รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ
อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ประจำปี พ.ศ. 2561

เทศบาลตำบลเนินปอ
อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ
อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ประจำปี พ.ศ. 2561

เทศบาลตำบลเนินปอ
อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญขององค์กรภาครัฐตามกรอบการพัฒนาปฏิรูประบบราชการ (Administrative Reforms) และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยยังผลให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการภายใต้เขตพื้นที่ความรับผิดชอบ คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่าของงบประมาณ ความสามารถในการตอบสนองและการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เป็นกลไกหลักขององค์กรภาครัฐในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People center)

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นแนวนโยบายเชิงรุก (Proactive) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการเสริมแรง (Reinforcements) ผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก กฎของผลกระทบ (Law of Effect) กล่าวว่า บุคคลที่ได้รับผลลัพธ์เชิงบวกหรือมีความพึงพอใจ บุคคลนั้นก็จะกระทำพฤติกรรมเช่นนั้นซ้ำอีก ดังนั้น กระบวนการเสริมแรงโดยการให้รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) และการให้รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) น่าจะเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์อันหนึ่งที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องแก่หน่วยงานภาครัฐ ต่อไป

1. ผลการประเมินและข้อเสนอที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้ การให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.28 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.02 รองลงมาได้แก่ งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.39 และงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.26 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.43 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการปฏิบัติงาน	รวม
1. งานด้านบริการกฎหมาย	96.94	96.02	97.31	93.27	93.62	95.43
2. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	96.61	95.92	96.63	96.45	95.67	96.26

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการปฏิบัติงาน	รวม
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	97.35	96.38	97.38	96.43	97.55	97.02
4. งานด้านสาธารณสุข	97.31	96.02	96.56	96.16	95.92	96.39
รวม	**97.05**	**96.08**	**96.97**	**95.58**	**95.69**	**96.28**

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลเนินปอ อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน Websiteกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

2.1.2 การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

2.2 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านบริการกฎหมาย มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลเนินปอ อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.2.1 การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

2.2.2 การจัดวางภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียว ตลอดจนการจัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ

2.2.3 การจัดให้มีป้ายบอกทาง/แผนผังแสดงจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้อง

2.2.4 การจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอรับบริการไว้บริการสำหรับประชาชน

2.2.5 การจัดมุมสำหรับการบริการถ่ายเอกสาร การมีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก จัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่ทิ้งขยะ และน้ำดื่ม ไว้บริการขณะรอคอย

2.2.6 การจัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี จำนวนเพียงพอและสะอาด

2.2.7 การจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

2.2.8 การปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยการจัดทำโครงการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ให้บริการแก่ชุมชนด้านต่างๆ

2.2.9 การจัดเก็บและสังเกตพฤติกรรมผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงงานต่อไป

2.3 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลเนินปอ อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.3.1 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.2 การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลเนินปอ ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้ 1) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน 2) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา 3) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ 4) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย 5) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น 6) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา 3 ปี หรือ 5 ปี ขององค์กรฯ 7) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ 8) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ

คำนำ

เทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีภารกิจที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในปีงบประมาณ 2561 นี้ เทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ได้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เพื่อประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	**1**
1.ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
2.วัตถุประสงค์การศึกษา	3
3.ขอบเขตของการศึกษา	3
4.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
5.นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	**5**
1.แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
2.แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	11
3.แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล	24
4.ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร	27
5.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
6.กรอบแนวคิดในการศึกษา	35
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	**36**
1.รูปแบบการดำเนินการศึกษา	36
2.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
3.เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	37
4.การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
5.การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	38
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	**39**
ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม	39
ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการกฎหมาย	40
ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	45
ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	50
ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข	55

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ	**60**
1.วัตถุประสงค์ของการศึกษา	60
2.วิธีดำเนินการ	60
3.สรุปผลการประเมิน	60
4.ข้อเสนอแนะ	62
บรรณานุกรม	**64**
ภาคผนวก	**69**
แบบสอบถาม	70

สารบัญตาราง

ตาราง **หน้า**

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม 39
ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปงานด้านบริการกฎหมาย ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ 40
ตารางที่ 4.3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการกฎหมาย ในภาพรวม 41
ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการกฎหมาย ในแต่ละด้าน 42
ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไป งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ 45
ตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในภาพรวม 46
ตารางที่ 4.7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในแต่ละด้าน 47
ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลทั่วไป งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ 50
ตารางที่ 4.9 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม 51
ตารางที่ 4.10 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่ต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในแต่ละด้าน 52
ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลทั่วไป งานด้านสาธารณสุข ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ 55
ตารางที่ 4.12 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม 56
ตารางที่ 4.13 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ในแต่ละด้าน 57

บทที่ 1
บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองตนเองโดยรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Self Government) เป็นจุดมุ่งหมายสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวม จากความสำคัญดังกล่าวจึงทำให้มีการให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก ซึ่งวีระศักดิ์ เครือเทพ (2548 : 13-19) ได้กล่าวว่า การกระจายอำนาจสู่การปกครองท้องถิ่นถือเป็นเครื่องมือในการปรับโครงสร้างอำนาจรัฐประการหนึ่งที่ส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่นมีอำนาจการปกครองตนเองโดยปลอดจากการแทรกแซงของรัฐบาลหรือองค์กรใด ๆ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การใช้อำนาจรัฐในชุมชนท้องถิ่นเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลายตามระดับพัฒนาการของชุมชนแต่ละแห่งได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยหลักการสำคัญที่สนับสนุนเหตุผลและความจำเป็นของการปกครองท้องถิ่นก็คือ (1) เพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัย การพัฒนา และการมีส่วนร่วม (2) เพื่อสร้างความหลากหลายทางสังคมวัฒนธรรม และความหลากหลายทางชีวภาพ (3) เพื่อการสร้างสมดุลแห่งรัฐในการใช้อำนาจปกครองบริหารในยุคสมัยแห่งประชาธิปไตย และ (4) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากร หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 มีสามประการ ได้แก่ หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบาย การบริหารงานบุคคล และการบริหารการเงินการคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยวในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดินโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น และหลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมี 5 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีการจัดความสัมพันธ์ในเชิงบทบาทหน้าที่แตกต่างกันออกไป

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องมาจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัฒน์และการเปิดเสรีในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐ ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาล ในลักษณะที่เสริมแรงกัน ไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นรวดเร็วกว่าเช่นเดียวกัน ระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและมีการเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงาน

เทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตรเป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขั้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและเทศบาลตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ จะได้รับบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในการบริหารจัดการเทศบาลตำบลควรต้องดำเนินให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด ดังนั้นเทศบาลตำบลจึงจัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการใน 4 มิติ คือ มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลในแผนการพัฒนาของเทศบาลตำบล มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น เทศบาลตำบลต้องประสานงานกับสถาบันภายนอกที่เป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร

ดังนั้น เทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ได้ร่วมมือกับ “สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์” ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข ทั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการกฎหมาย งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร

3. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจการให้บริการที่มีต่องานด้านบริการกฎหมาย งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร โดยสำรวจความพึงพอใจจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการปฏิบัติงาน

3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร โดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

3.3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ

3.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการกฎหมาย งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการปฏิบัติงาน

4.2 เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการวางแผนการเปลี่ยนแปลงของการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง การอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน เป็นไปตามขั้นตอน มีความรวดเร็ว และทันเวลา มีการลำดับก่อนหลัง มีความเหมาะสม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การประกาศข่าว ประชาสัมพันธ์ มีช่องทางการประสานงาน มีการออกหน่วยเคลื่อนที่ และประชาสัมพันธ์การให้บริการให้ประชาชนเข้าใจในการดำเนินงานชัดเจน

เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว มีความรู้ ความสามารถ และให้บริการด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย สะอาดเรียบร้อย มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมและโครงการ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงาน ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า มีความโปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง สามารถปรับปรุง แก้ไขได้

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่เคยเข้ารับบริการงานด้านบริการกฎหมาย งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ในครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย 6 ส่วน ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้มาบริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สิ่งที่บ่งชี้ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการที่สำคัญประการแรกที่เป็นคือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นต้องศึกษาให้ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

โคเลอร์ (Kotler. 1999 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคล ที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product’s Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคลดังนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชั่นของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็นสามระดับด้วยกัน และลูกค้ารายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมาขึ้นไปอีก

เชลลี่ (Shelly. 1975 : 215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543 : 1) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้

อเนก กลยนี (2542 : 13) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้นๆ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งในการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน

1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการ (สาโรช ไสยสมบัติ .2534 : 15) ซึ่ง พรรณี ช.เจนจิต (2542 : 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างๆออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้น 4 ประการ คือ 1) การอบรมแต่เล็กๆ เป็นไปในลักษณะค่อยๆ ดูดซับการเลียนแบบของพ่อกับแม่และคนข้างเคียง ไม่ต้องมีใครมาสอน 2) ประสบการณ์ของบุคคล 3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว 4) สื่อมวลชน นอกจากนี้ พอร์เตอร์ (Porter 1981 : 1) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการทำงานในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อ ประเมินแล้วงานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้

อรรถกิจ กรณ์ทอง (2545 : 16) เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้นก็กำหนดเป้าหมายหลายอย่าง เพื่อสร้างความพึงพอใจ กำลังความต้องการของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังนี้ 1) วัฒนธรรมและค่านิยมทางสังคม 2) ความสามารถทางร่างกาย 3) ประสบการณ์ และ 4) สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม

สุริยา พุฒพวง (2547 : 3) ได้ชี้ว่า การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดนั้น จะมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ 4 ลักษณะ ดังนี้ 1) มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ 2) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว 3) มีความสามัคคีน้ำหนึ่ง

ใจเดียวกันไม่แตกแยกเป็นก๊ก เป็นเหล่า 4) ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ทำงานและอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

อินทิรา เพ็งแก้ว (2548 : 12-13) ได้ศึกษาทัศนคติของนักวิชาการและได้ประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปไว้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ความพึงพอใจเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงาน 2) ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกัน และต่อองค์การหรือหน่วยงาน 3) ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ มีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน 4) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลังเพื่อกำจัดปัญหาในองค์การร่วมกัน 5) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดการช่วยเกื้อหนุนกฎระเบียบข้อบังคับ สามารถใช้บังคับควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี 6) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความศรัทธาในองค์การที่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน 7) ความพึงพอใจ ช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ เสถียร เหลืองอร่าม (2549 : 88) กล่าวว่าความพึงพอใจของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการบริหาร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อหนุนต่องานและองค์การได้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ 2) สร้างความจงรักภักดี มีสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์การ 3) เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมประพฤติกรรมการกระทำของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้ปฏิบัติตนในกรอบระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม 4) สร้างสามัคคีธรรมในหมู่ และก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลังสามัคคีดังที่ว่า สังฆัสสะ สามัคคี อันสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้ 5) เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การ กับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ 6) เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะและองค์การ เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์การ 7) ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่

สมบูรณ์ พรรณนาภพ (2540 : 167) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญ คือ จะเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากรได้ 6 ประการ ดังนี้

1. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
2. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนร่วมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตัว
3. ความตั้งใจ เอาใจใส่ และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว
4. ความรู้สึกห่วงกังวลต่อผลที่เกิดต่อการหยุดงานของตนเอง คือ จะไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น
5. ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
6. ความพร้อมเพรียงในการหมั่นปรึกษาหรือเกี่ยวกับการเตรียมงานและแก้ปัญหาต่าง ๆ

1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2547 : 98) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจของคนในองค์การดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบ 6 ประการ ดังนี้

1. หน่วยงานที่มีการนิเทศ ใกล้ชิดรวดเร็ว เพียงพอและทั่วถึงหรือไม่
2. คนงานมีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานที่ตนทำหรือไม่
3. คนทำงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่

4. มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ทุกคนยอมรับหรือไม่

5. มีค่าตอบแทนและรางวัลต่าง ๆ ที่คนงานได้รับมีความเหมาะสมเพียงใดทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

6. สุขภาพทางกายและจิตใจ โดยทั่วไปของคนงานเป็นอย่างไร

คูเปอร์ (Cooper . 1985 : 31 – 33) กล่าวว่า ความต้องการที่เป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 6 ลักษณะ คือ

1. ทำงานที่ตนสนใจ

2. มีเงินเดือนและค่าจ้างที่ยุติธรรม

3. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

4. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม

5. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ

6. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ที่เข้าใจการควบคุม การปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นคนที่ยกย่องนับถือ

ยีเชลลี่ , และบราวน์ (Ghiselli, & Brown . 1992 : 430 – 433) มีความเห็นว่าองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูง หรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

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

4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ตอบแทนพิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อการเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

ล็อค (Lock .1976 : 132) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้ทำการศึกษาวิจัย ในปี ค.ศ. 1976 ไว้ 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ตัวงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ และการควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

2. เงินเดือน (money) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้ และวิธีการจ่ายเงินขององค์การ

3. การเลื่อนตำแหน่ง (promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การ และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) ได้แก่ การบำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการรักษาพยาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างเวลาพักผ่อน

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

7. การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือแนะนำให้คำปรึกษาระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

8. เพื่อนร่วมงาน (co – workers) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในด้านความรู้ความสามารถ และมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

9. บริษัทและการบริหารงาน (company and management) ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์การ เงินเดือน และนโยบายในการบริหารงานขององค์การ

มิลดัน (Milton. 1981 : 159) กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีต่อการพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 9 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของงาน (work) หมายถึง ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกใหม่ของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้เกี่ยวกับงาน ปริมาณงาน โอกาสที่งานจะสำเร็จ งานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ

2. เงินเดือน (money) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรม หรือความเท่าเทียมกันของรายได้วิธีการจ่ายเงิน

3. การเลื่อนตำแหน่งการงาน (promotions) หมายถึง โอกาสในการที่จะเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องและการชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์การทำงาน ความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์ (benefits) หมายถึง บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการวันหยุด ฯลฯ

6. สภาพการทำงาน (working conditions) หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การขอหยุดพัก วัสดุอุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย

7. การนิเทศงาน (supervision) หมายถึง รูปแบบของการนิเทศติดตาม ความมีมนุษย์สัมพันธ์ในการนิเทศงาน และทักษะทางการบริหารของผู้นิเทศ

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (co – workers) เช่น การยอมรับ การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือ และความมีไมตรีต่อกัน

9. บริษัทและการจัดการ (company and management) ได้แก่ การดูแลลูกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน

1.4 การวัดความพึงพอใจ

ภนิดา ชัยปัญญา (2541 : 55) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่ง สามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิ์ฤาชัย, อานุภาพ เล็งสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย (2551 : 3) กล่าวว่า มาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจ จะสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนั้นก็จะทำให้ทราบความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่ามีความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบนั่นเอง ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

1.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายความถึงภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือชื่อสู้แล้วรวย ก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

1.6 แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546 : 18 – 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้บริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์การ โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์การบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริการการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์การ เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ การให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ (ปฐม มณีโรจน์ .2543 : 5)

2.1 ความหมายการบริการสาธารณะ

คอตเลอร์ (Kotler . 2000 : 477) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (intangible) ซึ่งถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยไม่ได้ มีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอร่วมกับสินค้าที่จับต้องได้

เลิฟล็อก, และไรท์ (Lovetock, & Wright . 1999: 50) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐศาสตร์ที่สร้างคุณค่า และให้ประโยชน์กับผู้บริโภคในเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม ซึ่งผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์ การบริการหรืออาจได้จากสินค้าก็ได้

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์ (2548 : 12) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ความแตกต่างในกระบวนการ (process) และความแตกต่างในผลลัพธ์ (output) กล่าวคือ กระบวนการผลิตสินค้า

ผู้บริโภค ไม่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต ในขณะที่การผลิตบริการ ผู้บริโภคเป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการผลิต ส่วนผลลัพธ์นั้นการผลิตสินค้าจะได้สิ่งที่มีตัวตนสัมผัสได้ แต่การผลิตบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547 : 316) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การส่งมอบมูลค่า (values) ที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้กับลูกค้าซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของบริษัทเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

วีระรัตน์ กิจเลิศไพบูลย์ (2547 : 14) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องแต่โดยเนื้อแท้สิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือ การปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2546 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

อดุลย์ จาตุรงคกุล , ดลยา จาตุรงคกุล , และพิมพ์เดือน จาตุรงคกุล (2546 : 4) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง วิธีของการสร้างบริการขึ้นมาและส่งมอบให้แก่ลูกค้านั้นยากที่จะเข้าใจเพราะสิ่งที่ป้อนเข้า (input) และผลผลิตจากกระบวนการ (output) เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543 : 6 - 7) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมที่ส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสแตะต้องได้ยากเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย

2.2 ลักษณะของการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกดี รู้สึกชอบ ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้ร่างกายและสติปัญญาเพื่อที่จะมอบแก่สิ่งนั้นๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้าเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ (สมชัย เลิศทิฐิวงศ์ . 2544 : 35) ซึ่ง กันต์เลคและเนลสัน (Gundlach and Nelson.1983:41) อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับพฤติกรรมการบริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหาได้

สุธี นาทวรทัต (2540 : 585) ได้กล่าวว่า ลักษณะของบริการไว้ดังนี้ 1) จับต้องไม่ได้ (intangibility) ลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกันระหว่างสินค้าและบริการ หมายถึงบริการเป็นเรื่องของสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เนื่องจากผู้ซื้อไม่สามารถเห็นรู้สึกทดสอบหรือสัมผัสกับบริการได้เช่นเดียวกับการซื้อสินค้า เช่น บริการศัลยกรรมเสริมความงามผู้รับบริการไม่สามารถเห็นหรือสัมผัสบริการได้ก่อน แม้ว่าจะสามารถเห็นและสัมผัสส่วนประกอบที่จับต้องได้ของการบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ เครื่องมืออุปกรณ์ เป็นต้น 2) มีความเป็นอเนกพันธ์(heterogeneity) เนื่องจากบริการคือผลงานของมนุษย์ที่เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งแต่ละคนก็มีแบบและวิธีการในการให้บริการของตนเอง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้นผู้ให้บริการคนเดียวกัน

อาจจะให้บริการต่างกัน ถ้าเป็นเรื่องที่ต่างกรรมต่างวาระกัน เช่น การให้บริการของช่างตัดผมคนเดียวกัน ซึ่งให้บริการกับลูกค้าคนเดิมซึ่งเป็นลูกค้าประจำ ในแต่ละครั้งของการรับบริการลูกค้าจะได้รับความพอใจไม่เท่ากัน ดังนั้นการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการที่ผู้ซื้อลูกค้าจะได้รับความพอใจไม่เท่ากัน ดังนั้นการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการ ที่ผู้ซื้อได้รับจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก ในบางกรณีก็เป็นการยากที่จะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่าบริการที่ลูกค้า จะได้รับจะมีลักษณะอย่างไร เช่น การซื้อบัตรเข้าชมการแข่งขันกีฬาไม่อาจจะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่า การแข่งขันจะสนุกสนานและน่าตื่นเต้นเพียงใดดังนั้น จากเหตุผลดังกล่าวในการขายบริการจึงต้องให้ ความสนใจเกี่ยวกับวางแผนที่จะให้บริการมากเป็นพิเศษ เพื่อให้แน่ใจว่าบริการที่จะให้กับลูกค้ามีคุณภาพดีเท่าเทียมกันและโดยสม่ำเสมอ 3) การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน (simultaneous production and consumption) ด้วยเหตุที่สินค้าต้องมีการาผลิตก่อน หลังจากนั้นจึงขายและเกิดการบริโภคสำหรับบริการส่วนมากจะขายก่อนแล้วจึงผลิต (ให้บริการ) และบริโภค (รับบริการ) ในเวลาเดียวกัน เช่น การใช้บริการของสายการบินผู้โดยสารต้องซื้อตั๋วโดยสารก่อน และเมื่อถึงเวลาเดินทางบริษัทสายการเงินจะให้บริการในขณะเดียวกับการรับบริการของผู้โดยสารก็จะเกิดขึ้นพร้อมกัน บ่อยครั้งที่ไม่อาจจะแยกเรื่องบริการออกจากตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้บริการได้ ดังนั้นลักษณะการแบ่งแยกไม่ได้ (การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน) ในความหมายทางการตลาดทำให้การขายบริการต้องเป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการจึงทำให้การขายทำได้ในปริมาณจำกัด 4) ความไม่คงทน (perishability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่คงทนและไม่อาจเก็บรักษาไว้ได้ เช่น ที่นั่งในโรงภาพยนตร์ในแต่ละรอบ ถ้าไม่มีผู้เข้าชมภาพยนตร์ก็เสียเปล่า เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งเหล่านี้ก็เป็นเรื่องสูญเปล่าเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ไม่ได้ ซึ่งแตกต่างจากสินค้าสามารถเก็บรักษาไว้ในคลังสินค้า และนำมาขายไว้ในวันต่อไปได้หรือผู้บริโภคสาสมารถส่งสินค้าที่ซื้อไปแล้ว ถ้าไม่ได้รับความพอใจ

ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543 : 143) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการบริการไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจชิมเห็นรู้สึกได้ยิน ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาของการบริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาดบริการ จะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการการบริการรวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจจนสามารถขอต่อไปตัวบุคคลใกล้ชิด

2. ไม่สามารถแบ่งแยกให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันแยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการคือการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ อย่างไร ทำให้เกิดพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวการบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (product planning) ของโปรมแกรมทางการตลาด นั่นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าต้องความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือการบริการไม่ทันใจหรือการไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคา และการส่งเสริมการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler . 2000 : 479) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ ไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1. มีลักษณะเป็นกิจกรรม การบริการมีลักษณะที่เป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหว ซึ่งการบริการเป็นกิจกรรมของประชาชน เช่น หมอ นักบริหาร พนักงานขาย เป็นต้น โดยมีหน้าที่หรืองานเป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิดของกิจกรรม การบริการเป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือ สิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แต่หลังจากที่การบริการถูกส่งออกไปแล้ว มันจะไม่มีการเคลื่อนไหวอีก ซึ่งในขณะที่มีการส่งมอบบริการจะมีการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบสามารถทำได้โดยการสังเกตปฏิกิริยาหรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ

2. มีลักษณะที่ไม่คงทน การบริการเมื่อเกิดขึ้นจะสูญหายไปในทันทีทันใด แม้บางครั้งการให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบ้าง ยาวบ้าง แต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกบริโภคไปโดยทันทีทันใด

3. มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บริการ เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่ไม่จีรังยั่งยืน ดังนั้นการบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยว จะต้องมีรูปแบบของการติดต่อกับผู้รับบริการที่มีความต้องการตรงกับการบริการนั้น ๆ ถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้บริการก็ไม่เรียกว่า การบริการ

4. มีขอบเขตชัดเจนเป็นเรื่องที่ยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการ เนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรมจึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ทำให้เห็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดไม่ชัดเจน ดังนั้นเมื่อถึงเวลาสิ้นสุดการให้บริการจะพบว่าการให้บริการอาจถูกทำให้สำเร็จเสร็จสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้น

2.3 องค์ประกอบของการบริการ

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศ์ศิลป์ (2547 : 322) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการไว้ 4 ประเภทดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่ (1) การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ (2) สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการสถานที่รับบริการ และสภาพห้องน้ำ ซึ่งสถานที่เหล่านี้ของหน่วยบริการต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด เป็นระเบียบ และปลอดภัย รวมทั้งควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไขรู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใส และสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการของผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการเพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้ (1) บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย (2) การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์ (2546 : 13) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม จะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบต่อผู้รับบริการ

กิลเบิร์ท และเบิร์ดเฮด (Gilbert, & Birhead) (อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. 2538 : 1 – 9) มองว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) หมายถึง วิธีการที่จะให้ทรัพยากร
3. ผล (results) หรือผลผลิต (impacts) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ

2.4 หลักการและแนวทางในการบริการ

มิลล์เล็ท (Millet.1954 : 112-114) ได้อธิบายว่า การบริการสาธารณะที่น่าพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นพึงพอใจหรือไม่อาจพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้

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

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา มีขั้นตอนอย่างชัดเจน อาจมีป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการ มีระบบการบริการที่ชัดเจน การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วทันเวลา เพื่อให้ประชาชนสามารถกำหนดเวลาการรับบริการได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอบริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่นที่นั่งรอ รวมถึงที่จอดรถ ในเรื่องนี้มิลล์เล็ทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ต้องบริการให้แล้วเสร็จ และมีการติดตามผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน เช่น มีเครื่องมือสื่อสารที่ก้าวหน้า ให้มีการแสดงความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมอยู่เสมอให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

ซึ่งสอดคล้องกับ โชติช่วง ภิรมณ์ (2548 : 9-10) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่สามารถวัดด้านการบริการแบบต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเป็นธรรม คือ การให้บริการที่ยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าเท่าเทียมกัน

2. การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะจำเป็นรีบด่วน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง คือ ความพอเพียงในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชน

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ มีการพัฒนางานทั้งการบริการคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 32) และ กุลธน ธนาพงศ์ธร (2542 : 28) ได้กล่าวถึงหลักการและแนวทางให้บริการในการให้บริการกับผู้รับบริการมี ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่

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

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่าย ที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินกว่าผลที่จะได้รับได้

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กำพล เกียรติปฐมชัย (2548 : 57) กล่าวถึง หลักของการบริการที่ดี 3 ประการ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึ่งพาได้

2. การตอบสนอง (responsiveness) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อ การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะได้รับ

ชูศรี ออสเตรีย (2542 : 4) และ จินตนา บุญบงการ (2545 : 40) ได้ให้ความหมายของคำว่า SERVICES ไว้ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจเขามาใส่ใจเรา 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

2.5 คุณภาพการให้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler . 2000 : 492) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไว้ 2 ด้าน คือ ส่วนที่ 1 ให้บริการอะไร และส่วนที่ 2 ให้บริการอย่างไร ซึ่งการที่ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการจะดีหรือไม่นั่นเป็นผลมาจากคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (expected quality) ที่ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการเกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการ ดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในงานบริการที่สามารถ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน

2. ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีเป็นมิตร และช่วยแก้ไขปัญหาในทันที

3. การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยลูกค้าจะตัดสินจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยประโยชน์แก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้โดยผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันไว้

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ทันท่วงทีกอบกู้สถานการณ์ให้กลับคืนสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6. ชื่อเสียงและความเชื่อถือ โดยผู้รับบริการจะเชื่อถือในเชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีโดยตลอด

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2549 : 3) ได้กำหนดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ 3 ประการ คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียด คุณภาพการให้บริการ ดังนี้

2.5.1 ด้านกระบวนการในการให้บริการ

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง มีกระบวนการในการให้บริการเหมาะสม และรวดเร็วฉับไว การให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาด และถูกต้อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง

สำนักงานเลขานุการคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความเป็นระบบ มีกระบวนในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกระเบียบ มีระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม และงานที่ผู้รับบริการมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลา

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549 : 144) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการ (process) เกี่ยวข้องกับ ขั้นตอน วิธีการ งานประจำและงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามกำหนดเวลา รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง กระบวนการก็คือ วิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อให้กิจการบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการ นั่นเอง

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 44) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการให้บริการที่เป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีความรวดเร็วในการให้บริการการให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 76) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการในการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมากต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอนได้แก่ การต้อนรับการสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันอย่างดี หากขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าได้

ศุภรา จิตภักดีรัตน์ (2547 : 20) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการเป็นปัจจัยก่อให้เกิดคุณภาพของการเรียนรู้โดยตรงกระบวนการไม่ชัดเจน หรือได้รับการออกแบบไม่เหมาะสม จะก่อให้เกิดปัญหาคุณภาพต่าง ๆ ตามมา ในขณะที่กระบวนการที่มีคุณภาพ จะช่วยให้มีแนวทางปฏิบัติงาน มีการใช้เครื่องมือวัดประเมินผลเพื่อค้นหาโอกาสในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและแก้ปัญหาได้รวดเร็ว

อิทธิรัตน์ อุสาห์ (2545 : 22) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ในกลุ่มธุรกิจบริการ กระบวนการในการให้บริการส่งมอบบริการมีความ สำคัญเช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี ก็ไม่สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถวรอระบบการส่งมอบบริการ จะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ ระดับการใช้เครื่องจักรกลในการบริการอำนาจการตัดสินใจของพนักงาน การที่มีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ อย่างไรก็ตามความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าว ไม่เพียงแต่จะสำคัญต่อฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังมีความสำคัญต่อการฝ่ายการตลาดด้วย เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความพอใจที่ลูกค้าได้รับ จะเห็นได้ว่าการจัดการทางการตลาดต้องให้ความสนใจในเรื่องของกระบวนการให้บริการและการนำส่ง ดังนั้น ส่วนประสมทางการตลาดก็ควรครอบคลุมถึงประเด็นของกระบวนการนี้ด้วย แนวทางในการกำหนดกิจกรรมทางการตลาด จะไม่แบ่งส่วนการผลิตหรือการดำเนินการออกจากบทบาทการตลาด ผู้จัดการในธุรกิจบริการมักจะแสดงให้เห็นถึงบทบาทในการบริหารบุคคล การผลิตการตลาด และความรับผิดชอบทางการเงินด้วย

กระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกิจการบริการและลูกค้า ดังต่อไปนี้ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา . 2549 : 144)

1. สำหรับกิจการ มีดังนี้
   1) ช่วยให้ต้นทุนในการดำเนินงานของกิจการลดลง
   2) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์ในการวางตำแหน่งบริการ
   3) ช่วยให้พนักงานของกิจการเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น
   4) ช่วยให้กิจการมีความได้เปรียบในการแข่งขัน
   5) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจตามเป้าหมาย
2. สำหรับลูกค้า มีดังนี้
   1) โดยทั่วไปลูกค้ามักมองว่ากระบวนการเป็นส่วนหนึ่งของบริการด้วย
   2) กระบวนการในการให้บริการที่ดีมีส่วนช่วยทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพ
   3) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นช่วยทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น

2.5.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

บุคคลหรือพนักงาน (หรือลูกค้าภายในองค์กร) เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของกิจการสำหรับการบริการบางประเภทที่พนักงานลูกค้ามาติดต่อกันมาก (high contact services) พนักงานก็คือตัวบริการนั่นเอง การวิจัยที่ผ่านมาสรุปว่า สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การบริการของ

กิจการต่าง ๆ ล้มเหลว (คุณภาพของการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า) ก็คือ การนำเสนอบริการของพนักงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า พนักงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการให้บริการ ยิ่งไปกว่านั้น ในปัจจุบันนี้ที่กล่าวกันว่าเป็นยุคที่ลูกค้ามีความคาดหวังเกี่ยวกับสินค้าและบริการสูงขึ้น แต่มีความจงรักภักดีต่อตรายี่ห้อและกิจการน้อยลง เนื่องจากมีข้อมูลในการตัดสินใจ และมีทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น จึงทำให้ลูกค้าไม่ยอมรับสินค้าและบริการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงของตนได้ ดังนั้นความสามารถของกิจการในการจัดการให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้าคาดหวังจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา . 2549 : 124)

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง พนักงานมีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย พูดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ พนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน พนักงานมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549 : 124) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลทั้งหมดที่มีส่วนร่วมในการนำเสนอบริการ (ให้กับลูกค้า) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งบุคคลในที่นี้จะรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้า (ที่มาใช้บริการ) และลูกค้าคนอื่น ๆ ที่ร่วมอยู่ในสิ่งแวดล้อมของบริการนั้นด้วย

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 47) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ดูแล เอาใจใส่ มีเต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 273) ได้ให้ความหมายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรที่มีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถในการทำงาน และมีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการอย่างที่ควรจะเป็น

อภิชาต พจน์จิราภรณ์ (2547 : 101) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล สามารถทำได้ดีเป็นพิเศษในเรื่องใดได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้อง

อดุลย์ จาตุรงคกุล, ดลยา จาตุรงคกุล , และพิมพ์เดือน จาตุรงคกุล (2546: 13) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือบุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งหมด หมายความรวมทั้งลูกค้า และบุคคลที่คอยให้บริการลูกค้า

อิทธิรัตน์ อุสาห์ (2545 : 22) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรสำหรับธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการนอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อม ๆ กันด้วย และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมากสำหรับการบริการ

2.5.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม มีป้าย

บอกตำแหน่งและจุดให้บริการต่าง ๆ สถานที่ให้บริการสะอาด แสงสว่างเพียงพอและเป็นระเบียบ มีจุดบริการรับ – ส่งเอกสาร และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ

สำนักงานเลขานุการเคหะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552: 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแบบฟอร์มเอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ สถานที่ในการให้บริการสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแผนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการ เช่น การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ และทีวี เพื่ออำนวยความสะดวกในการรอรับบริการ การให้บริการถ่ายเอกสาร การให้บริการ น้ำดื่ม การให้บริการด้านสุขอนามัย เช่น ห้องน้ำห้องสุขา การให้บริการด้านสถานที่จอดรถ การให้บริการแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ พร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม และการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น เอกสารหรือแผ่นพับต่าง ๆ

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 48) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย มีที่นั่งพักสำหรับผู้ที่เข้ามาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางวางในตำแหน่งที่ชัดเจน ห้องน้ำสะอาด และอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอและสภาพพร้อมใช้และมีบริการน้ำดื่มมีเพียงพอและสะอาด

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2551: 16) กล่าวว่า รูปแบบการอำนวยความสะดวกประชาชนจะประกอบด้วย

1. การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย
2. การประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ
3. จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถดู และตรวจสอบได้
4. จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศสำหรับให้ประชาชนติดต่อสื่อสาร เช่น สายด่วน (hotline) , อีเมล์ (e – mail) , อินเทอร์เน็ต (internet) , เวบเพจ (webpage) เป็นต้น
5. เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทาง เช่น การยื่นคำขอได้ทางไปรษณีย์ โทรสาร หรือ อินเทอร์เน็ต (internet) การรับคำขอหรือรับชำระค่าบริการแทนกันในต่างหน่วยงาน ให้ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ได้
6. มีระบบการรับฟังและรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น จัดให้มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น เปิดสายด่วน (hotline) เปิดเว็บไซต์ (website) จัดให้มีแบบสอบถามรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จัดประชุมรับฟังความเห็นของกลุ่มเป้าหมายในลักษณะเฉพาะกลุ่ม (focus group) เป็นต้น
7. จัดให้มีสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น มีป้ายบอกทาง และแผนผังแสดงจุดบริการ มีสถานที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ เป็นต้น
8. มีแบบฟอร์มที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม
9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมก่อนปฏิบัติหน้าที่ และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง
10. จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ

11. มีการปรับปรุงแก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการบริการประชาชน หรือต่อส่วนราชการอื่น

12. ลดภาระให้กับประชาชน โดยการยกเลิกหรือลดเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง

2.5.4 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2549 : 97) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพระยะเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลาการเดินทางไปยังสถานบริการ และรอคอยที่จะรับบริการ

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548 : 168) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง การทันต่อเวลาในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ในช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกว่าทันใจต่อความต้องการเกิดความยินดีและชื่นใจ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 271) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าให้บริการอย่างทันใด และรวดเร็วฉับไว

วรเดช จันทรศร (2545 : 28 – 29) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการต้องการได้รับบริการที่ตรงเวลา สะดวกรวดเร็วและผู้รับบริการยังต้องการความมั่นใจว่าเมื่อมาขอรับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาหรือส่งมอบบริการให้เขาตามความคาดหมายที่ดี และพึงพอใจทุกครั้ง

ณัฐวุฒิ พริยะจีระอนันต์ (2544 : 6) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (2544 : 49) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในให้บริการ หมายถึง ความยากง่ายในการขอรับบริการและได้ให้ความหมายของความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอน และความรวดเร็วของการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด (2543 : 4) กล่าวว่า ความสะดวกรวดเร็ว ประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการ คือ

1. ความคล่องแคล่ว ว่องไว คือท่าทางร่างกายและกระฉับกระเฉง
2. งานสำเร็จ คือ ผลงานที่ปฏิบัติเสร็จทันเวลา และดีด้วย

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548 : 169) กล่าวว่า ความรวดเร็ว ประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการคือ

1. การทันต่อเวลา คือ สามารถให้การช่วยเหลือได้ทันที
2. มีการตอบรับ คือ ตอบสนองความต้องการของบุคคลในช่วงเวลาที่จำกัดทำให้รู้สึกต่อความต้องการเกิดความยินดี

สรุปได้ว่า การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ผู้ประเมิน ประเมินในเรื่องกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง การอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน เป็นไปตามขั้นตอน มีความรวดเร็ว และทันเวลา มีการลำดับก่อนหลัง มีความเหมาะสม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที

เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีการแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว มีความรู้ ความสามารถ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณ ที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย สะอาดเรียบร้อย มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมและโครงการ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงาน ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า มีความโปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง สามารถปรับปรุง แก้ไขได้

2.6 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ภัทรดา ลิมพะสุต (2540 : 18) กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการของหน่วยงานรัฐ สามารถยังผลสู่ความประทับใจของลูกค้า ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชนแล้ว ยังสามารถส่งผลให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งต่อไป ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจในด้านการขาย จะให้ความสำคัญต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการส่วนใหญ่มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ สำหรับในทางทฤษฎีนั้น องค์กรแบบรูปนัยจะให้บริการลูกค้าโดยยึดหลัก 3 ประการ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน คือการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่องค์กรนัยนี้จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน คือองค์กรปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรมใครมาก่อนได้รับการบริการก่อน

3. การวางตนเป็นกลาง คือการไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าลูกค้าหรือไม่แสดงความเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของลูกค้า

หลักทั้งสามประการนี้สอดคล้องกับแนวคิดว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติของเวบเบอร์ (Weber . 1967 : 58) ที่ว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ และไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ซึ่งทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

โกรนรูส (Gronroos . 1990 : 102 – 103) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธ์กับระบบของการบริการซึ่งจะจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

3. แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่มีวิวัฒนาการมาก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ.2475 ซึ่ง ปธาน สุวรรณมงคล (2547 : 123 – 144) กล่าวว่า โดยเป็นแนวคิดมาตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว แต่ก็ยังไม่มีการดำเนินการใด ๆ จนในสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวพระองค์ทรงมีพระราชประสงค์ที่จะจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นในรูปเทศบาลขึ้นในอนาคต ในปี พ.ศ. 2475 คณะราษฎร์ได้ทำการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบบอบประชาธิปไตยและหลังจากนี้เพียง 1ปี ก็ได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476ขึ้นมา จัดตั้งเทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบแรกในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย ซึ่งต่อมาได้มีกฎหมายเกี่ยวกับเทศบาลและที่แก้ไขอีกทำให้เทศบาลมีรูปแบบและโครงสร้างที่เป็นประชาธิปไตยและยังใช้อยู่จนถึงปัจจุบัน

3.1 เกณฑ์การจัดตั้งเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปี 2543 กำหนดเทศบาลออกเป็น 3 ประเภทคือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมืองและเทศบาลนคร โดยในการจัดตั้งเทศบาลแต่ละประเภท ให้คำนึงถึงรายได้ จำนวนประชากร ความเห็นชอบจากประชาชน และความสำคัญทางการปกครองของพื้นที่ กระทรวงมหาดไทยได้วางหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาล ดังนี้

3.1.1 เทศบาลตำบล มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง คือ มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรถิ่นนั้นและมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลตำบล

3.1.2 เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง คือท้องที่ที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่นๆประกอบ ส่วนท้องที่ที่มิใช่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะ เป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์เช่น เป็นท้องที่ที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คน ขึ้นไป มีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้ และมีพระราชกฤษฎีกา ยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3.1.3 เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง คือ เป็นท้องที่ที่มีราษฎรตั้งแต่50,000 คนขึ้นไป มีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามกฎหมาย และมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนคร

3.2 โครงสร้างการบริหารเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปี 2543 แบ่งโครงสร้างเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาลและคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี ประกอบด้วย

3.2.1 สภาเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี โดยสภาเทศบาลตำบลมีจำนวนสมาชิกสภา 12 คน สภาเทศบาลเมืองมีจำนวนสมาชิกสภา 18 คนและสภาเทศบาลนครมีจำนวนสมาชิกสภา 24 คน

3.2.2 นายกเทศมนตรี ให้มีการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรง มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี โดยเทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน เทศบาลเมือง ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 3 คนและเทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 4 คนทั้งนี้โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลรองจากนายกเทศมนตรี

ตลอดจนรับผิดชอบควบคุมดูแลการบริหารงานประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายของนายกเทศมนตรี และอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติ

3.3 การแบ่งส่วนราชการภายในเทศบาล ตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลเกี่ยวกับมาตรฐานทั่วไปด้านโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริหาร ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน2545 กำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของเทศบาล ดังนี้

3.3.1 ส่วนราชการที่กำหนด คือ สำนักปลัดเทศบาลมีฐานะเป็นกอง หรือส่วนราชการที่เรียกอย่างอื่น

3.3.2 กองหรือส่วนราชการ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนราชการที่มีความจำเป็นในการบริหารราชการ คือ ส่วนราชการที่เป็นสำนักหรือกอง ซึ่งแบ่งเป็น กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม การศึกษา วิชาการและแผนงาน การประปา การแพทย์ การช่างสุขาภิบาลและกองสวัสดิการสังคม หน่วยงานตรวจสอบภายในทั้งนี้เทศบาลอาจประกาศกำหนดกองหรือส่วนราชการอื่นได้ตามความเหมาะสมและตามความจำเป็นของแต่ละเทศบาล โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพนักงานเทศบาล ตามที่คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลเสนอ

3.4 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล มีดังต่อไปนี้

3.4.1 อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ ในการตราเทศบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อบทกฎหมายในกรณีเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ และเมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้เทศบาลตราเทศบัญญัติ หรือให้มีอำนาจตราเทศบัญญัติ กำหนดหน้าที่ของเทศบาลตำบล เทศบาลเมืองและเทศบาลนครไว้โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ อำนาจหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและอำนาจหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติ และบัญญัติว่า “ถ้าในเขตเทศบาลใด รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเห็นเป็นการสมควรให้นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาลรองปลัดเทศบาล หรือหัวหน้าส่วนราชการในเขตเทศบาลนั้น มีอำนาจเปรียบเทียบคดีละเมิดเทศบัญญัติได้ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยประกาศในราชกิจจานุเบกษา...” ทำให้เทศบาลมีอำนาจมากขึ้นในการบังคับใช้เทศบัญญัติให้บังเกิดผลดีในทางปฏิบัติ

3.4.2 อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 16 บัญญัติให้เทศบาลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การให้มีและควบคุมการตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณูปการ การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำ

เสีย การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และกิจการอื่นที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

3.5. รายได้ของเทศบาล มีดังนี้

3.5.1 รายได้ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดให้เทศบาล มีรายได้คือ ภาษีอากรตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้ ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาตและค่าปรับตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้ รายได้จากทรัพย์ของเทศบาล รายได้จากสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์ พันธบัตรหรือเงินกู้ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้ เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือนิติบัญญัติ ต่างๆ เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดเงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้ และรายได้อื่นใดตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

3.5.2 รายได้ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 23 บัญญัติให้เทศบาลมีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงินรายได้ ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับจัดสรรในอัตรา ซึ่งเมื่อรวมกับการจัดสรรตามมาตรา 23(3)และมาตรา25(6)แล้ว ไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้วโดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 24 (4) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต ภาษีสุรา ตามกฎหมาย ว่าด้วยภาษีสุราและค่าแสตมป์ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตเทศบาล เมืองพัทยาและองค์การบริหารส่วนตำบล ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถยนต์ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ อากรฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วย การควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ อากรรังนกอีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอากรรังนกอีแอ่นค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่ หลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้ว คือเทศบาลมีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประทานบัตร ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละยี่สิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขตเทศบาลอื่นที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประทานบัตรให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขตเทศบาลในจังหวัดอื่นให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขตค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่า

ด้วยปิโตรเลียม หลังการหักส่งเป็นรายได้ ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้ว คือ เทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทาน ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละยี่สิบของเงินค่าภาคหลวงที่จัดเก็บได้ภายในเขต เทศบาลที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทาน ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงที่จัดเก็บภายในเขตและองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในจังหวัดอื่น ให้ได้รับจัดสรรในอัตราร้อยละสิบ ของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ภายในเขต ทั้งนี้ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศทั้งนี้ ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสิบของค่าธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้เทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายใต้เขตท้องที่นั้น ๆ และให้ตกเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวในกรณีกฎหมายกำหนดให้เทศบาลเป็นผู้จัดเก็บค่าธรรมเนียมค่าใบอนุญาต และค่าปรับให้นำรายได้มาแบ่งให้องค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ในเขตจังหวัดตามที่คณะกรรมการกำหนด ค่าใช้น้ำบาดาลตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำหนด ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้นและรายได้อื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นรายได้ของเทศบาล

4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร

4.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลเนินปอ

4.1.1 ประวัติความเป็นมา

สภาตำบลเนินปอ ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้ประกาศจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามนัยมาตรา 40 และมาตรา 95 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 และประกาศในราชกิจจานุเบกษาวันเดียวกัน ต่อมาได้ยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินปอ เป็นเทศบาลตำบลเนินปอ เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม พ.ศ.2550 ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

4.2 ลักษณะที่ตั้ง อาณาเขต และเขตการปกครอง

4.2.1 ที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลตำบลเนินปอ ตั้งอยู่เลขที่ 33 หมู่ที่ 5 ตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร โดยมีพื้นที่ 89.546 ตารางกิโลเมตรหรือ 55,966.25 ไร่ ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอสามง่าม ระยะทางประมาณ 17 กิโลเมตร ห่างจากศาลากลางจังหวัดพิจิตรประมาณ 37 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลบึงบัว หมู่ที่ 8 บ้านดงยาง และตำบลบ้านนา หมู่ที่ 15 บ้านหนองสะเดา อำเภอวชิรบารมี โดยมีแนวเขตเริ่มต้น

จากหลักเขตที่ 1 จากหนองตาคต บริเวณพิกัด PU 165165 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ตามทุ่งนาตัดกับถนนสายมาบแฟบ มีระยะทางประมาณ 1.900 กิโลเมตร ถึงหลัก

เขตที่ 2 บริเวณพิกัด PU 179179 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามทุ่งนาตัดกับถนนสาธารณะหมู่บ้าน รวมระยะทางประมาณ 1.900 กิโลเมตร

หลักเขตที่ 2 บริเวณพิกัด PU 179179 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามทุ่งนาตัดกับถนนสาธารณะหมู่บ้าน มีระยะทางประมาณ 1.900 กิโลเมตร ถึงหลักเขตที่ 3 บริเวณพิกัด PU 197187 ไปทางทิศตะวันออกตามทุ่งนา รวมระยะทางประมาณ 1.900 กิโลเมตร

หลักเขตที่ 3 บริเวณพิกัด PU 197187 ไปทางทิศตะวันออกตามทุ่งนามีระยะทางประมาณ 2.100 กิโลเมตร ถึงหลักเขตที่ 5 บริเวณพิกัด PU 218187 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามทุ่งนาตัดกับคลองรังนก รวมระยะทางประมาณ 2.100 กิโลเมตร

หลักเขตที่ 4 บริเวณพิกัด PU 218187 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามทุ่งนาตัดกับคลองรังนก มีระยะทางประมาณ 2.000 กิโลเมตร ถึงหลักเขตที่ 5 บริเวณพิกัด PU 241190 ไปทางทิศตะวันออกตามทุ่งนา ผ่านบริเวณคลองรักนกบรรจบกับคลองธรรมชาติ รวมระยะทางประมาณ 2.000 กิโลเมตร

หลักเขตที่ 5 บริเวณพิกัด PU 241190 ไปทางทิศตะวันออกตามทุ่งนา ผ่านบริเวณคลองรักนกบรรจบกับคลองธรรมชาติ ระยะทางประมาณ 1.100 กิโลเมตร ถึงหลักเขตที่ 6 บริเวณพิกัด PU 258189 ไปทางทิศตะวันออก รวมระยะทางประมาณ 1.100 กิโลเมตร

หลักเขตที่ 6 บริเวณพิกัด PU 258189 ไปทางทิศตะวันออกสิ้นสุดที่หนองยาว มีระยะทางประมาณ 1.000 กิโลเมตร ถึงหลักเขตที่ 7 บริเวณพิกัด PU270185 โดยมีแนวผ่านทุ่งนาระหว่างบ้านเนินยุ้ง หมู่ 7 บ้านเนินยุ้ง ตำบลรังนก รวมระยะทางจากหลักเขตที่ 1 ถึงหลักเขตที่ 7 ประมาณ 10.000 กิโลเมตร

ทิศตะวันออก ติดต่อตำบลรังนก หมู่ที่ 7 บ้านเนินยุ้ง ตำบลรังนก อำเภอสามง่าม โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากหนองยาว ดังนี้

หลักเขตที่ 7 บริเวณพิกัด PU 270185 ไปทางทิศใต้ตามทุ่งนาระหว่างบ้านเนินยุ้ง หมู่ที่ 7 ตำบลรังนก มีระยะทางประมาณ 0.600 กิโลเมตร ถึงหลักเขตที่ 8 บริเวณพิกัด PU 269177 ไปตามคลองวังกระทึง รวมระยะทางประมาณ 0.600 กิโลเมตร

หลักเขตที่ 8 บริเวณพิกัด PU 269177 ไปตามคลองวังกระทึงมีระยะทางประมาณ 1.100 กิโลเมตร ถึงหลักเขตที่ 9 บริเวณพิกัด PU 2741167 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตามคลองวังกระทึง รวมระยะทางโดยประมาณ 1.100 กิโลเมตร

หลักเขตที่ 9 บริเวณพิกัด PU 274167 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตามคลองวังกระทึง มีระยะทางประมาณ 0.500 กิโลเมตร ถึงหลักเขตที่ 10 บริเวณพิกัด PU 270163 ไปทางทิศใต้ติดกับถนนสาธารณะตำบลรังนก รวมระยะทางประมาณ 0.500 กิโลเมตร

หลักเขตที่ 10 บริเวณพิกัด PU 270163 ไปทางทิศใต้ติดกับถนนสาธารณะตำบลรังนก มีระยะทางประมาณ 0.600 กิโลเมตร ถึงหลักเขตที่ 11 บริเวณพิกัด PU 271157 ไปทางทิศใต้ตามทุ่งนา รวมระยะทางประมาณ 0.600 กิโลเมตร

หลักเขตที่ 11 บริเวณพิกัด PU 271157 ไปทางทิศใต้ตามทุ่งนา มีระยะทางประมาณ 2.100 กิโลเมตร หลักเขตที่ 12 บริเวณพิกัด PU 275136 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามทุ่งนาตัดกับแหล่งน้ำธรรมชาติ รวมระยะทางประมาณ 2.100 กิโลเมตร

หลักเขตที่ 12 บริเวณพิกัด PU 275136 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามทุ่งนา ตัดกับแหล่งน้ำธรรมชาติ มีระยะทางประมาณ 1.200 กิโลเมตร ถึงหลักเขต 13 บริเวณพิกัด PU 281125 ไปทางทิศใต้สิ้นสุดที่กึ่งกลางคลองหนองรี รวมระยะทางประมาณ 1.200 กิโลเมตร

หลักเขตที่ 13 บริเวณพิกัด PU 281125 ไปทางทิศใต้สิ้นสุดที่กึ่งกลางคลองหนองรี มีระยะทางประมาณ 1.200 กิโลเมตร ถึงหลักเขตที่ 14 บริเวณพิกัด PU 284113 รวมระยะทางด้านทิศตะวันออกจากหลักเขตที่ 7 ถึงหลักเขตที่ 14 ประมาณ 7.300 กิโลเมตร

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลไผ่รอบ หมู่ที่ 11 บ้านเกาะแก้ว อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากกึ่งกลางคลองหนองรี ดังนี้

หลักเขตที่ 14 บริเวณพิกัด PU 284113 ไปทางทิศตะวันตกตามทุ่งนา มีระยะทางประมาณ 1.900 กิโลเมตร หลักเขตที่ 15 บริเวณพิกัด PU 265110 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตามทุ่งนา รวมระยะทางประมาณ 1.900 กิโลเมตร

หลักเขตที่ 15 บริเวณพิกัด PU 265110 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตามทุ่งนา มีระยะทางประมาณ 1.800 กิโลเมตร หลักเขตที่ 16 บริเวณพิกัด PU 248103 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือตัดกับถนนสาธารณะ รวมระยะทางประมาณ 1.800 กิโลเมตร

หลักเขตที่ 16 บริเวณพิกัด PU 248103 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือตัดกับถนนสาธารณะมีระยะทางประมาณ 1.400 กิโลเมตร ถึงหลักเขตที่ 17 บริเวณพิกัด PU 236112 ไปทางทิศตะวันตกตามถนนสาธารณะ รวมระยะทางประมาณ 1.400 กิโลเมตร

หลักเขตที่ 17 บริเวณพิกัด PU 236112 ไปทางทิศตะวันตกตามถนนสาธารณะ มีระยะทาง ประมาณ 1.600 กิโลเมตร ถึงหลักเขตที่ 18 บริเวณพิกัด PU 220113 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตัดกับคลองบึงกลางรวมระยะทางประมาณ 1.600 กิโลเมตร

หลักเขตที่ 18 บริเวณพิกัด PU 220113 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตัดกับคลองบึงกลางมีระยะทางประมาณ 1.500 กิโลเมตร ถึงหลักเขตที่ 19 บริเวณพิกัด PU 206106 ไปทางทิศตะวันตกตามคลองบึงกลาง รวมระยะทางประมาณ 1.500 กิโลเมตร

หลักเขตที่ 19 บริเวณพิกัด PU 206106 ไปทางทิศตะวันตกตามคลองบึงกลาง มีระยะทางประมาณ 2.000 กิโลเมตร หลักเขตที่ 20 บริเวณพิกัด PU 186104 ไปทางทิศใต้ตัดกับคลองห้วยแยก รวมระยะทางประมาณ 2.000 กิโลเมตร

หลักเขตที่ 20 บริเวณพิกัด PU 186104 ไปทางทิศใต้ ตัดกับคลองห้วยแยก มีระยะทางประมาณ 2.400 กิโลเมตร ถึงหลักเขตที่ 21 บริเวณพิกัด PU 163095 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตามคลองห้วยแยก สิ้นสุดที่หนองลาน รวมระยะทางประมาณ 2.400 กิโลเมตร

หลักเขตที่ 21 บริเวณพิกัด PU 163095 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตามคลองห้วยแยก สิ้นสุดที่หนองลาน มีระยะทางประมาณ 1.900 กิโลเมตร ถึงหลักเขตที่ 22 บริเวณพิกัด PU 147084 รวมระยะทางด้านทิศใต้จากหลักเขตที่ 14 ถึงหลักเขตที่ 22 ประมาณ 14.50 กิโลเมตร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลหนองโสน หมู่ที่ 1 บ้านหนองโสน และหมู่ที่ 12 บ้านหนองจิก อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากหนองลาน ดังนี้

หลักเขตที่ 22 บริเวณพิกัด PU 147084 ไปทางทิศเหนือตามทุ่งนา มีระยะทางประมาณ 1.600 กิโลเมตร ถึงหลักเขตที่ 23 บริเวณพิกัด PU 148100 ไปทางทิศเหนือตัดกับห้วยตารัง รวมระยะทางประมาณ 1.600 กิโลเมตร

หลักเขตที่ 23 บริเวณพิกัด PU 148100 ไปทางทิศเหนือตัดกับห้วยตารังมีระยะทางประมาณ 1.480 กิโลเมตร ถึงหลักเขตที่ 24 บริเวณพิกัด PU 153114 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตัดกับถนนลาดยางสาย 2006 รวมระยะทางประมาณ 1.480 กิโลเมตร

หลักเขตที่ 24 บริเวณพิกัด PU 153114 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตัดกับถนนลาดยาง สาย 2006 มีระยะทางประมาณ 1.660 กิโลเมตร ถึงหลักเขตที่ 25 บริเวณพิกัด PU 162128 ไปทางทิศเหนือตัดกับคลองหนองโสน รวมระยะทางประมาณ 1.660 กิโลเมตร

หลักเขตที่ 25 บริเวณพิกัด PU 162128 ไปทางทิศเหนือตัดกับคลองหนองโสน มีระยะทางประมาณ 1.100 กิโลเมตร ถึง หลักเขตที่ 26 บริเวณ พิกัด PU 161139 ไปทางทิศเหนือตัดกับคลองวังกระทึง รวมระยะทางประมาณ 1.100 กิโลเมตร

หลักเขตที่ 26 บริเวณ พิกัด PU 161139 ไปทางทิศเหนือตัดกับคลองวังกระทึง มีระยะทางประมาณ 1.600 กิโลเมตร ถึง หลักเขตที่ 27 บริเวณพิกัด PU 16115 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตัดกับหนองตาคตรวมระยะทางประมาณ 1.600 กิโลเมตร

หลักเขตที่ 27 บริเวณพิกัด PU 16115 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตัดกับหนองตาคต มีระยะทางประมาณ 1.000 กิโลเมตร ถึง หลักเขตที่ 28 บริเวณพิกัดPU 169162 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือตามหนองตาคตสิ้นสุดที่หนองตาคต รวมระยะทางประมาณ 1.000 กิโลเมตร

หลักเขตที่ 28 บริเวณพิกัด PU 169162 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือตามหนองตาคตสิ้นสุดที่หนองตาคต มีระยะทางประมาณ 0.500 กิโลเมตรที่ถึงหลักเขตที่ 1 บริเวณพิกัด PU 165165 รวมระยะทางด้านทิศตะวันตกจากหลักเขตที่ 22 ถึงหลักเขตที่ 1 ประมาณ 8.940 กิโลเมตร

4.2.2 ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่โดยทั่วไปของเทศบาลตำบลเนินปอ มีสภาพภูมิประเทศ ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม โดยในช่วงน้ำหลากจะมีน้ำไหลบ่าเข้าท่วมพื้นที่บางส่วนของตำบล เช่น หมู่ที่ 1, หมู่ที่ 2, หมู่ที่ 3, หมู่ที่ 4, หมู่ที่ 5, หมู่ที่ 10ฯ ซึ่งได้รับอิทธิพลน้ำหนุนจากแม่น้ำยม ภายในพื้นที่ประกอบไปด้วย ห้วย หนอง คลอง บึง กระจายอยู่ทั่วพื้นที่ของตำบล

4.2.3 ลักษณะภูมิอากาศ

เทศบาลตำบลเนินปอภูมิอากาศจัดอยู่ในแบบมรสุม โดยทั่วไปอากาศค่อนข้างร้อนในฤดูร้อนจัด และเย็นสบายในฤดูหนาว ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ฤดู ได้แก่

ฤดูร้อน ช่วงเดือนมีนาคม ถึง เดือนมิถุนายน ซึ่งจะมีอุณหภูมิเฉลี่ยสูงสุดที่ 38 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน อยู่ในช่วงเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนตุลาคม

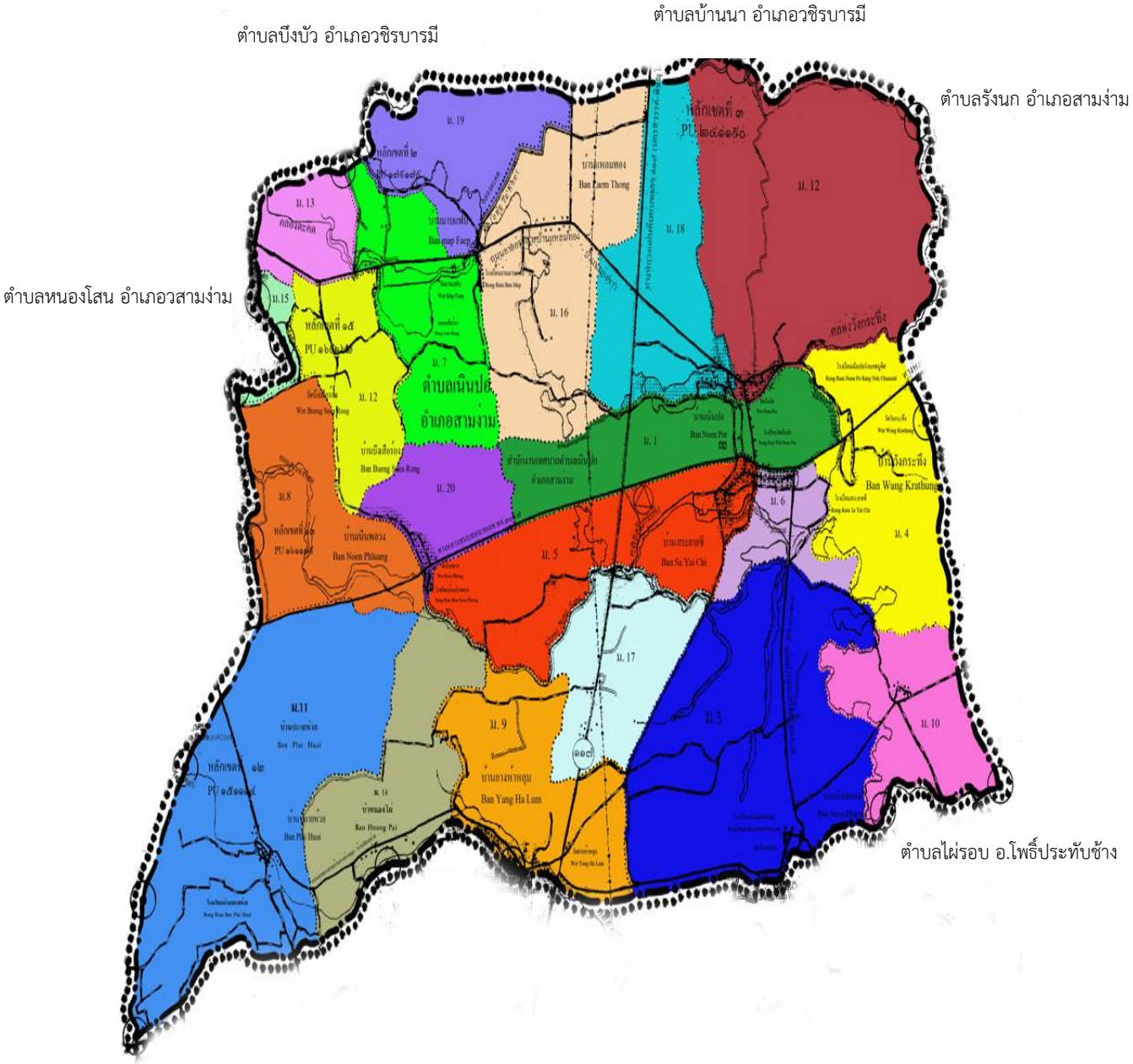
ฤดูหนาว ช่วงเดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนกุมภาพันธ์ อุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ยที่ 17 องศาเซลเซียส

4.2.4 การปกครอง

ปัจจุบันเทศบาลตำบลเนินปอ มีหมู่บ้านที่อยู่ในเขตเทศบาล 20 หมู่บ้าน 20 ชุมชน (ที่มา : กองสวัสดิการและสังคม)

ชุมชน	เขต
ชุมชนเนินปอ หมู่ที่ ๑	๑
ชุมชนเนินปอ หมู่ที่ ๒	๑
ชุมชนเจ็ดหาบ หมู่ที่ ๓	๑
ชุมชนวังกระทึง หมู่ที่ 4	๑
ชุมชนสระยายชี หมู่ที่ 5	๑
ชุมชนสระยายชี หมู่ที่ ๖	๑
ชุมชนเนินพยอม หมู่ที่ 10	๑
ชุมชนมาบแฟบ หมู่ที่ ๗	๒
ชุมชนเนินพลวง หมู่ที่ ๘	๒
ชุมชนยางห้าหลุม หมู่ที่ ๙	๒
ชุมชนปลายห้วย หมู่ที่ ๑๑	๒
ชุมชนบึงเสือร้อง หมู่ที่ ๑๒	๒
ชุมชนบึงตะคต หมู่ที่ ๑๓	๒
ชุมชนหนองไผ่ หมู่ที่ ๑๔	๒
ชุมชนทุ่งกระจี่ หมู่ที่ ๑๕	๒
ชุมชนแหลมทอง หมู่ที่ ๑๖	๒
ชุมชนนาหนองขวัญ หมู่ที่ ๑๗	๒
ชุมชนยางสองต้น หมู่ที่ ๑๘	๒
ชุมชนบึงน้อย หมู่ที่ ๑๙	๒
ชุมชนเนินพลวงเหนือ หมู่ที่ ๒๐	๒

แผนที่แสดงอาณาเขต ตำบลเนินปอ



5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำนวน 5 ด้าน เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้ตอบ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆซึ่งผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรกได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนตอการให บริการของเทศบาลเวียงพางคำอำเภอแมสาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงคเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนตอการใหบริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย

ผลการศึกษา พบวา

ความพึงพอใจของผูมีสวนไดสวนเสียที่มีตอความเชื่อมั่นในการใหบริการตอประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบวา ผูมีสวนไดสวนเสียมีความพึงพอใจตอการใหบริการและความเชื่อมั่นในการใหบริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยูในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 6.02) และหากเทียบกับคารอยละจะมีคารอยละอยูระหวาง 76-80 หากพิจารณาเปนรายดาน พบวา ความพึงพอใจของผูมีสวนไดสวนที่มีตอความเชื่อมั่นในการ ใหบริการตอประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความตองการของประชาชน” ($\bar{X}$ = 6.07, รอยละ = 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ตอภารกิจของหนวยงาน” ($\bar{X}$ = 6.05, รอยละ = 76-80) และ “การเกิดประโยชนสุขของประชาชน” ($\bar{X}$ = 6.01, รอยละ = 76-80)

ความพึงพอใจของผู้มีสวนไดสวนที่มีตอการใหบริการและความเชื่อมั่นในการใหบริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบวา ผูมีสวนไดสวนเสียมีความพึงพอใจตอการใหบริการและความเชื่อมั่นในการใหบริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยูในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 6.08) และหากเทียบกับคารอยละจะมีคารอยละอยูระหวาง 76-80 หากพิจารณาเปนรายดาน พบวาความพึงพอใจของผูมีสวนไดสวนที่มีตอการใหบริการและความ เชื่อมั่นในการใหบริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ดานเจาหนาที่ /บุคลากรผูใหบริการ” ($\bar{X}$ = 6.16, รอยละ = 76-80), “ดานกระบวนการ/ขั้นตอนการใหบริการ” ($\bar{X}$ = 6.13,รอยละ = 76-80), และ “ดานคุณภาพของการใหบริการ”, “ดานความเชื่อมั่นในคุณภาพการใหบริการ”($\bar{X}$ =6.10, รอยละ = 76-80)

สุจิราพร วานะ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม เป็นรายด้านจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการดำเนินงานตามบทบาท และด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

นรินทร์ คลังผา (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 4 ด้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือ 2) ด้านความสามารถ 3) ด้านความเต็มใจ และ 4) ด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และประเภทของงานบริการที่ใช้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชนะดา วีระพันธ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพ

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

จรรยา จันทร์เตี้ย (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า

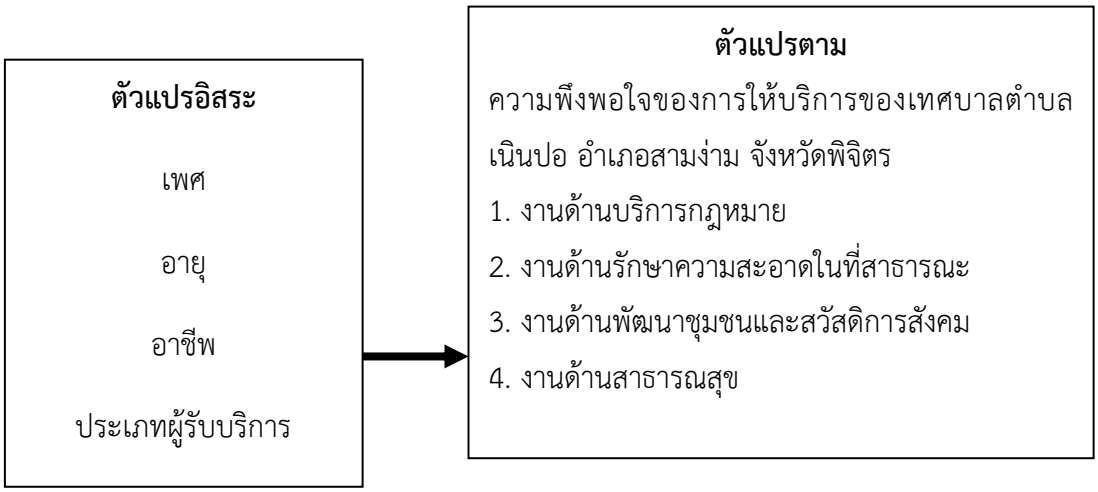
1. ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือได้ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านการสื่อสาร ด้านความเข้าใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ และด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้เกี่ยวกับภาษี ขั้นตอนมาก เจ้าหน้าที่ควรทำให้ เจ้าหน้าที่ให้บริการยืดหยุ่นเรื่องเวลา เจ้าหน้าที่ควรช่วยเรื่องการเขียนเอกสาร ควรประชาสัมพันธ์บ่อย ๆ ออกอากาศด้วย ไม่ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่เก็บภาษีถ้ามีความจำเป็น และควรให้บริการในวันเสาร์หรือวันอาทิตย์เป็นบางครั้ง

6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยสามารถเขียนแผนภาพได้ดังนี้



บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการกฎหมาย งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข มีรายละเอียด ดังนี้

1. รูปแบบการดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการ ในกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร จำนวน 9,107 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร จำนวน 383 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของยามาเน่ย์ (Yamane.1973 : 725) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05

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

เมื่อ N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

แทนสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{9,107}{1+9,107\ (0.05)^2}$$

$$n = \frac{9,107}{23.7675} = 383.17$$

จากนั้นทำการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามสัดส่วนของผู้ใช้บริการในแต่ละงาน (Probability proportionate to size sampling) จำนวน 383 คน ซึ่งจำแนกตามกลุ่มผู้ให้บริการ ดังนี้ 1) งานด้านบริการกฎหมาย จำนวน 98 คน 2) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 98 คน 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 98 คน 4) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 98 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นเครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ฉบับ ได้แก่ 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข ซึ่งแต่ละฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

3.1.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์จะนำเสนอและพรรณนาลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการ ทำให้เห็นลักษณะและธรรมชาติของกลุ่มตัวอย่าง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมการบริการ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

3.1.2 ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอระดับความพึงพอใจการให้บริการในแต่ละกิจกรรม ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการปฏิบัติงาน โดยผู้ศึกษาได้กำหนด ลักษณะของแบบสอบถามตามวิธีการวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ต (Likert’s scale) ดังนี้

1) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน เท่ากับ 5
2) ระดับความพึงพอใจมาก	คะแนน เท่ากับ 4
3) ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน เท่ากับ 3
4) ระดับความพึงพอใจน้อย	คะแนน เท่ากับ 2
5) ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คะแนน เท่ากับ 1

3.1.3 ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด

3.2 การสร้างเครื่องมือมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

3.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร และแนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2.2 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างกรอบการวัดความพึงพอใจ พร้อมทั้งนิยามเชิงทฤษฎี และนิยามเชิงปฏิบัติการ

3.2.3 สร้างเครื่องมือตามนิยามเชิงปฏิบัติการของความพึงพอใจในการให้บริการ

3.2.4 ตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ และพัฒนาปรับปรุงแบบสอบถาม

3.2.5 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

3.2.6 นำแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามประเด็นที่สำรวจ

3.2.7 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นและความต้องการที่ต้องการ

3.2.8 สรุปผลการศึกษา และเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการขององค์การ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวมรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทงานที่ให้บริการตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ในส่วนของระดับความพึงพอใจ เกณฑ์ที่นำมาใช้แปลความหมายของค่าเฉลี่ย ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด
1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการประเมินใน 5 เรื่อง โดยนำเสนอผลการประเมิน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการกฎหมาย

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
1. งานด้านบริการกฎหมาย	4.78	0.44	มากที่สุด	95.43
2. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.81	0.39	มากที่สุด	96.26
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.85	0.35	มากที่สุด	97.02
4. งานด้านสาธารณสุข	4.82	0.40	มากที่สุด	96.39
รวม	**4.82**	**0.40**	**มากที่สุด**	**96.28**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.28 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.02 รองลงมาได้แก่ งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.39 และงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.26 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.43

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการกฎหมาย

2.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปงานด้านบริการกฎหมาย ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	41	41.84
2. หญิง	57	58.16
อายุ		
1. 26 – 40 ปี	3	3.06
2. 41 – 55 ปี	78	79.59
3. 56 – 69 ปี	16	16.33
4. 70 ปีขึ้นไป	1	1.02
อาชีพ		
1. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	3	3.06
2. นักเรียน/นักศึกษา	1	1.02
3. รับจ้างทั่วไป	18	18.37
4. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	1	1.02
5. เกษตรกร/ประมง	72	73.47
6. ว่างงาน	3	3.06
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	96	97.96
2. หน่วยงานรัฐ	2	2.04
รวม	**98**	**100.00**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 58.16 และเพศชาย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.84

มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 79.59 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.33 และอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.06

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 73.47 รองลงมาได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.37 และอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ , ว่างงาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.06

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 97.96 และหน่วยงานรัฐ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.04

2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการกฎหมาย

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการกฎหมาย ในภาพรวม

งานด้านบริการกฎหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.37	มากที่สุด	96.94
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	96.02
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.87	0.35	มากที่สุด	97.31
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	0.53	มากที่สุด	93.27
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.68	0.51	มากที่สุด	93.62
รวม	**4.78**	**0.44**	**มากที่สุด**	**95.43**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.43 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.31 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.94 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.02

2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการกฎหมาย

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีงานด้านบริการกฎหมาย ในแต่ละด้าน

งานด้านบริการกฎหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.79	0.44	มากที่สุด	95.71
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.85	0.36	มากที่สุด	96.94
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.85	0.36	มากที่สุด	96.94
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.88	0.33	มากที่สุด	97.55
5. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.88	0.33	มากที่สุด	97.55
รวม	**4.85**	**0.37**	**มากที่สุด**	**96.94**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.86	0.35	มากที่สุด	97.14
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.83	0.38	มากที่สุด	96.53
3. มีจุดให้บริการที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด	96.53
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ	4.69	0.46	มากที่สุด	93.88
รวม	**4.80**	**0.40**	**มากที่สุด**	**96.02**
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.77	0.45	มากที่สุด	95.31
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.87	0.37	มากที่สุด	97.35
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.89	0.32	มากที่สุด	97.76
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.87	0.34	มากที่สุด	97.35
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตามหลักข้อกฎหมาย	4.92	0.28	มากที่สุด	98.37

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

งานด้านบริการกฎหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.89	0.32	มากที่สุด	97.76
รวม	**4.87**	**0.35**	**มากที่สุด**	**97.31**
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.71	0.50	มากที่สุด	94.29
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ Wi-Fi ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.62	0.55	มากที่สุด	92.45
3. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.68	0.53	มากที่สุด	93.67
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.63	0.56	มากที่สุด	92.65
รวม	**4.66**	**0.53**	**มากที่สุด**	**93.27**
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การให้บริการมีประโยชน์ คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม	4.67	0.51	มากที่สุด	93.47
2. การให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.76	0.43	มากที่สุด	95.10
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.66	0.59	มากที่สุด	93.27
4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.63	0.48	มากที่สุด	92.65
รวม	**4.68**	**0.51**	**มากที่สุด**	**93.62**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.94 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน , มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.55 รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง , การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.94 และ

ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.71

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.02 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.14 รองลงมาได้แก่ มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น , มีจุดให้บริการที่เพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.53 และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.88

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.31 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจง หรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตามหลักข้อกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.92) คิดเป็นร้อยละ 98.37 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ , เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.76 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง , เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.35

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.66) คิดเป็นร้อยละ 93.27 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.29 รองลงมาได้แก่ สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.68) คิดเป็นร้อยละ 93.67 และป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.65

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.68) คิดเป็นร้อยละ 93.62 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.10 รองลงมาได้แก่ การให้บริการมีประโยชน์ คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.67) คิดเป็นร้อยละ 93.47 และมีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.66) คิดเป็นร้อยละ 93.27

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไปงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภท ผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	12	12.24
2. หญิง	86	87.76
อายุ		
1. 26 – 40 ปี	1	1.02
2. 41 – 55 ปี	73	74.49
3. 56 – 69 ปี	22	22.45
4. 70 ปีขึ้นไป	2	2.04
อาชีพ		
1. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	3	3.06
2. นักเรียน/นักศึกษา	1	1.02
3. รับจ้างทั่วไป	54	55.10
4. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	2	2.04
5. เกษตรกร/ประมง	35	35.71
6. ว่างงาน	3	3.06
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	96	97.96
2. หน่วยงานรัฐ	1	1.02
3. หน่วยงานเอกชน	1	1.02
รวม	**98**	**100.00**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 87.76 และเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.24

มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 74.49 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.45 และอายุ 70 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.04

ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 55.10 รองลงมาได้แก่ อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 และอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ , ว่างงาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.06

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 97.96 และหน่วยงานรัฐ , หน่วยงานเอกชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.02

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในภาพรวม

งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด	96.61
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.42	มากที่สุด	95.92
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด	96.63
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.38	มากที่สุด	96.45
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.78	0.41	มากที่สุด	95.67
รวม	**4.81**	**0.39**	**มากที่สุด**	**96.26**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.26 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.63 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.61 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.45

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในแต่ละด้าน

งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.90	0.34	มากที่สุด	97.96
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.80	0.41	มากที่สุด	95.92
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.78	0.42	มากที่สุด	95.51
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.76	0.43	มากที่สุด	95.10
5. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.93	0.26	มากที่สุด	98.57
รวม	**4.83**	**0.38**	**มากที่สุด**	**96.61**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.81	0.40	มากที่สุด	96.12
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.85	0.39	มากที่สุด	96.94
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.78	0.47	มากที่สุด	95.51
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงานเกี่ยวกับปัญหาขยะ และรณรงค์ในเรื่องการคัดแยกขยะ	4.76	0.43	มากที่สุด	95.10
รวม	**4.80**	**0.42**	**มากที่สุด**	**95.92**
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.95	0.22	มากที่สุด	98.98
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.92	0.31	มากที่สุด	98.37
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.80	0.41	มากที่สุด	95.92
4. เจ้าหน้าที่บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	4.79	0.41	มากที่สุด	95.71
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.76	0.43	มากที่สุด	95.10

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.79	0.41	มากที่สุด	95.71
รวม	**4.83**	**0.38**	**มากที่สุด**	**96.63**
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งในการกำจัดขยะของเทศบาลมีความเหมาะสม	4.86	0.35	มากที่สุด	97.14
2. รถเก็บขยะของเทศบาลมีเพียงพอสำหรับการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย	4.88	0.33	มากที่สุด	97.55
3. ในแต่ละพื้นที่อยู่อาศัยของประชาชนมีถังขยะเพียงพอสำหรับใส่ขยะมูลฝอย	4.85	0.36	มากที่สุด	96.94
4. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการจัดเก็บขยะมีคุณภาพและมีความทันสมัย	4.73	0.44	มากที่สุด	94.69
5. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการจัดเก็บขยะมีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.80	0.41	มากที่สุด	95.92
รวม	**4.82**	**0.38**	**มากที่สุด**	**96.45**
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. สามารถกำจัดขยะถูกวิธี ถูกสุขลักษณะ ไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.72	0.45	มากที่สุด	94.49
2. มีการพัฒนาสถานที่ทิ้งขยะให้เหมาะสมไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ไม่เป็นแหล่งเพาะพันธ์เชื้อโรค	4.73	0.44	มากที่สุด	94.69
3. มีการจัดหาแห่งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ถูกสุขลักษณะได้มาตรฐาน	4.76	0.43	มากที่สุด	95.10
4. มีการรักษาความสะอาดถนน หรือทางเดินและทางสาธารณะ ลำคลอง	4.98	0.14	มากที่สุด	99.59
5. ส่งเสริมให้ประชาชนลดปริมาณขยะ มีการคัดแยกขยะและสามารถนำขยะกลับมาใช้ประโยชน์ได้	4.72	0.45	มากที่สุด	94.49
รวม	**4.78**	**0.41**	**มากที่สุด**	**95.67**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.61 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.93) คิดเป็นร้อยละ 98.57 รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.90) คิดเป็นร้อยละ 97.96 และมีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 95.92

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 95.92 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.94 รองลงมาได้แก่ การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.12 และมีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.51

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.63 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.95) คิดเป็นร้อยละ 98.98 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.92) คิดเป็นร้อยละ 98.37 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 95.92

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.45 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง รถเก็บขยะของเทศบาลมีเพียงพอสำหรับการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.55 รองลงมาได้แก่ สถานที่ตั้งในการกำจัดขยะของเทศบาลมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.14 และในแต่ละพื้นที่อยู่อาศัยของประชาชนมีถังขยะเพียงพอสำหรับใส่ขยะมูลฝอย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.94

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.67 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการรักษาความสะอาดถนน หรือทางเดินและทางสาธารณะ ลำคลอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.98) คิดเป็นร้อยละ 99.59 รองลงมาได้แก่ มีการจัดหาแห่งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ถูกสุขลักษณะได้มาตรฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.10 และมีการพัฒนา

สถานที่ทิ้งขยะให้เหมาะสมไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ไม่เป็นแหล่งเพาะพันธ์เชื้อโรค อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.69

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลทั่วไป งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	14	14.29
2. หญิง	84	85.71
อายุ		
1. 26 – 40 ปี	1	1.02
2. 41 – 55 ปี	71	72.45
3. 56 – 69 ปี	24	24.49
4. 70 ปีขึ้นไป	2	2.04
อาชีพ		
1. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	3	3.06
2. นักเรียน/นักศึกษา	1	1.02
3. รับจ้างทั่วไป	21	21.43
4. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	1	1.02
5. เกษตรกร/ประมง	69	70.41
6. ว่างงาน	3	3.06
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	97	98.98
2. หน่วยงานรัฐ	1	1.02
รวม	**98**	**100.00**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71 และเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29

มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 72.45 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.49 และอายุ 70 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.04

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 70.41 รองลงมาได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 และอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ , ว่างงาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.06

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 98.98 และหน่วยงานรัฐ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.02

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.34	มากที่สุด	97.35
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.39	มากที่สุด	96.38
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.87	0.34	มากที่สุด	97.38
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.38	มากที่สุด	96.43
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.88	0.33	มากที่สุด	97.55
รวม	**4.85**	**0.35**	**มากที่สุด**	**97.02**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.02 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.55 รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.38 และด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.35

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในแต่ละด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.89	0.32	มากที่สุด	97.76
2. มีการสำรวจความต้องการของประชาชน	4.83	0.38	มากที่สุด	96.53
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.88	0.33	มากที่สุด	97.55
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.90	0.30	มากที่สุด	97.96
5. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.85	0.36	มากที่สุด	96.94
รวม	**4.87**	**0.34**	**มากที่สุด**	**97.35**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.77	0.43	มากที่สุด	95.31
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.85	0.36	มากที่สุด	96.94
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.87	0.34	มากที่สุด	97.35
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.80	0.41	มากที่สุด	95.92
รวม	**4.82**	**0.39**	**มากที่สุด**	**96.38**
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.88	0.33	มากที่สุด	97.55
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.93	0.26	มากที่สุด	98.57
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด	96.94
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.86	0.35	มากที่สุด	97.14

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.86	0.35	มากที่สุด	97.14
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.85	0.36	มากที่สุด	96.94
รวม	**4.87**	**0.34**	**มากที่สุด**	**97.38**
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.76	0.43	มากที่สุด	95.10
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.76	0.43	มากที่สุด	95.10
3. สถานที่ มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.89	0.32	มากที่สุด	97.76
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.89	0.32	มากที่สุด	97.76
รวม	**4.82**	**0.38**	**มากที่สุด**	**96.43**
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน	4.85	0.36	มากที่สุด	96.94
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.90	0.30	มากที่สุด	97.96
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.89	0.32	มากที่สุด	97.76
4. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.88	0.33	มากที่สุด	97.55
รวม	**4.88**	**0.33**	**มากที่สุด**	**97.55**

จากตารางที่ 4.10 พบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.35 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ใน

ระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.90) คิดเป็นร้อยละ 97.96 รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.76 และการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.55

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.38 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.35 รองลงมาได้แก่ มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.94 และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 95.92

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.38 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.93) คิดเป็นร้อยละ 98.57 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.55 และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว , เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.14

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.43 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง สถานที่ มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ , ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.76 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ , สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.10

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.55 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.90) คิดเป็นร้อยละ 97.96 รองลงมาได้แก่ มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.76 และกิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.55

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข

5.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลทั่วไปงานด้านสาธารณสุข ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	43	43.88
2. หญิง	55	56.12
อายุ		
1. 26 – 40 ปี	2	2.04
2. 41 – 55 ปี	86	87.76
3. 56 – 69 ปี	8	8.16
4. 70 ปีขึ้นไป	2	2.04
อาชีพ		
1. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	3	3.06
2. นักเรียน/นักศึกษา	1	1.02
3. รับจ้างทั่วไป	26	26.53
4. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	1	1.02
5. เกษตรกร/ประมง	64	65.31
6. ว่างงาน	3	3.06
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	98	100.00
รวม	**98**	**100.00**

จากตารางที่ 4.11 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 56.12 และเพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.88

มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 87.76 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.16 และอายุระหว่าง 26 – 40 ปี , อายุ 70 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.04

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 65.31 รองลงมาได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.53 และอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ , ว่างงาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.06

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

5.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม

งานด้านสาธารณสุข	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.34	มากที่สุด	97.31
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.42	มากที่สุด	96.02
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.83	0.40	มากที่สุด	96.56
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.42	มากที่สุด	96.16
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.80	0.42	มากที่สุด	95.92
รวม	**4.82**	**0.40**	**มากที่สุด**	**96.39**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.39 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.31 รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.56 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.16

5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ในแต่ละด้าน

งานด้านสาธารณสุข	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.85	0.36	มากที่สุด	96.94
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.92	0.28	มากที่สุด	98.37
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.89	0.32	มากที่สุด	97.76
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.83	0.38	มากที่สุด	96.53
5. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.85	0.36	มากที่สุด	96.94
รวม	**4.87**	**0.34**	**มากที่สุด**	**97.31**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.84	0.37	มากที่สุด	96.73
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.86	0.35	มากที่สุด	97.14
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.86	0.35	มากที่สุด	97.14
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.65	0.54	มากที่สุด	93.06
รวม	**4.80**	**0.42**	**มากที่สุด**	**96.02**
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.97	0.22	มากที่สุด	99.39
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.68	0.47	มากที่สุด	93.67
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.97	0.17	มากที่สุด	99.39
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.68	0.47	มากที่สุด	93.67
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.93	0.36	มากที่สุด	98.57

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

งานด้านสาธารณสุข	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.73	0.44	มากที่สุด	94.69
รวม	**4.83**	**0.40**	**มากที่สุด**	**96.56**
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.98	0.14	มากที่สุด	99.59
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.57	0.50	มากที่สุด	91.43
3. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย	4.91	0.41	มากที่สุด	98.16
4. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.66	0.48	มากที่สุด	93.27
5. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัยและได้มาตรฐานในการให้บริการ	4.92	0.31	มากที่สุด	98.37
รวม	**4.81**	**0.42**	**มากที่สุด**	**96.16**
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน	4.92	0.37	มากที่สุด	98.37
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.66	0.48	มากที่สุด	93.27
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.94	0.24	มากที่สุด	98.78
4. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.66	0.48	มากที่สุด	93.27
รวม	**4.80**	**0.42**	**มากที่สุด**	**95.92**

จากตารางที่ 4.13 พบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.31 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.92) คิดเป็นร้อยละ 98.37 รองลงมาได้แก่ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.76 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ

คล่องตัว , การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.94

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.02 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น , มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.14 รองลงมาได้แก่ การประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.73 และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.65) คิดเป็นร้อยละ 93.06

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.56 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม , เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.97) คิดเป็นร้อยละ 99.39 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.93) คิดเป็นร้อยละ 98.57 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.69

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.16 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.98) คิดเป็นร้อยละ 99.59 รองลงมาได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัยและได้มาตรฐานในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.92) คิดเป็นร้อยละ 98.37 และอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.91) คิดเป็นร้อยละ 98.16

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 95.92 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.94) คิดเป็นร้อยละ 98.78 รองลงมาได้แก่ กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.92) คิดเป็นร้อยละ 98.37 และการดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส , กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.66) คิดเป็นร้อยละ 93.27

บทที่ 5
สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการกฎหมาย งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

2. วิธีดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร โดยดำเนินการเก็บรวบรวมจำนวนทั้งสิ้น 383 คน โดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลกับกลุ่มผู้ใช้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. สรุปผลการประเมิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.28 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.02 รองลงมาได้แก่ งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.39 และงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.26 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.43

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 58.16 มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 79.59 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 73.47 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 97.96

และหน่วยงานรัฐ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.04 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.43 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.31 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.94 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.02

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 87.76 มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 74.49 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 55.10 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 97.96 และหน่วยงานรัฐ , หน่วยงานเอกชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.02 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.26 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.63 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.61 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.45

3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71 มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 72.45 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 70.41 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 98.98 และหน่วยงานรัฐ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.02 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.02 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.55 รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.38 และด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.35

3.5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 56.12 มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 87.76 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 65.31 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.39 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.31 รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ /

บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.56 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.16

4. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

4.1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้โดยง่าย อาจปฏิบัติ ดังนี้

4.1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก ควรมีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ซึ่งประชาชนผู้รับบริการสามารถโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลหรือแจ้งข้อร้องเรียนได้ฟรีตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ผู้รับโทรศัพท์ จะต้องได้รับการอบรมมาเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบคำถามให้ความกระจ่างแก่ผู้ที่โทรเข้ามาได้ สายด่วนดังกล่าวควรมีคู่สายมากพอที่จะให้บริการโดยผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลารอสายนาน และไม่คิดค่าบริการไม่ว่าผู้รับบริการจะโทรเข้ามาโดยใช้โทรศัพท์ระบบใด จัดทำ Website องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมี Website ของตนเพื่อให้ข้อมูลและมี E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรตั้งกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้สะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ หรือส่งทางตู้ไปรษณีย์โดยไม่ต้องติดแสตมป์ เป็นต้น

4.1.2 การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรที่จะติดตามผลเป็น ระยะ ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นห่วงใย ไม่ทอดทิ้ง

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านบริการกฎหมาย มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การพัฒนาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นส่วนที่ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น การสร้างและพัฒนาความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้โดยการจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จัดวางภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียว ตลอดจนการจัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ มีป้ายบอกทาง / แผนผังแสดงจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้อง และควรอำนวยความสะดวก โดยการจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอรับบริการไว้บริการสำหรับการบริการ

ประชาชน จัดมุมสำหรับการบริการถ่ายเอกสาร มีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก จัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่ทิ้งขยะ และน้ำดื่ม ไว้บริการขณะรอคอย และจัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี มีจำนวนเพียงพอและสะอาด และจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การที่เทศบาลตำบลเนินปอ จะสามารถนำบริการที่ดีมีคุณภาพสูงไปสู่ประชาชนได้อย่างสอดคล้องและตรงตามความต้องการของประชาชน มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการทำในสิ่งที่ควรทำให้ถูกต้องแต่เริ่มแรก (do right thing right since the first time) นั้นก็คือ การให้ประชาชนบริการมีส่วนร่วมยกระดับคุณภาพการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อสามารถแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพสูงสุด อาจทำได้โดย การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพิ่มขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆของรัฐ การจัดซื้อจัดจ้าง กิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลเนินปอ ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้ 1) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน 2) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา 3) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ 4) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย 5) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น 6) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา 3 ปี หรือ 5 ปี ขององค์กรฯ 7) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ 8) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ

4.4 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

งานด้านบริการกฎหมาย

- มีคำอธิบายเข้าใจง่าย
- สถานที่ให้บริการมีความสะอาด
- หน่วยงานมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง

งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

- มีการรักษาความสะอาดถนนหรือทางเดิน สาธารณะ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- กิจกรรมมีประโยชน์ต่อประชาชน
- ให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาใช้บริการของหน่วยงานด้วยความสุภาพดีมาก

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**[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.tkc.go.th/thesis/abstract.asp?item id=6445.

คณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น , สำนักงาน.(2552).**ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ออนไลน์)**เข้าถึงได้จาก : http://pharm.kku.ac.th/km/data/2008-01-06 km2/app.doc

ครรชิต บรรลุผล .(2554).**ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลดำแมด อำเภอซำสูง จังหวัดขอนแก่น.**การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

จรรยา จันทร์เตี้ย .(2553) .**ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด**.การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

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

จีระศักดิ์ เงยวิจิตร.(2543) .**ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.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) .**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี** .หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

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

ชูศรี ออสเตรีย. (2542).**คุณภาพการบริการออมสินปี 2000" ออมสินพัฒนา.**6(5) : 4; กันยายน-ตุลาคม,

โชติช่วง ภิรมณ์. (2548).**ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ สินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์.**ภาคนิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,

ณัฐวุฒิ พริยะจีระอนันต์ .(2544).**การตลาดธุรกิจบริการ.**กรุงเทพ ฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น

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**.วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

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

ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิ์ฤาชัย, อานุภาพ เส็งสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย. (2551, พฤษภาคม 3). **ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้หญ้าแพงโกล่า ต่อกิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย**[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :http://www.did.go.th/person/trainning/satisfy.doc.

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

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

พรรณี พรมน้อย .(2554).**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม.**การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

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

ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). **ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

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

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์ .(2548).**การจัดการการตลาดบริการ**.กรุงเทพ ฯ : แสงดาว

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

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

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

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

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

ศิริกร ไชยชนะ .(2553). **ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด .** การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

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

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

ศุภรา จิตภักดีรัตน์ .(2547).**การออกแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน** .กรุงเทพ ฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สมชัย เลิศทิฐิวงศ์.(2544).**ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.ซี.เอ็นเตอร์ไพรส์.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,

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

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

สาโรจ ไชยสมบัติ. (2543).**ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.** การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม,

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ .(2553) .ความพึงพอใจของประชาชนตอการใหบริการของเทศบาลเวียงพางคำอำเภอแมสาย จังหวัดเชียงราย ประเมินโครงการโดย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย

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

สุรเชษฐปิตะวาสนา. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่.** กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุรพล ศรีธรรม. **การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย.** วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) : สถาบันราชภัฏเชียงราย, 2544.

สุริยา พุฒพวง. (2547). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้างานประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

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

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. (2551. กันยายน 16). **แบบรายงานผลการสำรวจสถานภาพของระบบการอำนวยความสะดวกประชาชน**[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://209.85.175.104/search?q=cach:097JGXEV5mEJ:oldweb.opdc.go.th/Newslnfo/Upload/1094984027.doc.

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา. (2552 มกราคม 4). **โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา** [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : http://www.maesaorg/page/typ detail.php?texttyp id=6.

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

อนุสรณ์ ศรีจันทร์. (2550).**ความคิดเห็นของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านใน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ต่อการกระจายอำนาจการบริหารงานสาธารณสุขมูลฐานสู่องค์การบริหารส่วนตำบล.**มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

อเนก กลยาณี. (2542).**ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญระดับมัธยมศึกษาวิธีการเรียนไกลที่มีบทบาทครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร.** การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิตมหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,

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

อรรถกิจ กรณ์ทอง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

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

อินทิรา เพ็งแก้ว. (2548). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษาสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา.

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

Fitzgerald. Michael R. and Robert F. Durant. "Citizan Evaluation and Urban Managemena

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

Gilbert, D, &Birkead, **N. Dictionary of education.**Florida : Dryden. อ้างถึงในสำนักนโยบายและแผน กรุงเทพฯ 2538 (หน้า 1 – 9)

Gronroos, C.S. (1990). **Experience and brain development**. Child Development. Hoy, W.K, &Miskel C.G. (1991). **Educational administration ; theory research and practice.** New York : Random House.

Gundlach, Jam H. and Nelson P.Reaid. "A Scale For the Measurememt of Consumer SstisfactionWithSocialServive, **Journal of Social Research**. 38(20) 37-54 ; April,1983.

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, Industral and organizational psychology.**Chicago : Rand Mcnally.

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

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

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

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

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

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

Yamane,Taro.(1973).Statistics:An Introductory Analysis.Third edutio.Newyork : Harper and Row Publication

ภาคผนวก
แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเนินปอ
<u>เรื่อง งานด้านบริการกฎหมาย</u>

<u>คำชี้แจง</u> : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

<u>คำสั่ง</u> : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. ( ) ชาย 2. ( ) หญิง

2. อายุ (ปี)

1. ( ) ต่ำกว่า 26 ปี 3. ( ) 41 ปี – 55 ปี 5. ( ) 70 ปี ขึ้นไป
2. ( ) 26 ปี – 40 ปี 4. ( ) 56 ปี – 69 ปี

3. อาชีพ

1. ( ) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 5. ( ) นักเรียน/นักศึกษา 9. ( ) ว่างงาน
2. ( ) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 6. ( ) รับจ้างทั่วไป 10. ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
3. ( ) ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ 7. ( ) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
4. ( ) ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ 8. ( ) เกษตรกร/ประมง

4. กลุ่มผู้รับบริการ

1. ( ) ประชาชน 2. ( ) หน่วยงานภาครัฐ 3. ( ) หน่วยงานภาคเอกชน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา					
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
3. มีจุดให้บริการที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตามหลักข้อกฎหมาย					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ Wi-Fi ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ					
3. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ					
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. การให้บริการมีประโยชน์ คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม					
2. การให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

***** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ *****

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเนินปอ
<u>เรื่อง งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ</u>

<u>คำชี้แจง</u> : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

<u>คำสั่ง</u> : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. ( ) ชาย 2. ( ) หญิง

2. อายุ (ปี)

1. ( ) ต่ำกว่า 26 ปี 3. ( ) 41 ปี – 55 ปี 5. ( ) 70 ปี ขึ้นไป
2. ( ) 26 ปี – 40 ปี 4. ( ) 56 ปี – 69 ปี

3. อาชีพ

1. ( ) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 5. ( ) นักเรียน/นักศึกษา 9. ( ) ว่างงาน
2. ( ) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 6. ( ) รับจ้างทั่วไป 10. ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
3. ( ) ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ 7. ( ) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
4. ( ) ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ 8. ( ) เกษตรกร/ประมง

4. กลุ่มผู้รับบริการ

1. ( ) ประชาชน 2. ( ) หน่วยงานภาครัฐ 3. ( ) หน่วยงานภาคเอกชน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา					
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น					
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่					
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงานเกี่ยวกับปัญหาขยะ และรณรงค์ในเรื่องการคัดแยกขยะ					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งในการกำจัดขยะของเทศบาลมีความเหมาะสม					
2. รถเก็บขยะของเทศบาลมีเพียงพอสำหรับการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย					
3. ในแต่ละพื้นที่อยู่อาศัยของประชาชนมีถังขยะเพียงพอสำหรับใส่ขยะมูลฝอย					
4. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการจัดเก็บขยะ มีคุณภาพและมีความทันสมัย					
5. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการจัดเก็บขยะ มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. สามารถกำจัดขยะถูกวิธี ถูกสุขลักษณะ ไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
2. มีการพัฒนาสถานที่ทิ้งขยะให้เหมาะสมไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ไม่เป็นแหล่งเพาะพันธ์เชื้อโรค					
3. มีการจัดหาแห่งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ถูกสุขลักษณะได้มาตรฐาน					
4. มีการรักษาความสะอาดถนน หรือทางเดินและทางสาธารณะ ลำคลอง					
5. ส่งเสริมให้ประชาชนลดปริมาณขยะ มีการคัดแยกขยะ และสามารถนำขยะกลับมาใช้ประโยชน์ได้					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

***** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ *****

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเนินปอ
<u>เรื่อง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</u>

<u>คำชี้แจง</u> : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

<u>คำสั่ง</u> : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. ( ) ชาย 2. ( ) หญิง

2. อายุ (ปี)

1. ( ) ต่ำกว่า 26 ปี
2. ( ) 26 ปี – 40 ปี
3. ( ) 41 ปี – 55 ปี
4. ( ) 56 ปี – 69 ปี
5. ( ) 70 ปี ขึ้นไป

3. อาชีพ

1. ( ) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
2. ( ) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
3. ( ) ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
4. ( ) ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
5. ( ) นักเรียน/นักศึกษา
6. ( ) รับจ้างทั่วไป
7. ( ) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
8. ( ) เกษตรกร/ประมง
9. ( ) ว่างงาน
10. ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. กลุ่มผู้รับบริการ

1. ( ) ประชาชน 2. ( ) หน่วยงานภาครัฐ 3. ( ) หน่วยงานภาคเอกชน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. มีการสำรวจความต้องการของประชาชน					
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา					
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น					
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่					
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ					
3. สถานที่ มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ					
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

***** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ *****

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเนินปอ
<u>เรื่อง งานด้านสาธารณสุข</u>

<u>คำชี้แจง</u> : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

<u>คำสั่ง</u> : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. ( ) ชาย 2. ( ) หญิง

2. อายุ (ปี)

1. ( ) ต่ำกว่า 26 ปี
2. ( ) 26 ปี – 40 ปี
3. ( ) 41 ปี – 55 ปี
4. ( ) 56 ปี – 69 ปี
5. ( ) 70 ปี ขึ้นไป

3. อาชีพ

1. ( ) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
2. ( ) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
3. ( ) ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
4. ( ) ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
5. ( ) นักเรียน/นักศึกษา
6. ( ) รับจ้างทั่วไป
7. ( ) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
8. ( ) เกษตรกร/ประมง
9. ( ) ว่างงาน
10. ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. กลุ่มผู้รับบริการ

1. ( ) ประชาชน 2. ( ) หน่วยงานภาครัฐ 3. ( ) หน่วยงานภาคเอกชน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา					
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น					
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่					
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ					
3. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย					
4. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ					
5. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัยและได้มาตรฐานในการให้บริการ					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

***** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ *****