในการบริหารบุคคล การผลิต การตลาดและความรับผิดชอบทางการเงินด้วยกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกิจการบริการและลูกค้า

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, น. 76) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการในการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมากต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพหรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การต้อนรับ การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันอย่างดี หากขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าได้

ศุภรา จิตภักดีรัตน์ (2547, น. 20) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการเป็นปัจจัยก่อให้เกิดคุณภาพของการเรียนรู้โดยตรง กระบวนการไม่ชัดเจนหรือได้รับการออกแบบไม่เหมาะสมจะก่อให้เกิดปัญหาคุณภาพต่าง ๆ ตามมาในขณะที่กระบวนการที่มีคุณภาพจะช่วยให้มีแนวทางปฏิบัติงาน มีการใช้เครื่องมือวัดประเมินผลเพื่อค้นหาโอกาสในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและแก้ปัญหาได้รวดเร็ว

ศิรินารถ บัวสอน (2548, น. 44) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการให้บริการที่เป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีความรวดเร็วในการให้บริการการให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549, น. 144) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการ (process) เกี่ยวข้องกับขั้นตอน วิธีการ งานประจำและ

งานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามกำหนดเวลา รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง กระบวนการก็คือ วิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อให้กิจการบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการนั่นเอง

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549, น. 144) กล่าวไว้ว่า แนวทางในการกำหนดกิจกรรมทางการตลาดจะไม่แบ่งส่วนการผลิตหรือการดำเนินการออกจากบทบาทการตลาด ผู้จัดการในธุรกิจบริการมักจะแสดงให้เห็นถึงบทบาทในการบริหารบุคคล การผลิต การตลาดและความรับผิดชอบทางการเงินด้วยกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกิจการบริการและลูกค้า ดังต่อไปนี้

1. สำหรับกิจการ มีดังนี้
   1.1 ช่วยให้ต้นทุนในการดำเนินงานของกิจการลดลง
   1.2 ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์ในการวางตำแหน่งบริการ
   1.3 ช่วยให้พนักงานของกิจการเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น
   1.4 ช่วยให้กิจการมีความได้เปรียบในการแข่งขัน
   1.5 ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจตามเป้าหมาย
2. สำหรับลูกค้า มีดังนี้
   2.1 โดยทั่วไปลูกค้ามักมองว่ากระบวนการเป็นส่วนหนึ่งของบริการด้วย
   2.2 กระบวนการในการให้บริการที่ดีมีส่วนช่วยทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพ
   2.3 การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นช่วยทำให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552, น. 4) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง มีกระบวนการในการให้บริการเหมาะสมและรวดเร็ว ฉับไว การให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาดและถูกต้อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน–หลัง

สำนักงานเลขานุการคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552, น. 4) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึงขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความเป็นระบบ มีกระบวนในการให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกระเบียบมีระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมและงานที่ผู้รับบริการมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลา

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บุคคลหรือพนักงาน (หรือลูกค้าภายในองค์กร) เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของกิจการ สำหรับการบริการบางประเภทที่พนักงานลูกค้ามาติดต่อกันมาก (high contact services) พนักงานก็คือ ตัวบริการนั่นเอง การวิจัยที่ผ่านมาสรุปว่า สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การบริการของกิจการต่าง ๆ ล้มเหลว (คุณภาพของการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า) ก็คือ การนำเสนอบริการของพนักงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า พนักงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการให้บริการ ยิ่งไปกว่านั้นในปัจจุบันเป็นยุคที่ลูกค้ามีความคาดหวังเกี่ยวกับสินค้าและบริการสูงขึ้น แต่มีความจงรักภักดีต่อตรา

ยี่ห้อและกิจการน้อยลง เนื่องจากมีข้อมูลในการตัดสินใจและมีทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น จึงทำให้ลูกค้าไม่ยอมรับสินค้าและบริการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงของตนได้ ดังนั้น ความสามารถของกิจการในการจัดการให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้าคาดหวังจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น

อิทธิรัตน์ อุตสาห์ (2545, น. 22) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรสำหรับธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการนอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้วยังต้องทำหน้าที่ขาย ผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อม ๆ กันด้วย และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมากสำหรับการบริการ

อดุลย์ จาตุรงคกุล, ดลยา จาตุรงคกุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงคกุล (2546, น. 13) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือบุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งหมด หมายความรวมทั้งลูกค้าและบุคคลที่คอยให้บริการลูกค้า

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, น. 273) ได้ให้ความหมายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรที่มีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถในการทำงานและมีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการอย่างที่ควรจะเป็น

อภิชาติ พจน์จิราภรณ์ (2547, น. 101) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญส่วนบุคคลที่สามารถทำได้ดีเป็นพิเศษในเรื่องใดได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้อง

ศิรินารถ บัวสอน (2548, น. 47) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึงเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ดูแล เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการและให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549, น. 124) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลทั้งหมดที่มีส่วนร่วมในการนำเสนอบริการ (ให้กับลูกค้า) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งบุคคลในที่นี้จะรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้า (ที่มาใช้บริการ) และลูกค้าคนอื่น ๆ ที่ร่วมอยู่ในสิ่งแวดล้อมของบริการนั้นด้วย และปัจจุบันเป็นยุคที่ลูกค้ามีความคาดหวังเกี่ยวกับสินค้าและบริการสูงขึ้น แต่มีความจงรักภักดีต่อตรายี่ห้อและกิจการน้อยลง เนื่องจากมีข้อมูลในการตัดสินใจและมีทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น จึงทำให้ลูกค้าไม่ยอมรับสินค้าและบริการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงของตนได้ ดังนั้น ความสามารถของกิจการในการจัดการให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้าคาดหวังจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552, น. 4) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง พนักงานมีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย พูดจาสุภาพ มีความเป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ พนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน พนักงานมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่และให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ศิรินารถ บัวสอน (2548, น. 48) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย มีที่นั่งพักสำหรับผู้ที่เข้ามาใช้บริการ

เพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางวางในตำแหน่งที่ชัดเจน ห้องน้ำสะอาด และอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอและสภาพพร้อมใช้และมีบริการน้ำดื่มมีเพียงพอและสะอาด

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2551, น. 16) กล่าวว่า รูปแบบการอำนวยความสะดวกประชาชน จะประกอบด้วย

1. การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย
2. การประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ
3. จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถดูและตรวจสอบได้
4. จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศสำหรับให้ประชาชนติดต่อสื่อสาร เช่น สายด่วน (hotline), อีเมล (e–mail), อินเทอร์เน็ต (internet), เว็บเพจ (webpage) เป็นต้น
5. เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทาง เช่น การยื่นคำขอได้ทางไปรษณีย์ โทรสาร หรืออินเทอร์เน็ต (internet) การรับคำขอหรือรับชำระค่าบริการแทนกันในต่างหน่วยงานให้ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ได้
6. มีระบบการรับฟังและรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น จัดให้มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น เปิดสายด่วน (hotline) เปิดเว็บไซต์ (website) จัดให้มีแบบสอบถามรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จัดประชุมรับฟังความเห็นของกลุ่มเป้าหมายในลักษณะเฉพาะกลุ่ม (focus group) เป็นต้น
7. จัดให้มีสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น มีป้ายบอกทางและแผนผังแสดงจุดบริการ มีสถานที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ เป็นต้น
8. มีแบบฟอร์มที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม
9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมก่อนปฏิบัติหน้าที่และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง
10 จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ
11 มีการปรับปรุงแก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการบริการประชาชนหรือต่อส่วนราชการอื่น
12 ลดภาระให้กับประชาชน โดยการยกเลิกหรือลดเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552, น. 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสมมีป้ายบอกตำแหน่งและจุดให้บริการต่าง ๆ สถานที่ให้บริการสะอาด แสงสว่างเพียงพอและเป็นระเบียบมีจุดบริการรับ–ส่งเอกสาร และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ

สำนักงานเลขานุการเคหะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552, น. 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแบบฟอร์มเอกสารให้บริการอย่างเพียงพอสถานที่ในการให้บริการสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา (2552, น. 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความ สะดวก หมายถึง การมีแผนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการ เช่น การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้และทีวีเพื่ออำนวยความสะดวกในการรอรับบริการ การให้บริการถ่ายเอกสาร

การบริการน้ำดื่ม การให้บริการด้านสุขอนามัย เช่น ห้องน้ำห้องสุขา การให้บริการด้านสถานที่จอดรถ การให้บริการแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ พร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มและการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น เอกสารหรือแผ่นพับต่าง ๆ

4. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด (2543, น. 4) กล่าวว่า ความสะดวกรวดเร็ว ประกอบด้วย ลักษณะ 2 ประการ คือ

1. ความคล่องแคล่ว ว่องไว คือ ท่าทางร่างกายและกระฉับกระเฉง
2. งานสำเร็จ คือ ผลงานที่ปฏิบัติเสร็จทันเวลาและดีด้วย

ณัฐวุฒิ พริยะจีระอนันต์ (2544, น. 6) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (2544, น. 49) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความยากง่ายในการขอรับบริการและได้ให้ความหมายของความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

วรเดช จันทรศร (2545, น. 28–29) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการต้องการได้รับบริการที่ตรงเวลา สะดวกรวดเร็วและผู้รับบริการยังต้องการความมั่นใจว่าเมื่อมาขอรับบริการผู้ให้บริการจะต้องจัดหาหรือส่งมอบบริการให้เขาตามความคาดหมายที่ดีและพึงพอใจทุกครั้ง

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, น. 271) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า ให้บริการอย่างทันใดและรวดเร็วฉับไว

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548, น. 168) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง การทันต่อเวลาในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในช่วงเวลาที่จำกัดทำให้รู้สึกว่าทันใจต่อความต้องการเกิดความยินดีและชื่นใจ

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548, น. 169) กล่าวว่า ความรวดเร็ว ประกอบด้วย ลักษณะ 2 ประการ คือ

1. การทันต่อเวลา คือ สามารถให้การช่วยเหลือได้ทันที
2. มีการตอบรับ คือ ตอบสนองความต้องการของบุคคลในช่วงเวลาที่จำกัดทำให้รู้สึกต่อความต้องการเกิดความยินดี

ฉัตยาพร เสมอใจ (2549, น. 97) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพระยะเวลาการให้บริการตั้งแต่เวลาการเดินทางไปยังสถานบริการและรอคอยที่จะรับบริการ

Kotler (2000, p. 492) ได้กล่าวถึง คุณภาพของการบริการไว้ 2 ส่วน คือ ให้บริการอะไร และให้บริการอย่างไร ซึ่งการที่ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ได้ว่า คุณภาพของการบริการจะดีหรือไม่นั่นเป็นผลมาจากคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (expected quality) ที่ตรงกับประสบการณ์

ที่ได้รับจากการบริการเกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการ ดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะในงานบริการที่สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน

2. ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและช่วยแก้ไขปัญหาในทันที

3. การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยลูกค้าจะตัดสินจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยประโยชน์แก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ โดยผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันไว้

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติและผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ทันท่วงทีกอบกู้สถานการณ์ให้กลับคืนสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6. ชื่อเสียงและความเชื่อถือ โดยผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีโดยตลอด

สรุปได้ว่า การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการควรมีการประเมินในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หรือด้านอื่น ๆ เพื่อให้ครอบคลุมงานที่ปฏิบัติและสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการให้มากที่สุด

2.2.6 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ภัทรดา ลิมพะสุต (2540, น. 18) กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการของหน่วยงานรัฐสามารถส่งผลสู่ความประทับใจของลูกค้า ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชนแล้วยังสามารถส่งผลให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งต่อไป ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจในด้านการขายจะให้ความสำคัญต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการส่วนใหญ่มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐสำหรับในทางทฤษฎีนั้นองค์กรแบบรูปนัยจะให้บริการลูกค้า โดยยึดหลัก 3 ประการ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน คือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่องค์กรนัยนี้จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน คือ องค์กรปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรมใครมาก่อนได้รับการบริการก่อน

3. การวางตนเป็นกลาง คือ การไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าลูกค้าหรือไม่แสดงความเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของลูกค้า

Weber (1967, p. 58) ที่ว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลเป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และ

ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ซึ่งทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน โกรนรูส

Gronroos (1990, pp. 102–103) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตามเกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธ์กับระบบของการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรูปแบบการปกครองที่ส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นของตนเองเพื่อให้มีการพัฒนาด้านต่าง ๆ และสภาพความเป็นอยู่ของท้องถิ่นที่ดีขึ้น ซึ่ง ปธาน สุวรรณมงคล (2547, น. 145–163) ได้กล่าวถึง การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ว่า เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมาตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2499 สมัยรัฐบาลจอมพล ป.พิบูลสงคราม โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลพุทธศักราช 2499 และกระทรวงมหาดไทยยังได้จัดตั้งสภาตำบลขึ้นมาในปีเดียวกัน เพื่อเป็นเสมือนโรงเรียนสอนประชาธิปไตยในทางปฏิบัติแก่ประชาชนในชนบทนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2499 จนถึงปี พ.ศ. 2515 มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนทั้งสิ้น 59 แห่ง ก่อนที่จะถูกยุบเลิกโดยประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 เหลือเพียงสภาตำบลรูปแบบเดียว เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลประสบปัญหาในการบริหารงานหลายประการ เช่น ผู้บริหารขาดความรู้ความสามารถ ไม่มีรายได้เพียงพอในการบริหารงาน ประชาชนยังขาดความเข้าใจและไม่สนใจที่จะมีส่วนร่วมบริหารงานในระดับตำบล จึงได้ยุบเลิกสภาตำบลที่มีมาก่อนหน้านี้และจัดตั้งสภาตำบลรูปแบบใหม่ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับนี้ ต่อมาในปี พ.ศ. 2537 ได้มีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เพื่อรื้อฟื้นองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นมาใหม่อีกครั้ง โดยกำหนดให้สภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล

2.3.1 เกณฑ์การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลพุทธศักราช 2537 มาตรา 40 กำหนดเกณฑ์การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ว่า สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าหนึ่งแสนห้าหมื่นบาทอาจจัดตั้งเป็นองค์บริหารส่วนตำบลได้

2.3.2 การจำแนกชั้นองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งออกเป็นสามขนาดเพื่อประโยชน์ในการจัดโครงสร้าง อัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่ง โดยใช้เกณฑ์รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ไม่รวมเงินอุดหนุน เป็นเกณฑ์ในการแบ่งชั้น คือ องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางและองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก ต่อมาปีพุทธศักราช 2546 ได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ วันที่ 18 มิถุนายน 2546 โดยได้มีการยกเลิกชื่อเรียกคณะกรรมการบริหารและกรรมการบริหาร โดยให้ใช้ชื่อคณะผู้บริหารเรียกประธานกรรมการบริหารโดยเป็นตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานกรรมการบริหารเป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เปลี่ยนชื่อเรียกข้อบังคับตำบลเป็นข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล และยกเลิกไม่ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเลขานุการคณะผู้บริหาร

ต่อมาพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2552 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ให้ไว้ ณ วันที่ 15 เมษายน พ.ศ.2562 โดยเนื้อหาสาระสำคัญของกฎหมายคือ การกำหนดให้ฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในท้องถิ่นจนถึงปัจจุบัน

2.3.3 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม กำหนดโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล ไว้ดังนี้

2.3.3.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 6 คน และในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 3 คน และกำหนดให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ ได้แก่ ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาและให้เห็นชอบร่างข้อบังคับ ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปีและร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม และควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลและกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

2.3.3.2 คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนและรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เกิน 2 คน ซึ่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งจากบุคคลซึ่งมิใช่สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหาร คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ ได้แก่ บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบรายงาน ปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้งและปฏิบัติ หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

2.3.4 การแบ่งส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลเกี่ยวกับมาตรฐานทั่วไปด้านโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2545 กำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

2.3.4.1 ส่วนราชการที่กำหนด ได้แก่ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและกองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น

2.3.4.2 กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งถือเป็นส่วนราชการหลักขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ กองคลังหรือส่วนการคลัง กองช่างหรือส่วนตำบล

2.3.4.3 ส่วนราชการที่องค์การบริหารส่วนตำบลอาจประกาศกำหนดได้ตามความเหมาะสมของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ กองหรือส่วนส่งเสริมการเกษตร กองหรือ

ส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม กองหรือส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมและกองหรือส่วนราชการอื่น ตามความต้องการและความเหมาะสมขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจประกาศกำหนดกองหรือส่วนราชการอื่นได้ตามความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลกำหนด

2.3.5 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีดังนี้

2.3.5.1หน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พุทธศักราช 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พุทธศักราช 2542 มาตรา 66 และมาตรา 67 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยมีหน้าที่ต้องทำในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณ หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควรนอกจากหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องทำดังกล่าวแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลยังมีหน้าที่ที่อาจทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด้วย เช่น ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ การท่องเที่ยว กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ (มาตรา 68)

2.3.5.2 หน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมการตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณูปการ การส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพ การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริม ประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพและสาธารณสุข การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบ

เรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุน การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และกิจการอื่นที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

2.3.6 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

2.3.6.1 รายได้ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเองจากภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย อากรการฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ ค่าภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาตและค่าปรับต่าง ๆ และรายได้จากทรัพย์สินสาธารณูปโภคและการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง รายได้ซึ่งหน่วยงานอื่นที่มีเจ้าหน้าที่จัดเก็บและจัดสรรให้องค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิตและค่าใบอนุญาตเล่นการพนัน ภาษีรถยนต์และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนและจัดสรรหรือแบ่งปันให้การใช้ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่จากอากรรังนกอีแอ่น ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล อากรการประมง ค่าภาคหลวงป่าไม้ ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ค่าจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดินและค่าธรรมเนียมตามกฎหมายอุทยานแห่งชาติและรายได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือการจัดสรรให้โดยหน่วยงานของรัฐ

2.3.6.2 รายได้ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 23 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงินรายได้ ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับการจัดสรรตามมาตรา 23 (3) และมาตรา 24 (6) แล้ว ไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้วโดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากรโดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 24 (4) และไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากรโดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรสามิตภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุราและค่าแสตมป์ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถยนต์ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ อากรฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ อากรรังนกอีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอากรรังนกอีแอ่นค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่หลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้วคือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประทานบัตรให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละยี่สิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประทานบัตรให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต และองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอื่นให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียมหลังการหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้ว คือ องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทาน ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละ

ยี่สิบของเงินค่าภาคหลวงที่จัดเก็บได้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลที่ อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทานให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงิน ค่าภาคหลวงที่จัดเก็บภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอื่นให้ได้รับจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขตค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหา ริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ภายในเขต ทั้งนี้ ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสิบของค่าธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้เทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายใต้เขตท้องที่นั้นๆ และให้ตกเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวในกรณีกฎหมายกำหนดให้เทศบาลเป็นผู้จัดเก็บค่าธรรมเนียมค่าใบอนุญาต และค่าปรับให้นำรายได้มาแบ่งให้องค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ในเขตจังหวัดตามที่คณะกรรมการกำหนดค่าใช้น้ำบาดาลตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล ทั้งนี้ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำหนดค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่ จัดให้มีขึ้น และรายได้อื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.4 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

2.4.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

2.4.1.1 ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลนาสะไมย์เป็น 1 ใน 78 ตำบลของจังหวัดยโสธร ในเขตอำเภอเมืองยโสธร ตำบลนาสะไมย์ มีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกับท้องถิ่นใกล้เคียง 4 ส่วน คือ ตำบลไผ่ ตำบลหนองเรือ ตำบลสิงห์ ตำบลหนองหิน และตำบลทุ่งแต้ ดังนี้

1.1) ทิศเหนือ ติดกับเขตตำบลไผ่ อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากกึ่งกลางถนนสาธารณะ ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ จรดถนนเจ้าเสด็จลงไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตามถนนเจ้าเสด็จถึงลำห้วยทวน จากกึ่งกลางลำห้วยทวนไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ถึงบ้านหนองจาน รวมระยะทางด้านทิศเหนือ ประมาณ 5 กิโลเมตร

1.2) ทิศตะวันออก ติดกับเขตตำบลหนองหิน อำเภอเมืองยโสธร โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากกึ่งกลางถนนสาธารณะสายนาสะไมย์-หนองหิน ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงสายหนองศาลา-หนองหิน รวมระยะทางด้านทิศตะวันออก ประมาณ 4.5 กิโลเมตร

1.3) ทิศตะวันตก ติดกับเขตตำบลทุ่งแต้ อำเภอเมืองยโสธรโดยมีแนวเขตเริ่มจากลำห้วยทวน บ้านนาสีนวล ตำบลหนองเรือ ไปทางทิศเหนือจนสิ้นสุดลำห้วยทวนที่บ้านหนองจาน ตำบลนาสะไมย์ รวมระยะทางด้านทิศตะวันตก ประมาณ 4 กิโลเมตร

1.4) ทิศใต้ ติดกับเขตตำบลหนองเรือและตำบลสิงห์ อำเภอเมืองยโสธร โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากกึ่งกลางถนนสาธารณะสายนาสะไมย์-หนองหิน ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้

จรดถนนสายหนองไฮ ตำบลนาสะไมย์ ไปบ้านดอนกลาง ตำบลหนองเรือ ไปตามทางสาธารณะประโยชน์ จรดลำห้วยทวนทางด้านทิศใต้ รวมระยะทางด้านทิศใต้ ประมาณ 2.5 กิโลเมตร โดยตำบลนาสะไมย์ มีระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองยโสธร ประมาณ 15 กิโลเมตร

2.4.1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลนาสะไมย์ เป็นพื้นที่ราบลุ่มต่ำ สลับกับที่ราบสูง มีลำห้วยไหลผ่านจากอำเภอทรายมูลผ่านเข้าพื้นที่ตำบลนาสะไมย์ และหนองน้ำต่างในพื้นที่

2.4.1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะทางภูมิอากาศเป็นแบบมรสุม มี 3 ฤดู คือ ฤดูฝน ฤดูหนาว และฤดูร้อน

2.4.1.4 ลักษณะของดิน

เป็นพื้นที่ลักษณะดินร่วนปนทราย หมายสำหรับการเพาะปลูกการทำนา การทำไร่

2.4.1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

ตำบลนาสะไมย์ มีพื้นที่ของแหล่งน้ำกระจัดกระจายทั่วไปตามพื้นที่ของตำบล

2.4.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

2.4.2.1 เขตการปกครอง ตำบลนาสะไมย์ มีพื้นที่ในการปกครอง ทั้งหมด 13 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านนาสะไมย์ นายสงคราม จันทร์น้อย กำนันตำบลนาสะไมย์
หมู่ที่ 2 บ้านนาสะไมย์ นายผดุงศักดิ์ เจริญคุณ เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 3 บ้านหนองไฮ นายประสิทธิ์ เต้าทอง เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 4 บ้านนาจาน นายทรัพย์ มูลสาร เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5 บ้านนาลา นายประกรณ์ ไชยรักษ์ เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6 บ้านผือฮี นายบุญโฮม จันทร์เรือง เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 7 บ้านชาด นายอนุชา บุญยก เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 8 บ้านหนองศาลา นายคามูล เวฬุวนาธร เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 9 บ้านนาดีน้อย นายเจียงศักดิ์ โทบุดดี เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 10 บ้านหนองจาน นางวาฐิณี เทียมพล เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 11 บ้านนาสะไมย์ นางบุปผา เต้าทอง เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 12 บ้านนาดีน้อย นายบุญเพ็ง จันทร์เรือง เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 13 บ้านนาสะไมย์ นายวุฒิ พันดวง เป็นผู้ใหญ่บ้าน

2.4.2.2 จำนวนประชากร ทั้งสิ้น จำนวน 5,412 คน แยกเป็นชาย จำนวน 2,734 คน หญิง จำนวน 2,685 คน

2.4.3 การไฟฟ้า

2.4.3.1 ไฟฟ้าใช้ จำนวน 13 หมู่บ้าน

2.4.3.2 ประชากรที่ใช้ไฟฟ้ามีจำนวนทั้งสิ้น ร้อยละ 99.99 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

2.4.3.3 ไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟส่องสว่าง) จำนวน 200 จุด

2.4.4 สภาพสังคม

2.4.4.1 การศึกษา

ตำบลนาสะไมย์ มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อเสริมสร้างพัฒนาการให้กับเด็ก ๆ ก่อนเข้าวัยเรียน ในพื้นที่ปกครอง จำนวน 4 แห่ง ได้แก่

1) ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์บ้านนาสะไมย์

2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาดีดอนจาน

3) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านชาด

4) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านผือฮี

นอกจากนี้ ในพื้นที่ตำบลนาสะไมย์ มีโรงเรียน จำนวน 4 แห่ง ได้แก่

1) โรงเรียนบ้านนาสะไมย์ เป็นโรงเรียนที่เปิดสอนในระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษาโดยมี นายมานพ ชื่นตา เป็นผู้อานวยการโรงเรียน

2) โรงเรียนบ้านนาดีดอนจาน เป็นโรงเรียนที่เปิดสอนในระดับประถมศึกษา โดยมี นายชาญณรงค์ ผ่องใส เป็นผู้อำนวยการโรงเรียน

3) โรงเรียนบ้านชาด เป็นโรงเรียนที่เปิดสอนในระดับประถมศึกษา โดยมี นายขจรศักดิ์ โฮมราช เป็นผู้อำนวยการโรงเรียน

4) โรงเรียนบ้านผือฮีนาลานาจาน เป็นโรงเรียนที่เปิดสอนในระดับประถมศึกษา โดยมี นายอังกูร อุ่นตา เป็นผู้อำนวยการโรงเรียน

2.4.4.2 สาธารณสุข

1) โรงพยาบาลของรัฐ ขนาด - เตียง - แห่ง

2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน จำนวน 1 แห่ง

3) พนักงานโรงพยาบาล จำนวน 5 คน

4) สถานพยาบาลเอกชน จำนวน - แห่ง

5) ร้านขายยาแผนปัจจุบัน จำนวน – แห่ง

2.4.5 ระบบเศรษฐกิจ

2.4.5.1 การเกษตร

2.4.5.2 การประมง

2.4.5.3 การปศุสัตว์

1) โค จำนวน 2,260 ตัว

2) กระบือ จำนวน 140 ตัว

3) สุกร จำนวน 198 ตัว

4) สัตว์ปีก จำนวน 12,654 ตัว

2.4.5.4 การบริการ

2.4.5.5 การท่องเที่ยว

ในเขต อบต.ไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การส่งเสริมการดูงานของกลุ่มอุตสาหกรรมครัวเรือน เช่น โรงหล่อ การแกะสลัก หมอนขิด การจักสาน กระติ๊บข้าว เป็นต้น และส่งเสริมให้มีการจัดงานประเพณีต่าง ๆ

2.4.5.6 อุตสาหกรรม

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์

1) โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก จำนวน 10 แห่ง
2) โรงสี จำนวน 30 แห่ง

2.4.5.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

1) กลุ่มเกษตรกรทำไร่ 1 กลุ่ม สมาชิก 6 คน
2) กลุ่มแม่บ้านเกษตรกร 1 กลุ่ม สมาชิก 17 คน
3) กองทุนส่งเสริมการผลิตข้าวหอมมะลิฯ 1 แห่ง สมาชิก 37 คน
4) กองทุนฉางสารองพันธุ์ข้าว 1 แห่ง สมาชิก 46 คน
5) กองทุนศูนย์ส่งเสริมและผลิตพันธุ์ข้าวชุมชน 1 แห่ง สมาชิก 41 คน
6) กลุ่มส่งเสริมการปลูกยางพารา 1 กลุ่ม สมาชิก 20 คน
7) กลุ่มเศรษฐกิจชุมชน 13 กลุ่ม สมาชิก 650 คน
8) กลุ่มจักสาน 1 กลุ่ม สมาชิก 209 คน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา ค้นคว้าและนำเสนอ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ไว้ดังต่อไปนี้

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2559, น. 41) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี้ จังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 และเมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลวังดิน ใน 5 ภารกิจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมและงานด้านสาธารณสุข ตามลำดับ

ประทีป หมวกสกุล (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลปะลุรู อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะลุรู ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 เมื่อพิจารณาภาพรวมของแต่ละด้านพบว่า การให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาคือกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ และยังพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ด้านโยธา ด้านรายได้/ภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก

มีค่าเฉลี่ย 4.30 โดยการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย 4.27

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2559, น. 54-59) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่า ในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่าประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี งานบริการ 4 งาน คือ งานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.68 โดยงานบริการกองช่าง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมา คือ งานบริการกองคลัง มีระดับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 งานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย4.67 ตามลำดับ

ภักดี โพธิ์สิงห์ และคณะ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย พบว่า ความพึงพอใจการศึกษาของประชาชนผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณา

เป็นรายด้านอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมา คือ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะและงานด้านโยธา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านกฎหมาย และประชาชนให้ข้อเสนอแนะว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ด้านช่องทางการให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชม. ไว้คอยรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและสามารถแก้ปัญหาได้ทันท่วงที ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการเพิ่มเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอกับประชาชนผู้มาใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มเติมปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้น่าดู น่าอยู่ น่าใช้บริการ และควรเพิ่มสถานที่พัก/ที่นั่งรอเมื่อไปติดต่องานให้เพียงพอ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.86 ด้านช่องทางการให้บริการและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.85 เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.20 โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 งานรายได้หรือภาษีมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 และงานสาธารณสุขมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ การให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงาน การศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 200 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.65 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 โดยผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมา คือ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 และการให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ

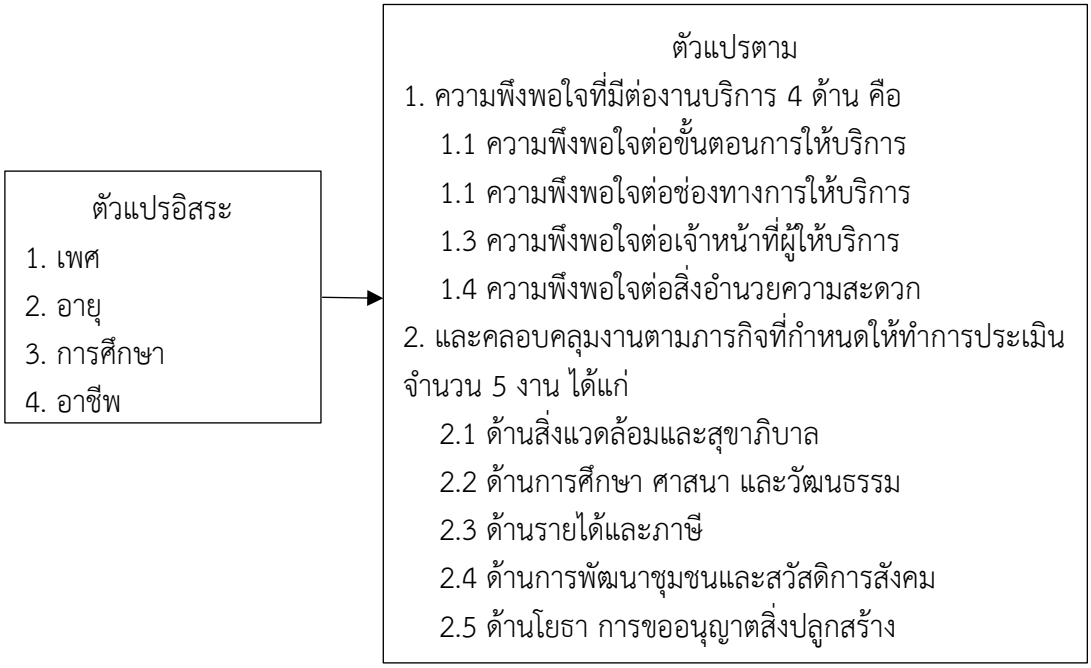
มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2561, น. 29-30) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 108.93

คิดเป็นร้อยละ 87.14 ระดับคุณภาพ 8 และเมื่อพิจารณาตามงานและด้านที่ประเมิน พบว่า 1) ประชาชนมีความความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากทุกงาน โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 88.26 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.13 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนร้อยละ 83.74 และด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนร้อยละ 89.42 ตามลำดับ 2) ประชาชนมีความความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากทุกด้าน มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 87.14 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 88.37 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 88.36 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 86.73 และด้านช่องทางการให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 82.76 ตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2562, น. 68-69) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคียน อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคียน อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.73 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่องานด้านภาษีบำรุงท้องที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.49 รองลงมา ได้แก่ งานด้านบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.42 และงานด้านป้องกันและระงับอัคคีภัย อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.07 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานด้านร้องทุกข์ร้องเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 90.93 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในภาพรวมรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.70 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.35 รองลงมา คือ ด้านผลการปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 92.24 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.55 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.33 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.15 ตามลำดับ

2.6 กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษา ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ คณะผู้ศึกษา ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการดำเนินการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
8. เกณฑ์ในการแปลความ

3.1 รูปแบบการดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร โดยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนที่เป็นผู้รับบริการในภารกิจ 5 งาน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านรายได้หรือภาษี ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง โดยแต่ละด้าน ทำการประเมิน 4 ข้อ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร จำนวน 13 หมู่บ้าน รวมทั้งสิ้น 5,412 คน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ตำบลนาสะไมย์ จำนวน 13 หมู่บ้าน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ (Yamane, 1973, pp. 125) ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 373 คน สุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

สูตร $$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (3\text{-}1)$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด
e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกินได้ไม่เกิน .05

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร โดยแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 5 ฉบับ ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านรายได้หรือภาษี ด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง โดยแต่ละฉบับมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์จะนำเสนอและพรรณนาลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการ เพื่อให้เห็นลักษณะและธรรมชาติของกลุ่มตัวอย่างอันจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่องานที่ให้บริการ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพของประชาชนผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในการปฏิบัติงาน 5 งาน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านรายได้หรือภาษี ด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง โดยในแต่ละงานกำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ตามวิธีการ วัดทัศนคติแบบ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) มี 5 ระดับ ได้แก่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แต่ละระดับกำหนดคะแนน ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 5 คะแนน
2. ระดับความพึงพอใจมาก 4 คะแนน
3. ระดับความพึงพอใจปานกลาง 3 คะแนน
4. ระดับความพึงพอใจน้อย 2 คะแนน
5. ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 1 คะแนน

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

3.4 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ คณะผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ต่อไปนี้

3.4.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ การบริการสาธารณะ บทบาท และหน้าที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลและแนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

3.4.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบเครื่องมือที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.3 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างกรอบการประเมินความพึงพอใจ พร้อมทั้งนิยามเชิงทฤษฎีและนิยามเชิงปฏิบัติการ

3.4.4 สร้างเครื่องมือตามนิยามเชิงปฏิบัติการของการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.4.5 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการศึกษาเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรง (Validity) ด้านเนื้อหา (Content Validity) และโครงสร้าง (Structure Validity) และความถูกต้องและเหมาะสมด้านภาษา (Wording) โดยการคำนวณหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence)

3.4.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงและแก้ไขตามข้อเสนอแนะและจัดพิมพ์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 373 คน ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.5.1 คณะผู้ศึกษาได้ขออนุญาตและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาแก่องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ และผู้นำชุมชนให้ได้รับทราบเพื่อขอความร่วมมือในการดำเนินการศึกษา

3.5.2 คณะผู้ศึกษาได้ลงพื้นที่ชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความอนุเคราะห์ให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน และดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคลด้วยตนเองจนครบถ้วน โดยได้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ถ้าพบว่ายังไม่ครบถ้วนและขาดความสมบูรณ์จะทำการซักถามเพิ่มเติมจนได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและสมบูรณ์

3.5.3 ในกรณีที่ประชาชนที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างไม่สะดวกหรือไม่สามารถตอบแบบสอบถามด้วยตนเองได้ครบถ้วน คณะผู้ศึกษาจะอ่านข้อคำถามให้กลุ่มตัวอย่างฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามจนครบถ้วนและอ่านคำตอบให้ฟังเพื่อตรวจสอบคำตอบที่ถูกต้องตามความเป็นจริง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้ศึกษาได้รวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอแบบตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ จำแนกตามงานและด้านที่ทำการประเมิน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามแบบปลายเปิด นำมาตรวจสอบ รวบรวมข้อมูลตามประเด็น จัดเป็นหมวดหมู่และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วเรียบเรียงและนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้ศึกษาใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.7.1 สถิติพื้นฐาน

3.7.1.1 ร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 104)

สูตร
$$P = \frac{f}{N} \qquad (3\text{-}2)$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นร้อยละ
N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

3.7.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (สมนึก ภัททิยธนี, 2546, น. 237)

สูตร
$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N} \qquad (3\text{-}3)$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย
$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
N แทน จำนวนนักเรียน

3.7.1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์, 2548, น. 124)

สูตร $$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}} \quad (3\text{-}4)$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
X แทน คะแนนแต่ละตัว
N แทน จำนวนนักเรียน

3.7.1.4 การหาคุณภาพของแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร โดยการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) ของแบบสอบถามแต่ละข้อ โดยใช้สูตรการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) (สมนึก ภัททิยธนี, 2546, น. 219)

สูตร $$IOC = \frac{\sum R}{N} \quad (3\text{-}5)$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวังและเนื้อหา
$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3.8 เกณฑ์ในการแปลความ

3.8.1 เกณฑ์การแปลความผลการประเมิน

การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร กำหนดเกณฑ์การประเมิน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 100)

4.51–5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51–4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51–3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51–2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00–1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.8.2 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ แปลความผลการประเมิน จากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยร้อยละและเปรียบเทียบกับระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

3.8.2.1 ค่าเฉลี่ยร้อยละ คำนวณจากสูตร (ค่าเฉลี่ยที่ได้/5) X 100

3.8.2.2 คะแนนคุณภาพการให้บริการ กำหนดคะแนนคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ ตามค่าเฉลี่ยร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยร้อยละมากกว่า 95 ขึ้นไป ได้คะแนนคุณภาพ 10 คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกิน ร้อยละ 95 ได้คะแนนคุณภาพ 9 คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกิน ร้อยละ 90 ได้คะแนนคุณภาพ 8 คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกิน ร้อยละ 85 ได้คะแนนคุณภาพ 7 คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกิน ร้อยละ 80 ได้คะแนนคุณภาพ 6 คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกิน ร้อยละ 75 ได้คะแนนคุณภาพ 5 คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกิน ร้อยละ 70 ได้คะแนนคุณภาพ 4 คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกิน ร้อยละ 65 ได้คะแนนคุณภาพ 3 คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกิน ร้อยละ 60 ได้คะแนนคุณภาพ 2 คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกิน ร้อยละ 55 ได้คะแนนคุณภาพ 1 คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกิน ร้อยละ 50 ได้คะแนนคุณภาพ 0 คะแนน

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ มีการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการประเมิน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการศึกษา
2. ลำดับการนำเสนอผลการศึกษา
3. ผลการศึกษา

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการศึกษา

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการศึกษา มีดังนี้

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 ลำดับการนำเสนอผลการศึกษา

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ประเมิน ดังนี้

4.2.2.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

4.2.2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

4.2.2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

4.2.2.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4.2.2.5 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

4.2.3 ผลการศึกษาข้อมูลปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะ

4.3 ผลการศึกษา

4.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาและอาชีพ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	199	53.35
1.2 หญิง	174	46.65
รวม	373	100
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	45	12.06
2.2 20–39 ปี	101	27.08
2.3 40–59 ปี	142	38.07
2.4 60 ปี ขึ้นไป	85	22.79
รวม	373	100
3. การศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา (ป. 4)	72	19.30
3.2 การศึกษาภาคบังคับ (ม. 3)	135	36.19
3.3 การศึกษาขั้นพื้นฐาน (ม. 6)	85	22.79
3.4 ปวช./ปวส. หรืออนุปริญญา	52	13.94
3.5 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	18	4.83
3.6 สูงกว่าปริญญาตรี	11	2.95
รวม	373	100
4. อาชีพ		
4.1 กรรมกร/รับจ้างทั่วไป	97	26.01
4.2 เกษตรกร	165	44.24
4.3 ค้าขาย	36	9.65
4.4 เจ้าของกิจการ	31	8.31
4.5 นักเรียน/นักศึกษา	21	5.63
4.6 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	23	6.17
รวม	373	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 373 คน

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 53.35 และเพศหญิง จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 46.65

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40–59 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 38.07 รองลงมา คือ อายุ 20–39 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 27.08 อายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.79 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.06

3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาภาคบังคับ (ม. 3) จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 36.19 รองลงมา คือ การศึกษาขั้นพื้นฐาน (ม. 6) จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.79 ประถมศึกษา (ป. 4) จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.94 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.83 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.95

4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 44.24 รองลงมา คือ อาชีพกรรมกร/รับจ้างทั่วไป จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 26.01 อาชีพค้าขาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.65 อาชีพเจ้าของกิจการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.31 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.17 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.63

4.3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ประเมิน สรุปได้ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ประเมิน

งานที่ประเมิน	ผลการประเมิน			ร้อยละ	คะแนน
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความ		
1. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	4.80	0.67	มากที่สุด	96.00	10
2. ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.82	0.68	มากที่สุด	96.40	10
3. ด้านรายได้และภาษี	4.79	0.67	มากที่สุด	95.80	10
4. ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.83	0.70	มากที่สุด	96.60	10
5. ด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	4.78	0.68	มากที่สุด	95.60	10
รวม	4.80	0.68	มากที่สุด	96.08	10

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.83 รองลงมาด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.82 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีค่าเฉลี่ย 4.80 ด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.79 และด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ย 4.78 ตามลำดับ

4.3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร จำแนกตามงานและด้านที่ประเมิน

4.3.3.1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล จำแนกตามด้านที่ประเมิน

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.68	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว	4.87	0.56	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	4.75	0.57	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมะสมกับเวลา	4.82	0.76	มากที่สุด
1.4 บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง	4.86	0.84	มากที่สุด
1.5 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด	4.79	0.68	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.63	มากที่สุด
2.1 จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์	4.74	0.78	มากที่สุด
2.2 ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ	4.75	0.57	มากที่สุด
2.3 ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.85	0.59	มากที่สุด
2.4 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก	4.79	0.58	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ	4.83	0.64	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.81	0.59	มากที่สุด
3.1 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.84	0.56	มากที่สุด
3.2 ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง	4.72	0.54	มากที่สุด
3.3 เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.81	0.58	มากที่สุด
3.4 กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.80	0.62	มากที่สุด
3.5 แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้	4.86	0.64	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.76	มากที่สุด
4.1 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ	4.75	0.84	มากที่สุด
4.2 แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน	4.86	0.75	มากที่สุด
4.3 เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ	4.72	0.65	มากที่สุด
4.4 มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือ	4.76	0.74	มากที่สุด
4.5 จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ	4.75	0.83	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.80	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย4.82 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.81 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.79 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.77 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.87 รองลงมา คือ บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.86 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.82 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.79 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.75 ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.85 รองลงมา คือ มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.79 ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.75 จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.74 ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.86 รองลงมา คือ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.84 เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.81 กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.80 และใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง มีค่าเฉลี่ย 4.72 ตามลำดับ

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.86 รองลงมา คือ มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ย 4.76 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.75 จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.75 และเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.72 ตามลำดับ

4.3.3.2 ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำแนกตามด้านที่ประเมิน

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.73	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว	4.82	0.78	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	4.81	0.57	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมะสมกับเวลา	4.80	0.76	มากที่สุด
1.4 บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง	4.75	0.84	มากที่สุด
1.5 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด	4.78	0.68	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.74	มากที่สุด
2.1 จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์	4.76	0.78	มากที่สุด
2.2 ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ	4.75	0.84	มากที่สุด
2.3 ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.82	0.86	มากที่สุด
2.4 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก	4.83	0.58	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ	4.84	0.64	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.83	0.62	มากที่สุด
3.1 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.86	0.57	มากที่สุด
3.2 ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง	4.85	0.69	มากที่สุด
3.3 เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.87	0.58	มากที่สุด
3.4 กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.79	0.62	มากที่สุด
3.5 แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้	4.80	0.64	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.64	มากที่สุด
4.1 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ	4.85	0.75	มากที่สุด
4.2 แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน	4.87	0.84	มากที่สุด
4.3 เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ	4.90	0.75	มากที่สุด
4.4 มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือ	4.85	0.54	มากที่สุด
4.5 จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ	4.82	0.34	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.82	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร โดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวย

ความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.86 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.79 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.82 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.81 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.8 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.78 และบริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.75 ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.84 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก รองลงมา คือ มีค่าเฉลี่ย 4.83 ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.82 จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือไลน์ มีค่าเฉลี่ย4.76 และช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.75 ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.87 รองลงมา คือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ย 4.86 ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง มีค่าเฉลี่ย 4.85 แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.8 และกระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.79 ตามลำดับ

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.9 รองลงมา คือ แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.87 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.85 มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ย 4.85 และจัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.82 ตามลำดับ

4.3.3.3 ด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านรายได้หรือภาษี จำแนกตามด้านที่ประเมิน

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.68	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว	4.73	0.54	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	4.81	0.57	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมะสมกับเวลา	4.79	0.76	มากที่สุด
1.4 บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง	4.75	0.84	มากที่สุด
1.5 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด	4.78	0.68	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.72	มากที่สุด
2.1 จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์	4.76	0.78	มากที่สุด
2.2 ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ	4.75	0.84	มากที่สุด
2.3 ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.82	0.76	มากที่สุด
2.4 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก	4.76	0.58	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ	4.83	0.64	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.83	0.66	มากที่สุด
3.1 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.86	0.78	มากที่สุด
3.2 ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง	4.85	0.69	มากที่สุด
3.3 เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.87	0.58	มากที่สุด
3.4 กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.79	0.62	มากที่สุด
3.5 แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้	4.80	0.64	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.62	มากที่สุด
4.1 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ	4.76	0.75	มากที่สุด
4.2 แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน	4.78	0.74	มากที่สุด
4.3 เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ	4.75	0.75	มากที่สุด
4.4 มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือ	4.79	0.54	มากที่สุด
4.5 จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ	4.82	0.34	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.79	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 รองลงมา คือ

ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.78 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.78 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.77 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.81 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.79 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.78 บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.75 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.73 ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 รองลงมา คือ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.82 จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.76 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.76 และช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.75 ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.87 รองลงมา คือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.86 ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง มีค่าเฉลี่ย 4.85 แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.80 และกระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.79 ตามลำดับ

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.82 รองลงมา คือ มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือ ค่าเฉลี่ย 4.79 แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.78 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.76 และเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมืออย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.75 ตามลำดับ

4.3.3.4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกตามด้านที่ประเมิน

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.74	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว	4.84	0.86	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	4.83	0.57	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมะสมกับเวลา	4.87	0.76	มากที่สุด
1.4 บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง	4.86	0.84	มากที่สุด
1.5 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด	4.78	0.68	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.76	มากที่สุด
2.1 จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์	4.85	0.78	มากที่สุด
2.2 ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ	4.86	0.84	มากที่สุด
2.3 ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.82	0.76	มากที่สุด
2.4 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก	4.76	0.78	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ	4.83	0.64	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.83	0.66	มากที่สุด
3.1 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.86	0.78	มากที่สุด
3.2 ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง	4.85	0.69	มากที่สุด
3.3 เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.87	0.58	มากที่สุด
3.4 กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.79	0.62	มากที่สุด
3.5 แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้	4.80	0.64	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.65	มากที่สุด
4.1 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ	4.82	0.87	มากที่สุด
4.2 แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน	4.78	0.74	มากที่สุด
4.3 เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ	4.84	0.75	มากที่สุด
4.4 มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือ	4.80	0.54	มากที่สุด
4.5 จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ	4.82	0.34	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.83	0.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ย 4.84 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.82 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.81 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.87 รองลงมา คือ บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.86 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.84 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.83 และบริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.78 ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.86 รองลงมา คือ จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.85 มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย4.82 และผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.76 ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.87 รองลงมา คือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.86 ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง มีค่าเฉลี่ย 4.85 แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.80 และกระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย4.79 ตามลำดับ

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมืออย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.84 รองลงมา คือ สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.82 จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.82 มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ย 4.8 และแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.78 ตามลำดับ

4.3.3.5 ด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง จำแนกตามด้านที่ประเมิน

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.70	0.73	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว	4.69	0.78	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	4.65	0.57	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมะสมกับเวลา	4.73	0.76	มากที่สุด
1.4 บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง	4.74	0.84	มากที่สุด
1.5 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด	4.68	0.68	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.74	มากที่สุด
2.1 จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือไลน์	4.86	0.78	มากที่สุด
2.2 ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ	4.75	0.84	มากที่สุด
2.3 ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.81	0.86	มากที่สุด
2.4 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก	4.80	0.58	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ	4.79	0.64	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.84	0.62	มากที่สุด
3.1 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.81	0.57	มากที่สุด
3.2 ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง	4.82	0.69	มากที่สุด
3.3 เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.83	0.58	มากที่สุด
3.4 กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.84	0.62	มากที่สุด
3.5 แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้	4.89	0.64	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.64	มากที่สุด
4.1 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ	4.72	0.75	มากที่สุด
4.2 แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน	4.82	0.84	มากที่สุด
4.3 เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ	4.83	0.75	มากที่สุด
4.4 มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือ	4.87	0.54	มากที่สุด
4.5 จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ	4.70	0.34	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.78	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.84

รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.80 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.79 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.70

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.74 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.73 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.69 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.68 และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.65

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.86 รองลงมา คือ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.81 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.8 มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.79 และช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.75

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.89 รองลงมา คือ กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.84 เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.83 ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง มีค่าเฉลี่ย 4.82 และแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.81

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ย 4.87 รองลงมา คือ เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.83 แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.82 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.72 และจัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.70

4.3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน วิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะ จำแนกตามงานที่ประเมิน สรุปได้ดังนี้

4.3.4.1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีข้อเสนอแนะควรปรับปรุงสวนสาธารณะ ตัดแต่งกิ่งไม้ บูรณะแหล่งน้ำธรรมชาติ และมีรถบริการจัดเก็บสิ่งปฏิกูล

4.3.4.2 ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีข้อเสนอแนะควรบูรณาการร่วมกับชุมชนในการจัดงานบุญ ประเพณีที่สำคัญในชุมชน และอนุรักษณ์วัฒนธรรมท้องถิ่นที่เป็นเอกลักษณ์ร่วมกับชุมชน

4.3.4.3 ด้านรายได้หรือภาษี มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และมีช่องทางการให้บริการ ในวันหยุดและนอกเวลาราชการ ทำงานเชิงรุก มีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงจัดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน แจ้งอัตราการการจัดเก็บภาษีและแจ้งเตือนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

4.3.4.4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีข้อเสนอแนะควรมีการจัดบริการเชิงรุกออกเยี่ยมและมอบสิ่งของแก่ประชาชนกลุ่มเปาะบาง ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกกาส ผู้พิการ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่ประชาชนในพื้นที่

4.3.4.5 ด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกก่อสร้าง มีข้อเสนอแนะควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่าน Page Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลในขั้นตอนการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง การจัดเตรียมเอกสาร และมีเจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามในการให้บริการในระบบออนไลน์

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) สามารถ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1. สรุป
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ สามารถสรุปผล ได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 373 คน พบว่า

5.1.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 53.35 และเพศหญิง จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 46.65

5.1.1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40–59 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 38.07 รองลงมา คือ อายุ 20–39 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 27.08 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.79 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.06

5.1.1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาภาคบังคับ (ม. 3) จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 36.19 รองลงมา คือ การศึกษาขั้นพื้นฐาน (ม. 6) จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.79 ประถมศึกษา (ป. 4) จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.94 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.83 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.95

5.1.1.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 44.24 รองลงมา คือ อาชีพกรรมกร/รับจ้างทั่วไป จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 26.01 อาชีพค้าขาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.65 อาชีพเจ้าของกิจการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.31 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.17 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.63

5.1.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร สรุปได้ดังนี้

5.1.2.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.83 รองลงมา คือ ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.82 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีค่าเฉลี่ย 4.80 ด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.79 และด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ย 4.78 ตามลำดับ

5.1.2.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.82 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.81 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.79 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.77

5.1.2.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร โดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.86 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.79 ตามลำดับ

5.1.2.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน ด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.78 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.78 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย4.77 ตามลำดับ

5.1.2.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.84 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.82 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.81 ตามลำดับ

5.1.2.6 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน ด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.84 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.80 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.79 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.70

5.1.3 ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร สรุปได้ดังนี้

5.1.3.1 ประชาชนผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในภาพรวมทุกงานและทุกด้าน ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะ จำแนกตามงานที่ประเมิน สรุปได้ดังนี้

1.1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีข้อเสนอแนะควรปรับปรุงสวนสาธารณะ ตัดแต่งกิ่งไม้ บูรณะแหล่งน้ำธรรมชาติ และมีรถบริการจัดเก็บสิ่งปฏิกูล

1.2) ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีข้อเสนอแนะควรบูรณาการร่วมกับชุมชนในการจัดงานบุญ ประเพณีที่สำคัญในชุมชน และอนุรักษณ์วัฒนธรรมท้องถิ่นที่เป็นเอกลักษณ์ร่วมกับชุมชน

1.3) ด้านรายได้หรือภาษี มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และมีช่องทางการให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ ทำงานเชิงรุก มีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงจัดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน แจ้งอัตราการการจัดเก็บภาษีและแจ้งเตือนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

1.4) ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีข้อเสนอแนะควรมีการจัดบริการเชิงรุกออกเยี่ยมและมอบสิ่งของแก่ประชาชนกลุ่มเปาะบาง ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกกาส ผู้พิการเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่ประชาชนในพื้นที่

1.5) ด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกก่อสร้าง มีข้อเสนอแนะควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่าน page Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลในขั้นตอนการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง การจัดเตรียมเอกสาร และมีเจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามในการให้บริการในระบบออนไลน์

5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ สรุปผลได้ดังนี้

5.2.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.83 รองลงมา คือ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีค่าเฉลี่ย 4.82 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีค่าเฉลี่ย 4.80 ด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.79 และด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ย 4.78 ตามลำดับ

สาเหตุที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ในระดับมากที่สุด ทั้งในภาพรวม ในทุกงานและในทุกด้านที่ประเมิน เป็นผลเนื่องมาจาก

5.2.1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ได้ศึกษาและนำแนวคิดเกี่ยวกับหลักการและแนวทางการให้บริการของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, น. 32) และกุลธน ธนาพงศ์ธร (2542, น. 28) ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการกับผู้รับบริการควรเป็นไปตามหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด และหลักความสะดวก ผนวกกับหลักการให้บริการของกำพล เกียรติปฐมชัย (2548, น. 57) ที่กล่าวไว้ว่า คือ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (responsiveness) และความสามารถ (Competence) รวมทั้งหลักการให้บริการของชูศรี ออสเตรีย (2542, น. 4) และจินตนา บุญบงการ (2545, น. 40) ที่ได้สรุปความหมายของคำว่า SERVICES ไว้ว่า S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้า E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า V = Voluntariness manner สมัครใจและเต็มใจที่จะให้บริการ I = Image Enhancing รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและขององค์กร C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน และ E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าเกิดความประทับใจ มาเป็นแนวทางในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างได้ผลดี

5.2.1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร มีการพัฒนาบุคลากรโดยการประชุม อบรม สัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของแต่ละงาน มีการพัฒนาด้านบุคลิกภาพ เช่น การมีวัฒนธรรมการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในแต่ละวัน การทักทาย การใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสมกับประชาชนผู้ใช้บริการได้อย่างสุภาพและเหมาะสม มีความกระตือรือร้นและตั้งใจ และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้

5.2.1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร มีการกำหนดแนวทางการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนเท่าเทียมกันตามระบบ One Stop Service มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการ มีแผนผัง มีการเตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์ มีช่องทางการบริการและจัดเจ้าหน้าที่ให้พร้อมที่จะบริการได้อย่างรวดเร็วและเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

5.2.1.4 องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ได้จัดให้มีการบริการนอกพื้นที่ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการและในวันหยุด มีบริการเก็บขยะ ทำความสะอาดถนนหนทางในชุมชนจัดให้มีการบริการตามความจำเป็นหรือความเดือดร้อนของประชาชน เช่น เกิดพายุ ไฟไหม้ น้ำท่วม หรือการบริการน้ำ เพื่อการอุปโภคบริโภคในหน้าแล้ง บริการฉีดวัคซีนสัตว์เลี้ยง และจัดอบรมกลุ่มวิชาชีพแก่ประชาชน เป็นต้น

5.2.1.5 องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ได้ให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นสำคัญ ได้มีการเข้าไปมีส่วนร่วมในงานสำคัญ เช่น การทำบุญตามประเพณีวันสำคัญต่าง ๆ ทางสังคมทั้งที่เป็นส่วนรวม และงานส่วนตัวหรือครัวเรือนทั้งงานมงคลต่าง ๆ รวมทั้งงานฌาปนกิจศพภายในเขตของตำบลนาสะไมย์ทุกหมู่บ้าน โดยนำคณะเจ้าหน้าที่ทุกคนไปให้บริการ สนับสนุนช่วยเหลือรวมทั้งให้กำลังใจแก่เจ้าภาพอย่างเหมาะสม จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับ “มากที่สุด”

5.2.1.6 เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ส่วนใหญ่เป็นลูก หลานหรือญาติ ๆ ของประชาชนในตำบลนาสะไมย์ รู้จักกันและมีความคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี มีความเข้าใจสภาพปัญหาพื้นฐานของครัวเรือนและความต้องการของประชาชน และมีความพร้อมที่จะให้บริการประชาชน จึงสามารถใช้พื้นฐานของความคุ้นเคยและความสัมพันธ์ที่ดีสร้างมิติของการให้บริการที่สนองความต้องการได้เป็นอย่างดีและน่าพอใจ

ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร และผลการศึกษาครั้งนี้ มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2559, น. 54-59) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.68 โดยงานบริการกองช่าง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมา คือ งานบริการกองคลัง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 งานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.86 ด้านช่องทางการให้บริการและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.85 เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 97.20 โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 งานรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 และงานสาธารณสุข มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัด พบว่า

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.65 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 โดยผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมา คือ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 และการให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2562, น. 68-69) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคียน อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคียน อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.73 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านภาษีบำรุงท้องที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.49 รองลงมา ได้แก่ งานด้านบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.42 และงานด้านป้องกันและระงับอัคคีภัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิด เป็นร้อยละ 91.07 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานด้านร้องทุกข์ร้องเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 90.93 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในภาพรวมรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.70 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.35 รองลงมา คือ ด้านผลการปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 92.24 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.55 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.33 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.15 ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

แม้ว่า ประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับมากที่สุด ในภาพรวม ทุกงาน ทุกด้าน และทุกรายการที่ประเมิน แต่ก็มีบางรายการประเมินในแต่ละงานและในแต่ละด้านที่มีผลการประเมินต่ำกว่ารายการอื่น ๆ และมีประชาชนผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในภาพรวม เพื่อการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ดังนี้

5.3.1.1 ประชาชนผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ในภาพรวมทุกงานและทุกด้าน ดังนี้

1) ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา

2) ควรมีการให้บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด

3) ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการในหลาย ๆ ช่องทางและเน้นย้ำอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึงจะได้เข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

4) ควรจัดให้มีช่องทางการให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการเพื่อความสะดวก

5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรศึกษาและทำความเข้าใจขั้นตอน วิธีการดำเนินการให้ชัดเจนเพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

6) ควรจัดให้มีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

7) ควรสถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมให้สะอาดและเพียงพอกับประชาชนที่ไปรับบริการ เพราะบางโอกาสมีผู้ไปร่วมงานและขอรับการบริการเป็นจำนวนมาก

8) ควรจัดภูมิทัศน์ภายนอกให้สวยงาม มีพื้นที่สีเขียวเป็นสวนหย่อม ไม้ดอกไม้ประดับ ทางเดินที่สะอาด และสวยงาม และจัดให้มีที่สำหรับจอดรถของผู้ไปใช้บริการอย่างเป็นระบบปลอดภัยเหมาะสมและเพียงพอ

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป

5.3.2.1 ควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในทุกงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร และควรดำเนินการประเมินทุกปีงบประมาณเพื่อเป็นสารสนเทศในการการพัฒนาการปฏิบัติงานในปีต่อไป

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบเฉพาะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ที่จะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจการให้บริการแก่ประชาชนที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในแต่ละงานและในทุกด้านที่ทำการประเมิน

5.3.2.3 ควรมีการศึกษารูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนจากองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีผลการประเมินที่สูงที่สุดหรือได้รับการยอมรับว่ามีผลงานดีเด่นในด้านการให้บริการประชาชน

บรรณานุกรม

กาญจน์ เรืองมนตรี. (2543). *เอกสารประกอบการบรรยายในชั้นเรียน*. มหาสารคาม: ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,

กำพล เกียรติปฐมชัย. (2548). *การสื่อสารมนุษย์สัมพันธ์.* กรุงเทพฯ: เอมพันธ์.

กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2542). *ประโยชน์การบริหารในงานบริหารงานบุคคล.* กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เกรียงไกร ภมรพล. (2552, มกราคม 4). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง.* สืบค้นจาก http://www.tkc.go.th/thesis/abstract.asp?item id=6445.

คณบดีคณะเภสัชศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2552). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. สืบค้นจาก http://pharm.kku.ac.th/km/data/2008-01-06 km2/app.doc

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2559). *รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน.* ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2561). *รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี.* มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2563). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล* มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ครรชิต บรรลุผล. (2554). *ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลดำแมด อำเภอซำสูง จังหวัดขอนแก่น* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

จรรยา จันทร์เตี้ย. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

จินตนา บุญบงการ. (2545). *ชุดการเรียงด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่.* กรุงเทพฯ: อาทิตย์โปรดักส์ กรุ๊ป.

จีระศักดิ์ เงยวิจิตร. (2543). *ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). *การจัดการและการตลาดบริการ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

เฉลิมพร อภิชนาพงศ์. (2553). ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง. *ในสุทธิปริทัศน์* สืบค้นจาก www.dpu.ac.th/dpurc/assets/uploads/magazine/8hnqimn7q58g04s.pdf 12/04/59

ชนะดา วีระพันธ์. (2554). *รายงานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริการ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชูศรี ออสเตรีย. (2542). *คุณภาพการบริการออมสินปี 2000" ออมสินพัฒนา.* 6(5), 4.

โชติช่วง ภิรมณ์. (2548). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ณัฐวุฒิ พริยะจีระอนันต์. (2544). *การตลาดธุรกิจบริการ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น

ดุษฎีวัฒน์ แก้วอินทร์ และคณะ. (2560). รายงานการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อซีน อำเภอปากชม จังหวัดเลย. *การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ (ครั้งที่ 4).* ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์. (2546). *การเมืองยุคปัจจุบัน.* กรุงเทพฯ: เพียร์สัน

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2549). *การตลาดบริการ แนวคิดและกลยุทธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2547). *การเมืองของไทย.* กรุงเทพฯ: พลัสเพรส.

นรินทร์ คลังผา. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *วิธีการสร้างสถิติสำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ปฐม มณีโรจน์. (2543). *ทฤษฎีองค์กร.* กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,

ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิ์ฤชัย, อานุภาพ เส็งสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย. (2551). *ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้หญ้าแพงโกล่าต่อกิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย*. กรุงเทพฯ: กองอาหารปศุสัตว์.

ประทีป หมวกสกุล. (2559). *รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลปะลุรู อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส.* นราธิวาส: มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด. (2543). *การพัฒนาตนเข้าสู่อาชีพ.* กรุงเทพฯ: เอมพันธ์.

พรรณี ช.เจนจิต. (2542). *จิตวิทยาการเรียนการสอน.* กรุงเทพฯ: อมรินทร์การพิมพ์.

พรรณี พรมน้อย .(2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม.* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

พิชิต สุขเจริญพงษ์. (2548). *การตลาดเพื่อสร้างกำไร: กุญแจแห่งความสำเร็จของธุรกิจ.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภนิดา ชัยปัญญา. (2541*). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภัทรดา ลิมพะสุด. (2540). *การเมืองในยุคปัจจุบัน.* กรุงเทพฯ : วังอักษร.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2561). *การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่.* เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์. (2548). *การจัดการการตลาดบริการ.* กรุงเทพฯ: แสงดาว.

เลขานุการการเคหะสหเวชศาสตร์, มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2552). *ความพึงพอใจการให้บริการของงานธุรการ คณะสหเวชศาสตร์, มหาวิทยาลัยนเรศวร.* สืบค้นจาก http://www.ahs.nu.ac.th/branch/secretaryprogram.htm.

วรเดช จันทรดร. (2545). *การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาจากต่างประเทศ.* กรุงเทพฯ: สถาบันมาตรฐานภาครัฐแห่งประเทศไทย.

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคกิจการประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา.* การศึกษาอิสระ รป.ม. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น,

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ.* พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ.* กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ศิริกร ไชยชนะ. (2553). *ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2543). *การบริหารการตลาด.* กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). *หลักการตลาด.* กรุงเทพฯ: ท็อป.

ศุภรา จิตภักดีรัตน์. (2547). *การออกแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน.* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2562). *รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคียน อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562.* นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). *รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี.* ราชบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). *การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี.* อุดรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). *รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี.* อุดรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

สมชัย เลิศทิฐิวงศ์. (2544). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี. ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมนึก ภัททิยธนี. (2546). *การวัดผลการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กาฬสินธุ์: ประสานการพิมพ์.

สมบูรณ์ พรรณนาภพ. (2540). *หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: อนงค์ศิลป์การพิมพ์.

สมิต สัชฌุกร. (2546). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.* กรุงเทพฯ : สายธาร.

สาโรจ ไชยสมบัติ. (2543). *ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด* (วิทยานพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประเมินโครงการโดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.* เชียงราย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.

สุธี นาทวรทัต. (2540). *การบริหารธุรกิจขนาดย่อมและการค้าปลีก.* นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2560). *การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล.* สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. (2544). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร.

สุรพล ศรีธรรม. (2544). *การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงราย: สถาบันราชภัฏเชียงราย.

สุริยา พุฒพวง. (2547). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้างานประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์. (2548). *การประเมินผลการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เสถียร เหลืองอร่าม. (2549). *หลักการบริหารงานบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โพธิ์สามต้น.

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. (2551). *แบบรายงานผลการสำรวจสถานภาพของระบบการอำนวยความสะดวกประชาชน.* สืบค้นจาก http://209.85.175.104/search?q=cach:097JGXEV5mEJ:oldweb.opdc.go.th/ NewsInfo/Upload/1094984027.doc.

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา. (2552). *โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา.* สืบค้นจาก http://www.maesaorg/page/typ detail.php?texttyp id=6.

องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์. (2559). *รายงานประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์ อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา.* นครราชสีมา: องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์.

อดุลย์ จาตุรงคกุล, ดลยา จาตุรงคกุล. และพิมพ์เดือน จาตุรงคกุล. (2546). *การตลาดบริการ.* กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

อนุสรณ์ ศรีจันทร์. (2550). *ความคิดเห็นของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในอำเภอพาน จังหวัดเชียงรายต่อการกระจายอำนาจการบริหารงานสาธารณสุขมูลฐานสู่องค์การบริหารส่วนตำบล มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.* เชียงราย: มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

อเนก กลยาณี. (2542). *ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญระดับมัธยมศึกษาวิธีการเรียนทางไกลที่มีบทบาทครูประจำกลุ่มจังหวัดสกลนคร.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อภิชาต พจน์จิราภรณ์. (2547). *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน.* กรุงเทพฯ: เอมพันธ์.

อาภา อยู่สุข และคณะ. (2561). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาลโกน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2561.* สกลนคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.

อรรถกิจ กรณ์ทอง. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อิทธิรัตน์ อุสาห์. (2545). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตในเขตเทศบาลนครขอนแก่น* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อินทิรา เพ็งแก้ว. (2548). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา.

Cooper, A.M. (1985). *How to supervise people*. New York: McGraw–Hill.

Fitzgerald. M.R. and Robert, F.D. (1980). Citizen Evaluation and Urban Management: Service Deliver and Era of Protest. *Public Administration Review*, 6(10), 585-594.

Ghiselli, E. and Brown, C.W. (1992). *Personal and industrial psychology.* New York: McGraw–Hill.

Gilbert, D. and Birkhead, N. (1977). Equity in Local Service Distribution. Washington: American Society for Public Administration in Washington.

Gronroos, C.S. (1990). Service Management and Marketing. Massachusetts: Lexington Book.

Hoy, W.K. and Miskel C.G. (1991). *Educational administration: theory research and practice.* New York: Random House.

Gundlach, J.H. and Nelson, P.R. (1983). A Scale For the Measurement of Consumer Satisfaction With Social Service. *Journal of Social Research*, 38(20), 37-54.

Kotler, P. (2000). *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control*. (9th ed.). Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Lock, E.A. (1976). *The nature and cause of job satisfaction, Industrial and Organizational psychology.* Chicago: Rand Mcnally.

Lovelock, L. and Wright, K. (1999). *Principles of service marketing and management.* (2nded.). New Jersey: Pearson Education.

Millet, J.D. (1954). *Management in public Services: the Quest of Effective Performance.* New York: McGraw-Hill.

Milton, C.R. (1984). *Human behavior in organization.* New York: Harper and Row.

Porter, L.W. (1981*).* A student active need satisfactions in bottom and middle Management jobs. *Journal of Applied Psychology,* 45(1), 1–10.

Shelly, G.B. (1975). *Business systems analysis and design.* Fullerton: Anaheim.

Weber, P. (1967). *Consumer behavior in different areas.* New York: Harper and Row.

Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis.* Third edition. New York: Harper and Row Publication.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ประจำปี 2565

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ประจำปี 2565
2. แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอถาม สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของท่านที่มีต่อที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ จำแนกตามแต่ละงาน โดยประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ซึ่งในแต่ละรายการประเมิน กำหนดค่าระดับคะแนน ไว้ดังนี้

5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่สอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ ให้มีคุณภาพสูงขึ้น

3. โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง คณะผู้ศึกษาจะดำเนินการสรุปผลการประเมินในภาพรวมและนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลนาสะไมย์ ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น จึงไม่มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวันและการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ของท่านแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
   1.1 ☐ ชาย
   1.2 ☐ หญิง
2. อายุ
   2.1 ☐ ต่ำกว่า 20 ปี
   2.2 ☐ 20–39 ปี
   2.3 ☐ 40–59 ปี
   2.4 ☐ 60 ปี ขึ้นไป
3. การศึกษา
   3.1 ☐ ประถมศึกษา (ป.4)
   3.2 ☐ การศึกษาภาคบังคับ (ม.3)
   3.3 ☐ การศึกษาขั้นพื้นฐาน (ม.6)
   3.4 ☐ ปวช./ปวส. หรืออนุปริญญา
   3.5 ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
   3.6 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
   4.1 ☐ กรรมกร/รับจ้างทั่วไป
   4.2 ☐ เกษตรกร
   4.3 ☐ ค้าขาย
   4.4 ☐ เจ้าของกิจการ
   4.5 ☐ นักเรียน/นักศึกษา
   4.6 ☐ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์
คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ ดังนี้

5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

รายการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว					
2	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมะสมกับเวลา					
4	บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง					
5	บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด					
รายการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์					
2	ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ					
3	ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
4	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก					
5	มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ					
รายการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
2	ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง					
3	เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส					
4	กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
5	แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้					
รายการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ					
2	แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน					

3	เตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ					
4	มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือ					
5	จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ปัญหา .....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

2. งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

รายการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว					
2	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมะสมกับเวลา					
4	บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง					
5	บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด					
รายการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์					
2	ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ					
3	ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
4	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก					
5	มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ					
รายการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
2	ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง					

3	เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส					
4	กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
5	แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้					
รายการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ					
2	แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน					
3	เตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ					
4	มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือ					
5	จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ปัญหา .....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

3. งานด้านรายได้และภาษี

รายการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว					
2	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมะสมกับเวลา					
4	บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง					
5	บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด					
รายการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์					
2	ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ					

3	ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
4	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก					
5	มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ					
รายการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
2	ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง					
3	เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส					
4	กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
5	แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้					
รายการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ					
2	แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน					
3	เตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ					
4	มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือ					
5	จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ปัญหา .....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

4. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

	รายการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว					
2	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมะสมกับเวลา					
4	บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง					
5	บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด					
	รายการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์					
2	ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ					
3	ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
4	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก					
5	มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ					
	รายการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
2	ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง					
3	เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส					
4	กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
5	แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้					
	รายการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ					
2	แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน					
3	เตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ					
4	มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือ					
5	จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ปัญหา .....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....
.....

4. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

	รายการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว					
2	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมะสมกับเวลา					
4	บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง					
5	บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด					
	รายการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์					
2	ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ					
3	ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
4	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก					
5	มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ					
	รายการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
2	ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง					
3	เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส					
4	กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
5	แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้					
	รายการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ					
2	แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน					
3	เตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ					
4	มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือ					
5	จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ปัญหา .....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

ขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือด้วยดี

ภาคผนวก ข

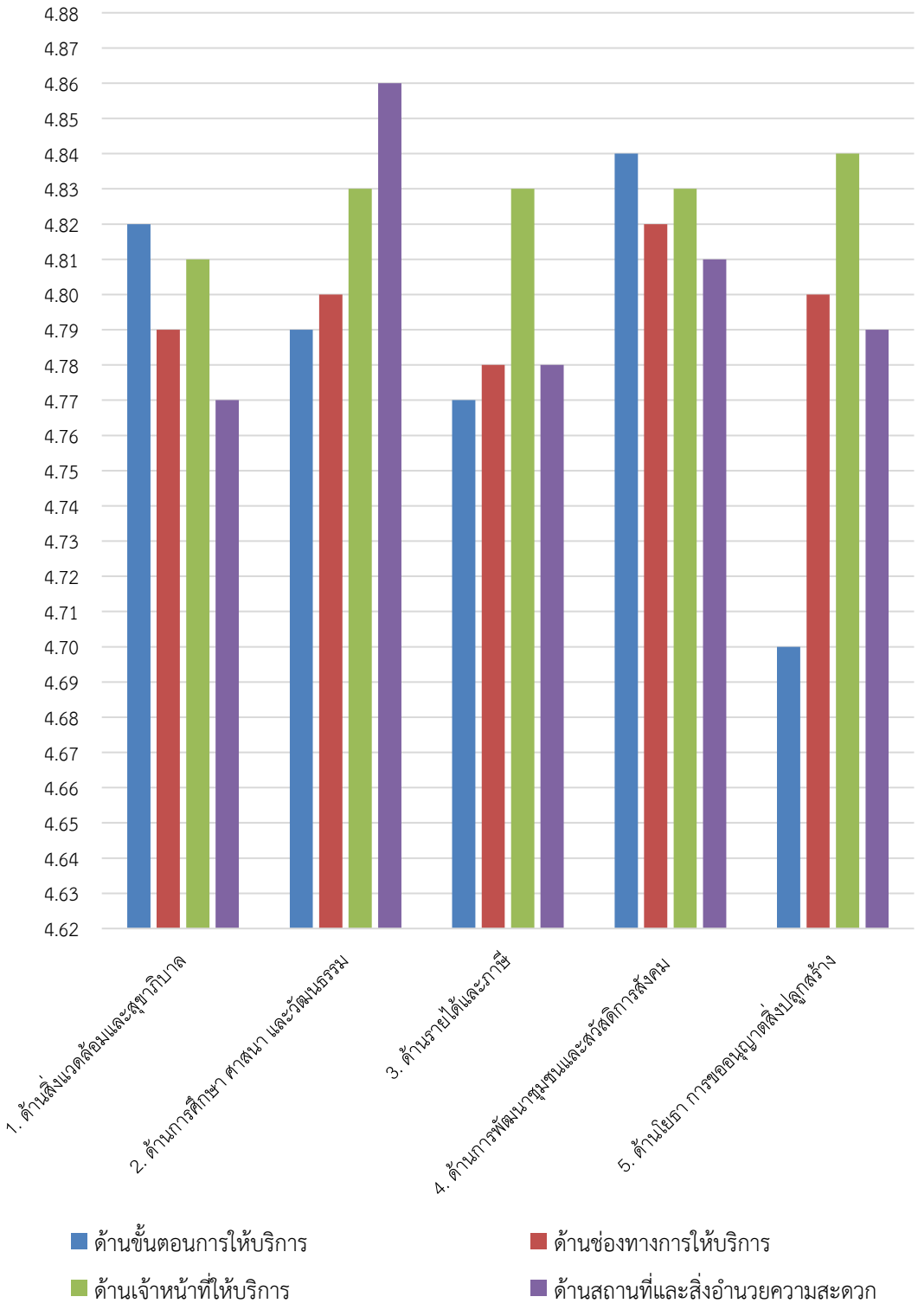
ภาพกิจกรรมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

1. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

2. ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

3. ด้านรายได้หรือภาษี

4. ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

5. ด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

แผนภูมิสรุปความพึงพอใจการให้บริการทั้ง 5 ด้าน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร
ปีงบประมาณ 2565