



รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง  
อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

โดย  
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

เสนอต่อ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

กันยายน 2566

## คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยนครพนมโดยสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ กับองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยเน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนี้ยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดีขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินผลครั้งนี้สำเร็จลงได้เพราะความร่วมมือของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่างที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาครั้งนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรและประชาชนในเขตพื้นที่บริการต่อไป

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยนครพนม  
กันยายน 2566

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| <b>บทที่ 1 บทนำ</b>                                      |      |
| ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล                    | 1    |
| วัตถุประสงค์   | 2    |
| เป้าหมาย   | 2    |
| ผลที่คาดว่าจะได้รับ                                      | 2    |
| <b>บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>          |      |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง                              | 3    |
| บริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง              | 23   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                    | 27   |
| กรอบแนวคิดการประเมิน                                     | 30   |
| <b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย</b>                          |      |
| วิธีการศึกษา   | 31   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง                                  | 31   |
| เครื่องมือในการศึกษา                                     | 32   |
| การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล                       | 32   |
| <b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>                      |      |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ            | 34   |
| ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ | 36   |
| ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม                                   | 45   |
| <b>บทที่ 5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ</b>                      |      |
| สรุปผล   | 46   |
| ข้อเสนอแนะ   | 48   |
| บรรณานุกรม   |      |
| ภาคผนวก  |      |
| แบบสอบถาม  |      |

## สารบัญตาราง

|  | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง | 34   |
| ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนโพนสว่าง            | 36   |
| ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม                | 37   |
| ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี                            | 39   |
| ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม            | 41   |
| ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข                                 | 43   |
| ตารางที่ 7 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง   | 45   |





สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

มิตินี้ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง อำเภอศรีสงคราม  
จังหวัดนครพนม ใน 4 ภารกิจ ดังนี้

| ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน               | ระดับความพึงพอใจ |              | ร้อยละ       | แปลผล            |
|--|------------------|--------------|--------------|------------------|
|  | ( $\bar{x}$ )    | S.D.         |              |                  |
| 1) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม     | 4.65             | 0.625        | 93.00        | มากที่สุด        |
| 2) งานด้านรายได้หรือภาษี                 | 4.72             | 0.318        | 94.40        | มากที่สุด        |
| 3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 4.70             | 0.651        | 94.00        | มากที่สุด        |
| 4) งานด้านสาธารณสุข                      | 4.83             | 0.643        | 96.60        | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ยรวม</b>                         | <b>4.75</b>      | <b>0.139</b> | <b>95.00</b> | <b>มากที่สุด</b> |

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
โพนสว่าง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้ง 4 ภารกิจ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75  
คิดเป็นร้อยละ 95.00

| เกณฑ์ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ | คะแนน | คะแนนที่ได้ |
|--|-------|-------------|
| มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป                    | 10    |             |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95           | 9     | √           |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90           | 8     |             |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85           | 7     |             |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80           | 6     |             |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75           | 5     |             |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70           | 4     |             |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65           | 3     |             |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60           | 2     |             |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55           | 1     |             |
| ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50          | 0     |             |



## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพสวาง อำเภอสรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพสวาง และเพื่อนำผลการศึกษา และข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลโพสวาง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลโพสวาง จำนวน 5,911 คน ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน 400 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลโพสวางโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการงานด้านสาธารณสุขมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา คือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 งานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 และงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการในงานต่าง ๆ เป็นประจำ ทุกปี เพื่อให้ประชาชนได้ใช้บริการในงานต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ผ่านสมาร์ตโฟน เข้ามาบริหารจัดการในงานบริการประชาชนให้มากขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความชัดเจน ในการสื่อสาร มีความถูกต้อง มีความรวดเร็วในการให้บริการของแต่ละขั้นตอน รวมทั้งผู้รับบริการสามารถ ตรวจสอบลำดับการเข้ารับบริการและช่วงเวลาที่จะรับบริการได้อย่างชัดเจน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ควรพัฒนานวัตกรรมบริการ เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางใหม่ๆ เช่น Website Email Facebook Line เป็นต้น หรืออาจจะนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาพัฒนา แอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการให้บริการงานต่าง ๆ ผ่านแพลตฟอร์ม (platform) ต่าง ๆ ดังกล่าว อีกทั้งการให้บริการในช่องทางเดิมก็จะต้องให้บริการควบคู่กันไปเพื่อรองรับการให้บริการประชาชนทุกช่วงอายุ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ ตามภาระหน้าที่ของตนเองและเพื่อให้มีองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่ได้พัฒนาหรือนำเข้ามาใช้ในงานด้านต่าง ๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการจะต้องเรียนรู้ เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการประชาชนได้อย่าง

สะดวก รวดเร็วและมีความถูกต้อง อีกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนัก/ปลูกฝังจิตบริการในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนเพื่อเพิ่มความสะดวก ในการให้บริการในงานบริการต่าง ๆ โดยเฉพาะการให้บริการออนไลน์ (e-service) ในงานบริการต่าง ๆ จะทำให้ ผู้รับบริการมีความสะดวก และลดการเดินทางของประชาชนที่จะเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน เพื่อจะทำให้ไม่เกิด ความแออัดในสำนักงานฯ นอกจากนี้ พื้นที่สำนักงานฯ ทั้งภายในและภายนอกอาคารมีอยู่อย่างจำกัด จึงควรออกแบบพื้นที่ให้สามารถปรับเปลี่ยนการใช้สอยได้หลายอย่าง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มากยิ่งขึ้น

5. ด้านอื่น ๆ ควรพัฒนาระบบบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง โดยให้ทุกภาคส่วน สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล

บทบาทและภารกิจภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดการบริหารที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกขั้นตอน สิ่งเหล่านี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินโครงการให้สอดคล้องต่อกรมการปกครองที่ตั้งมาตรฐาน ตัวแบบที่จะสะท้อนภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการที่ดี และเพื่อกระจายอำนาจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชน

จากการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นมีความเป็นอิสระที่สอดคล้องตามเจตนารมณ์และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติเรื่องการกระจายอำนาจในหมวดว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยเริ่มจากสาระสำคัญที่บรรจุไว้ในมาตรา 78 ซึ่งกำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งพาตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง และในหมวดว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่มาตรา 282 - 290 ได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ เพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (โกวิท พวงงาม, 2550, หน้า 257 -265) ซึ่งรัฐธรรมนูญได้กำหนดเจตนารมณ์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง และกำหนดทิศทางการพัฒนาท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง จากเจตนารมณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน มีภารกิจเพื่อการบริการสาธารณะ บำบัดทุกข์บำรุงสุข ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต การสังคมสงเคราะห์ การสาธารณสุข การจัดการศึกษา

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรขององค์กรในทุกๆ ด้าน เพื่อให้สามารถให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ซึ่งจากการปฏิรูประบบราชการ ได้กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ ตามเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) กำหนด โดยหนึ่งมิติในการประเมินได้แก่ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นตัวชี้วัดถึงสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการสาธารณะ และตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 เห็นชอบตามคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (กพร.) เสนอเกี่ยวกับมาตรการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน และได้จัดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รางวัลตามโครงการบริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล



พิจารณาคัดเลือกงานบริการและจัดทำข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อ  
บริการประชาชน เพื่อนำไปลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีต้องปฏิบัติตามภารกิจเพื่อให้การบริหาร  
จัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหาและสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น  
ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกัน  
พัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจในครั้งนี้จะ  
ดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ใน 4  
ประเด็นหลัก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่ง  
อำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการบริการ นอกจากนี้เพื่อให้การประเมินสามารถสะท้อน  
ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มี  
การประเมินความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อนำผลใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและปรับปรุงพัฒนา การ  
บริหารงานของหน่วยงานต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโพสสว่าง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

1.2.2 เพื่อนำผลการศึกษา และข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ  
และประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลโพสสว่าง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

## 1.3 เป้าหมาย

ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพสสว่าง อำเภอศรีสงคราม จังหวัด  
นครพนม

## 1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ประชาชนในพื้นที่และผู้มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลโพสสว่าง  
อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว

1.4.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองภารกิจที่  
ได้รับการถ่ายโอนด้วยบุคลากรที่จำกัด

1.4.3 สร้างมาตรฐานที่ดีในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกส่วนเพื่อประโยชน์ในการพัฒนา  
ท้องถิ่นและองค์กร

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนสว่าง คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อสามารถนำผลการประเมินไปใช้พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร โดยเสนอแนวคิดตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 1. การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ่ายโอนภารกิจ คือ โครงสร้างพื้นฐาน คุณภาพชีวิต การจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผนและส่งเสริม การพาณิชย์และการท่องเที่ยว การบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น การบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากร มากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก หรือเกิดสภาพของความไม่ประหยัดในเชิงขนาด (Diseconomies of scale) จึงมีความจำเป็นที่ จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอก ศูนย์กลางออกไป

1.1 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้ (การปกครองส่วน ท้องถิ่น, 2556)

1.1.1 การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชน ภายในท้องถิ่น โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัว และปรับตัวให้ยืดหยุ่น คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็ง ให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย

1.1.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการ ปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขัน ในทางการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกา ทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจ ถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและ



ฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการ พัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

1.1.3 สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหาร กิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมี ประสบการณ์ในทางการเมืองการ ปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ ความเป็นพลเมืองในหมู่ประชาชน

1.1.4 สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และ ในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่นมีแนวโน้ม ที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการ ปกครองนั้นมีความชอบธรรม

1.1.5 ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบ อยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจก บุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจจึงเป็น มรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการทำให้อำนาจมีการกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

## 1.2 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

แนวคิดในการให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองและบริหารกันเองนั้นมีความสัมพันธ์ กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ซึ่ง หลักในการกระจายอำนาจการปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีอิสระ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่ง ในการที่จะดำเนินกิจกรรมบริหารตนเอง ได้

อุทัย หิรัญโต (2523 : 2) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบ อำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนิน กันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่ง ประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้อง ควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลได้ไม่ เพราะการปกครอง ท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2526 : 8) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การ ปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการเมือง ปกครองของรัฐ และเกิดองค์การของรัฐที่ทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้ถูก



จัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้

William A. R. (1953 : 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

William V. H. (1959 : 101-103) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นหมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

Daniel Wit (1967 : 101-103) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตอำนาจของตน

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองของชุมชน เป็นหน่วยการปกครองที่มีอำนาจอิสระตามความเหมาะสม เป็นหน่วยการปกครองที่มีสิทธิตามกฎหมาย โดยปกครองตนเองโดยจัดแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือองค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ

### 1.3 หลักการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบตามความแตกต่างของความเจริญ ประชากรหรือขนาดพื้นที่ มีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น สิทธิในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

### 1.4 หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึง กำลังเงินกำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระ หรือเป็นนโยบาย ซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน การศึกษาในระดับอุดมศึกษาการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณา คือเป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น งานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง งานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็น



ต้น และงานที่เกี่ยวกับพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงจํานำ การจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

### 1.5 องค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2523 : 22) ได้กำหนดองค์ประกอบในระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการเช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองของตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่ต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ



7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทะนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นเพราะมีฉันทันแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป

1.6 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางการเงิน วัสดุบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง และให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 27-28) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยงบประมาณเป็นหลัก หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยงานท้องถิ่นนั้น ๆ สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการเงิน วัสดุบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า

3. เพื่อความประหยัด ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็แตกต่างกัน การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เป็นสถานที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้ง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึงการกระจายอำนาจในท้องถิ่น เพื่อให้มีบทบาทในการปกครองตนเองไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใดเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและทำให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจอนาคตของตนเองในท้องถิ่นนั้น ๆ



## 1.7 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

1.7.1 การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิ และหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

1.7.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

1.7.3 การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

1.7.4 การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

1.7.5 การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต

1.7.6 การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้าง สลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัด ความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึง สามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542 : 775) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ และหากแยกเป็น คำ พึง หมายถึง ควร ซึ่งเป็นคำช่วยกริยาอื่น และ พอ หมายถึง เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ความพึงพอใจนั้นจึงเป็นทัศนคติเชิงนามธรรม ซึ่งไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การแสดงออกถึง ความพึงพอใจนั้นค่อนข้างที่จะสลับซับซ้อน แต่อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมามีการวัดความพึงพอใจโดย การวัดความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งได้มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ซิลเมอร์ (Silmer, 1984, 230 อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สุรปภา 2544, หน้า 9) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีลักษณะต่างๆ ของงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Strauss (1980 อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี 2544, หน้า 7) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้าน จิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

สุมาลี ชัยสุวรรณ (2550:9-10)ได้สรุปความหมายของ ความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อความต้องการ การทำงานในทางบวกเพื่อทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก



กระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงานให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ประโยชน์ตอบแทนทางวัตถุและทางจิตวิทยา ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจที่มีต่อการบริการโดยแบ่งเป็นด้านเทคโนโลยี สถานที่ ทำเลที่ตั้ง พนักงานผู้ให้บริการ ระบบงาน และการให้บริการ

เพียร์ แก้วสวัสดิ์ (2549: 9) ได้สรุปความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคล ในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้ง ทางร่างกาย และจิตใจได้เหมาะสม เป็นการแสดงออกของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

สายจิตร สุขสงวน (2546: 14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

อรรถพร (2546: 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

ซึ่งสอดคล้องกับ อุทัยพรรณ สุดใจ (2545:7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

ไพบูลย์ ช่างเรียน (2516. หน้า 146-147 อ้างอิงจาก นริษา นราศรี 2544. หน้า 28) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นความต้องการทางร่างกายมีความรุนแรงในตัวบุคคลในการร่วมกิจกรรม เพื่อสนองความต้องการทางร่างกาย เป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วจะรู้สึกต้องการความมั่นคง ปลอดภัย เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคงแล้วบุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้นเพื่อให้เป็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ทัศนคติส่วนบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ แสดงออกโดยการประเมินค่าทั้งทางบวกและทางลบ เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัยซ้ำซ้อน พัฒนาคำถามความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ



### องค์ประกอบของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์, วีรวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม (2542, อ้างถึงในปานจิต บุรณสมภพ. 2548 : 27) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ เป็นความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วย

1. ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด
2. ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องของการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมติจิตของการบริการที่แท้จริง

### ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ฟาร์มานีต (PharmaNet, ม.ป.ป.) กล่าวว่า ผู้ให้บริการทุกประเภท ไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชน ต่างก็มุ่งหวังที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุด ให้กับผู้รับบริการด้วยกันทั้งสิ้น ปัจจุบันองค์กรชั้นนำทั่วโลกจะมีการวิจัยเพื่อประเมิน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งๆ ขึ้น ความสำเร็จที่ยั่งยืนถาวรขององค์กรสืบไป เมื่อกกล่าวถึงการบริการ ทุกคนเคยมีประสบการณ์ในการให้บริการมาแล้ว เพียงแต่อาจจะนึกไม่ออก เพราะมีภาพการบริการว่าเป็นงานของ พนักงานร้านอาหาร พนักงานโรงแรม พนักงานโทรศัพท์ หรือพนักงานขาย เพราะคิดว่าบริการเป็นงานในอาชีพเท่านั้น ที่ถูกต้องแล้ว การบริการหมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น จึงเป็นเรื่องของคนสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เมื่อกกล่าวถึงการให้บริการในเชิงความสัมพันธ์ทางสังคม เช่น พ่อแม่กับลูก หรือระหว่างเพื่อน ผู้ให้บริการอาจไม่สนใจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ในการให้บริการทางอาชีพนั้น ความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการเป็น เป้าหมายสำคัญ ซึ่งจะเกิดจากการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง พร้อมกับความสุขเท่านั้น ดังนั้น การรู้ถึงความต้องการที่แท้จริง จึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่ต้องหาให้ได้ เพื่อให้บริการนั้น สร้างความพึงพอใจได้สูงสุด

ไรแลนเดอร์ และโพรโวสต์ (Rylander and Provost, 2006) ได้กล่าวถึงผลของเทคโนโลยีต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยในปัจจุบันผู้ให้บริการส่วนใหญ่มักจะพึ่งพาเทคโนโลยีในการดูแลลูกค้า เช่น ให้ลูกค้าฝากข้อความทางโทรศัพท์ หรือให้ฟังรายละเอียดจากเทปบันทึกเสียงเองจากการกดหมายเลขทางโทรศัพท์ต่อเนื่องกันไป ซึ่งบางครั้งอาจทำให้ลูกค้ายิ่งทวีความไม่พอใจมากขึ้น การที่ผู้ให้บริการอาศัยเทคโนโลยีในการดูแลความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากขาดแคลนงบประมาณในการดำเนินการ ทำให้ต้องจำกัดจำนวนพนักงาน ซึ่งสาเหตุหลักประการหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ คือ ขาดการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ดังนั้นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ให้บริการคือ ควรจัดหา



พนักงาน/เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจมีจากการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความภาคภูมิใจและใช้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดไป การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการควรเป็นเพียงสิ่งสนับสนุน แต่ไม่ใช่มาแทนที่พนักงาน/เจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย, 2545)

#### การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่าความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน (ชานันท์ ถ้าคู่, 2545)

การวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทักษะคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัด ทักษะคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทักษะคติได้โดยอ้อมโดยวัดความคิดเห็นของบุคคล เหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น ถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้นิยมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้



1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือ

การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service)

การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) (John D. Millett, 1951)

#### ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตสถาน (2530:295) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ การบริการในภาษาอังกฤษคือ Service หมายถึง การกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ โกลัซิด ออบุ่น มีมติริจิต ซึ่งอาจจะอธิบายความหมายจากแต่ละตัวอักษร (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ: 2538) ได้ดังนี้

1. S Smile & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่
2. E Early Response & Equity เร็วไวรับสนองอย่างมีความเสมอภาค
3. R Responsibility & Respectful สำนักรับผิดชอบและนับถือให้เกียรติลูกค้า
4. V Voluntary manner มอบบริการด้วยใจสมัคร



5. I Image Enhancing & Integrity เพื่อเสริมภาพพจน์ขององค์กรและเพื่อคุณธรรม  
ความสุจริต

6. C Courtesy เป็นมิตรเอื้อเฟื้อเอาใจใส่

7. E Enthusiasm ว่องไวกระตือรือร้น

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการหรือการให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Kotler (1994 : p. 464-468) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

สแตนตัน (สุนันท์ บุญวโรดม, 2543 : หน้า 23; อ้างอิงจาก Stanton. 1981. Fundamentals of Marketing. p. 441) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้า

กรอนรูส์ (สุนันท์ บุญวโรดม, 2543 : หน้า 22 ; อ้างอิงจาก Gronroos. 1990. Service Management and Marketing. p. 27) ได้ขยายความคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มาก จับต้องไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

สุนันท์ บุญวโรดม (2543 : หน้า 22) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของ กิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

สุดาดวง เรืองรุจิระ (2541 : หน้า 116) กล่าวว่า งานบริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2530 : หน่วยที่ 1-7 ) ให้ความหมายของระบบบริการ (Service Systems) หมายถึง การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่างๆ ในอันที่จะให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ ในการจัดการระบบบริการสมัยใหม่ จะเน้นความต้องการของลูกค้าและความสัมพันธ์กับลูกค้าในกระบวนการจัดการบริการ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการบริการดังกล่าว

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นการจัดวางแผนดำเนินการต่างๆ ของสถาบันการศึกษาในการตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจของบุคคลที่มารับบริการ

นอกจากนี้ Service ยังมีความหมายอื่นๆ ด้วยเช่น Satisfaction สร้างความพึงพอใจ Expectation เป็นไปตามความคาดหวัง Reliability เชื่อมั่นได้ Value สิ่งที่ทำนั้นมีประโยชน์ Information ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง Competence บริการอย่างสามารถเชี่ยวชาญ Electronics ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้สะดวกรวดเร็วขึ้น



จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือการตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้า เป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอนเก็บรักษาสินค้าไว้ไม่ได้ และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ

### ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็เกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน
2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลางและในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด
3. ผลของบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี
4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง
5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์กรได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด
6. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์กรเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปลักษณ์ได้ต้องใช้เวลาอันเป็นสิบๆ ปี
7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก
8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนที่มีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกัน ถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก
9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมากสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแหล่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่า



ให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดั้งเดิมและอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

#### องค์ประกอบของงานบริการ

โกรทฤษ์ ไมตรีวงศ์ (2552) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ดี ได้แก่

1. อาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องน้ำต้องสะอาด ปราศจากกลิ่นเหม็น มีภูมิทัศน์ที่ดี ภายในอาคารมีกฎ ระเบียบต่างๆ ที่สามารถชี้แจงให้ประชาชนรับทราบได้อย่างชัดเจน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานมีจำนวนที่เพียงพอและเหมาะสมในการทำงาน

2. บุคลากร ทั้งในระดับผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงาน ควรมีความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบ พัฒนาการให้บริการ มีจิตบริการ โดยจิตบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

2.1 พุดจาไพเราะ นุ่มนวล

2.2 ไม่ดูถูกเหยียดหยาม ลามปาม หรือรังเกียจ

2.3 ให้ข้อมูลให้คำแนะนำได้ถูกต้อง

2.4 แก้ไขปัญหาได้ทุกเรื่อง

2.5 ไม่ปฏิเสธทันทีแต่มีทางเลือกให้

นอกจากนี้ ปรีชญา เวสารัชช์ (2540, อ้างถึงใน ปานจิต. 2548 : 6) กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริการไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญได้แก่

1.1. การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ

1.2. สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ สถานที่รับบริการ ต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด และปลอดภัย รวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติคนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดใน การสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับ ผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้

4.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้า เครื่อง แต่งกาย

4.2 การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

#### ความสำคัญของการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000: 29) ได้กล่าวถึงการบริการว่าเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความ พึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่



1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากการบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการต้องแต่งกายเหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการต้องมีประสิทธิภาพให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และลูกค้ามีความพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารเพื่อการโฆษณาต่างๆ ต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอต่อลูกค้า และสอดคล้องกับลักษณะของลูกค้าด้วย

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมาย ตราสินค้าที่ใช้ในการบริการต้องสื่อความหมายได้ชัดเจน ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัวหรือเอกลักษณ์ที่ไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การบริการลูกค้านั้นมีข้อจำกัดในเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทัน หรือ ไม่มีลูกค้าได้

นอกจากนี้ คอทเลอร์ (Kotler, 2000: 436) ยังได้อธิบายถึงงานที่สำคัญของการบริการมี 3 ประการ ได้แก่

1. การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่ง (Managing competitive differentiation) งานการตลาดของผู้ให้บริการ ข้อสำคัญคือ จะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง แม้จะเป็นการยากในการสร้างบริการให้เห็นถึงความแตกต่าง แต่สามารถทำได้ด้วยคุณภาพการบริการ (Service quality) และอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยต้องเสนอคุณภาพการบริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ ผู้ให้บริการต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ(What) ช่วงเวลาที่ลูกค้าต้องการ(When) สถานที่ที่ลูกค้าต้องการ(Where) และรูปแบบการบริการที่ต้องการ (How) การวิจัยตลาดจะทำให้ทราบถึงเกณฑ์พิจารณาคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้นการสร้าง ความแตกต่างจากคู่แข่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 บริการที่เสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งมีอยู่ 2 ประการคือ



1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary service package) ได้แก่ สิ่งที่ถูกคาดหวังว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น สถาบันการศึกษา ลูกค้ายกคาคาดหวังว่าจะมีการเรียนการสอนที่ดี อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

2) ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary service features) ได้แก่ บริการที่เพิ่มเติมนอกจากบริการพื้นฐานที่จัดไว้ให้แล้ว เช่น สถาบันการศึกษามีชมรมส่งเสริมทักษะด้านต่างๆ ให้แก่นักศึกษา มีทุนการศึกษา เป็นต้น

1.2 การส่งมอบบริการ (Delivery) การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งโดยการตอบสนองความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งความคาดหวังของลูกค้า นั้นเกิดจากประสบการณ์ในอดีต ลูกค้าจะเลือกรับบริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการใช้บริการแล้ว โดยการเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะใช้บริการอีก

1.3 ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัย สัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารทางการตลาดช่องทางอื่นๆ

2. การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing service quality) เป็นการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะรู้สึกว่าการบริการไม่ได้คุณภาพ แต่ถ้าบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการบริการก็จะได้มาตรฐาน ดังนั้น การกำหนดคุณภาพของบริการที่สำคัญ ได้แก่

2.1 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการบริการนั้นต้องทำให้มั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ถูกต้องแน่นอน

2.2 ความเต็มใจและความพร้อม (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและเตรียมความพร้อมในการให้บริการ

2.3 การรับประกัน (Assurance) ความรู้และความสุภาพของผู้ให้บริการ และความสามารถในการถ่ายทอด ความเชื่อถือ และความเชื่อมั่น

2.4 การเอาใจใส่ (Empathy) การจัดหาดูแลเอาใจใส่เฉพาะรายให้กับลูกค้า

2.5 การสัมผัสได้ (Tangibles) มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เครื่องมือ บุคลากร อุปกรณ์ วัสดุทางการสื่อสาร

3. การบริหารประสิทธิภาพการให้บริการ (Managing productivity) ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ สามารถทำได้ 7 วิธี ดังนี้

3.1 การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม

3.2 เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางอย่างลง

3.3 เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยสร้าง

มาตรฐาน

3.4 การให้บริการที่ปลดการใช้บริการ หรือสินค้าอื่นๆ

3.5 การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3.6 การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานบริษัท



### 3.7 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการให้ดีขึ้น

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (2543: 7; อ้างถึงในจางงค์ ตริณมิตร, 2545:14) อธิบายว่า ปัจจัยที่สำคัญในการบริการมี 3 ประการ ได้แก่

1. ผู้รับบริการ ต้องมีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ ความพร้อม ปฏิบัติตอบสนองที่เหมาะสม
2. ระบบบริการ ประกอบด้วยผู้ให้บริการ กฎระเบียบ ขั้นตอนการบริการ เงื่อนไขการบริการ การบริหารงาน วัสดุอุปกรณ์ และสภาพแวดล้อม
3. ระบบสนับสนุนการบริการ ประกอบด้วยนโยบายและมาตรฐาน การสนับสนุนด้านทรัพยากรและการติดตามประเมินผล

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536: 13) กล่าวว่าบริการประชาชนมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากแนวคิดการบริการข้างต้นแสดงว่า การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้านั้นคือเป้าหมายของการบริการ และการจะวัดเป้าหมายนั้นจะต้องวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ หน่วยงานให้บริการ ต้องมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

#### การปฏิบัติในการให้บริการ

ทางกาย : ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึ้ง มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริ่งใจสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา : ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พุดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พุดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พุดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพุดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พุดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พุดมากจนเกินจริง พุดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ทางใจ : ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใสยินดีที่จะต้อนรับไม่รู้สึกรุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อนแต่มาเรียกร้องต้องการนั้นต้องการนี้ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมองใจลอยขาดสมาธิในการทำงานเศร้าซึมเบื่อหน่ายหรือเซ็ง

ซึ่งสอดคล้องกับ ไกรฤกษ์ ไมตรีวงศ์ (2552) ที่ได้อธิบายถึงความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการรับบริการ 10 ประการ ดังนี้



1. สะดวก ใช้บริการง่าย มีป้ายหรือสัญลักษณ์ชี้บอกว่าจะไปติดต่อหน่วยงานใด
2. ได้รับคำแนะนำจากการไปติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่บริการประชาชนควรจะให้คำแนะนำอย่างตรงไปตรงมา
3. ต้องการความเป็นมิตร หากไปติดต่องานราชการ ประชาชนนั่งอยู่นานมาก เจ้าหน้าที่ควรจะเข้าไปถามว่า มาติดต่อหรือรอคอยใคร เพื่อสร้างความเป็นมิตรและเป็นกันเอง
4. ต้องการความปลอดภัย หากมีการชำรุดเสียหายของอาคารสถานที่ ควรจะปรับปรุงหาทางแก้ไข
5. เสียค่าใช้จ่ายน้อย ไม่ต้องเดินทางไปกลับหลายครั้ง
6. มีรอยยิ้ม เพื่อสร้างความประทับใจโดย การส่งรอยยิ้มเพื่อจะมาใช้บริการในวันข้างหน้าอีก
7. ได้รับเกียรติตามสมควร ไม่ต้องให้เกียรติกันมากมาย แต่อย่าดูถูกไม่พูดจากระโชกโฮกฮาก
8. แก้ไขปัญหาได้
9. มีคนเข้าใจ เมื่อประชาชนมีปัญหาเข้ามาขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ควรพุดจา สอบถามอย่างสุภาพ สร้างความประทับใจให้แก่ประชาชน ประชาชนที่มีปัญหาจะมีท่าทีที่เปลี่ยนไป รู้สึกดีต่อหน่วยงาน และส่งผลให้เรามีความเต็มใจช่วยเหลือและดูแลประชาชนได้ดี
10. ไม่ถูกบังคับ ไม่มีใครอยากถูกบังคับ เจ้าหน้าที่ไม่ควรออกคำสั่งกับประชาชนที่มาใช้บริการ

#### การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุลความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเราก็ย่อมจะประสบความสำเร็จก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ

ทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทิ้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็กๆ น้อยๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน

ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึงการให้บริการที่ตีบวกกับอะไรอีกเล็กๆ น้อยๆ องค์กรประกอบอื่นๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย



2. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา

3. คำพูดที่พิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำพิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้

4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงโมติวิจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิบัติการของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่นๆ เป็นต้น

5. ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่า การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีโมติวิจิตและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้

6. พนักงานทุกคนสามารถแสดงควมมีอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่

7. เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้น แต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความผิดให้พันตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น

8. เราควรจะต้องมีอัธยาศัยโมติวิจิตต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วยทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุกคนมีโมติวิจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอัธยาศัยโมติวิจิตต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง

9. ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีโมติวิจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้นผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด

### เทคนิคการให้บริการ

วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพ องค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่องมีรายละเอียด ดังนี้

1. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

2. บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

3. เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการการสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้

3.1 สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตร



โดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีทางเสียง อาทิเช่น ขอ  
ประทานโทษครับ (ค่ะ) มีอะไรให้ผม (ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (ค่ะ) กรุณารอสักครู่ครับ  
(ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

3.2 เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่  
ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

3.3 ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่  
ผู้รับพูดอยู่

### เทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการ

สำนักงาน ก.พ. (2547,อ้างถึงใน บริการอย่างไรให้ครบเครื่องหลักสูตรการให้บริการที่เป็น  
เลิศ.2547 : 23)

1. เทคนิคการพูดจา ควรพูดให้ชัดเจน ได้ใจความที่ถูกต้องครบถ้วน สั้นกระชับ สุภาพ และ  
พิจารณาว่าผู้ฟังเข้าใจหรือไม่ ถ้าไม่เข้าใจ ให้อธิบายเพิ่มเติมหรือเขียนประกอบ โดยควรควบคุม  
อารมณ์ไม่โต้ตอบ อย่างลืมน้ำคำขอโทษเมื่อตนเองผิด และใช้คำขอบคุณ

2. เทคนิคการฟัง ฟังด้วยท่าทีให้ความสนใจ ไม่พูดแซงขณะผู้อื่นยังพูดไม่จบ ทบทวนสาระ  
หรือข้อความสำคัญ เพื่อให้ผู้ส่งสารแน่ใจว่ารับสารได้ถูกต้องตามที่เขาต้องการ แสดงความคิดเห็นเสริม  
หรือโต้ตอบตามสมควร หากเกรงความขัดแย้งให้หาวิธีเปลี่ยนหัวข้อสนทนา

3. เทคนิคการสนทนา พูดด้วยถ้อยคำสุภาพ ให้เกียรติผู้ร่วมสนทนา หลีกเลี่ยงการพูด  
คลุมเครือ หรือคำศัพท์ที่ไม่เป็นที่เข้าใจของคนทั่วไป อธิบายทุกขบวนการพูดไว้คนเดียวหรือคิดว่าคนถูก  
เสมอ อย่าแสดงคนเป็นผู้รู้ อย่าล่วงเกินหรือสั่งสอนผู้อื่น

4. เทคนิคการเขียน เขียนให้ชัดเจนบอกให้ผู้อ่านทราบว่าต้องการอะไร และทำไม ใช้คำง่ายๆ  
สั้นๆ เหมาะสม ไม่ควรเขียนหวัดจนอ่านไม่ออก

5. เทคนิคการใช้โทรศัพท์ กล่าวคำ สวัสดี เมื่อโทรไปหรือรับสายใช้น้ำเสียงอ่อนโยน แจ่มชัด  
หรือสถานที่ทำงาน จดบันทึกกรณีที่ได้รับฝากข้อความ กล่าวคำขอบคุณเมื่อได้รับความช่วยเหลือ ไม่ควร  
โทรศัพท์ด้วยเรื่องส่วนตัวเป็นเวลานานขณะทำงาน หรือขณะมีผู้รอรับบริการอยู่ตรงหน้า

### คุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541, อ้างถึงใน ปานจิต บุณสมภพ. 2548 : 14) กล่าวว่า  
คุณภาพของการให้บริการ จะมีลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่  
แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ท่าทีที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึง  
ลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจ  
ง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้  
ความสามารถในงานบริการ



4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหา แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้จะต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

#### เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น
5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต สัจฉกร, 2546)

#### ข้อควรคำนึงในการให้บริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลมทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิ จึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูงและมีจิตใจหนักแน่นผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาดบางคนก็เสียอกเสียใจตอกชกหัวฟุมพายน้ำตาแต่กลับกันผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่างๆ แม้แต่ผู้มารับบริการเป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากกล่าวอ้างต่างๆนานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตนวิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจจะต้องรู้ความคาดหวังของเขา และปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่ายเพราะการปฏิบัติด้วยกายวาจาใจต่อคนต่างๆให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภททุกระดับย่อมมีความ



ยากลำบากการที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุกๆคนดูจะเป็นเรื่องเป็นไปได้แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำ  
ให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจหากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

#### ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญจึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
2. ให้บริการขาดตกบกพร่องเป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่าการให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลยเพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่นๆที่ติดอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
3. ดำเนินการล่าช้าเป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่งเพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลาทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
4. ใช้กิริยาวาจาไม่เหมาะสมการให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียงผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดีแต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัวและไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้หลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสมการให้บริการอย่างไม่เต็มใจไม่ใส่ใจในการให้บริการการบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

โดยสรุปจะเห็นได้ว่าการให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมากซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญซึ่งทุกอย่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้

ดังนั้นผู้ให้บริการ คือ พนักงานผู้ให้บริการทุกๆด้านไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภทเป็นต้นต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

#### 4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโพสวาง

##### 1. ด้านกายภาพ

##### 1.1 ที่ตั้งของตำบล

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลโพสวาง ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอศรีสงคราม ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้เป็นระยะทางประมาณ 14 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดนครพนม 81 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 704 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 52.77 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 32,981.25 ไร่ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 1 ตำบลโพสวาง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อวันที่ 23 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2540 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยลงวันที่ 16 เดือนธันวาคม พ.ศ.2539 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอนพิเศษ 52 ง ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2539)



### อาณาเขตติดต่อ

|                   |   |
|-------------------|---|
| ทิศเหนือติดกับ    | ตำบลท่าบ่อสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม |
| ทิศใต้ติดกับ      | ตำบลบ้านค้อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม      |
| ทิศตะวันออกติดกับ | ตำบลบ้านเอื้อง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม   |
| ทิศตะวันตกติดกับ  | ตำบลนาคุณใหญ่ อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม       |

### 1.2 สภาพภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ และที่ราบลุ่มสลับเนินสูงเป็นบางส่วน โดยอยู่สูงจากระดับน้ำทะเล ประมาณ 145 – 70 เมตรโดยทั่วไปมีลักษณะเป็นทุ่งหญ้า ป่าละเมาะ และเป็นป่าโปร่ง สภาพพื้นดินเป็นดินร่วนปนทราย

### 1.3 สภาพภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง แบ่งออกเป็น 3 ฤดู

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่ปลายเดือนกุมภาพันธ์ ถึง เดือนพฤษภาคม

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ปลายเดือนพฤษภาคม ถึง เดือนกันยายน

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม – กุมภาพันธ์

อุณหภูมิเฉลี่ย 30 - 35 องศาเซลเซียส สูงสุดวัดไปประมาณ 40 องศาเซลเซียส

อุณหภูมิต่ำสุดโดยเฉลี่ย 8 - 10 องศาเซลเซียส

### 1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในพื้นที่เป็นดินร่วน ดินเหนียว พื้นราบเหมาะแก่การเพาะปลูกข้าว

### 1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน ได้แก่ แม่น้ำฮูน

## 2. ด้านการเมืองการปกครอง

### 2.1 เขตการปกครอง

ตำบลโพนสว่างประกอบด้วยจำนวน 10 หมู่บ้าน เป็นคนไทยเผ่าญ้อ

### 2.2 การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มี 10 หมู่บ้าน หากมีการเลือกตั้งในครั้งหน้า จะมีผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) จำนวน 1 คน จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 2 คน 10 หมู่บ้าน รวมเป็น 20 คน

## 3. ประชากร

### 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรทั้งสิ้น จำนวน 5,911 คน แยกเป็นชาย 2,939 คน หญิง 2,972 คน

| หมู่ที่ | หมู่บ้าน | หลังคา<br>เรือน | ครอบครัว | ประชากร |       |       |
|---------|----------|-----------------|----------|---------|-------|-------|
|         |          |                 |          | ชาย     | หญิง  | รวม   |
| 1       | นาโพธิ์  | 188             | 193      | 360     | 349   | 709   |
| 2       | โพนสว่าง | 152             | 228      | 300     | 325   | 625   |
| 3       | โพนขาว   | 111             | 181      | 229     | 224   | 453   |
| 4       | โคกกลาง  | 183             | 289      | 404     | 425   | 829   |
| 5       | หนองนกทา | 93              | 98       | 235     | 238   | 473   |
| 6       | นาโพธิ์  | 158             | 174      | 274     | 291   | 565   |
| 7       | โพนสว่าง | 175             | 264      | 326     | 339   | 665   |
| 8       | บ้านท่า  | 101             | 110      | 225     | 187   | 412   |
| 9       | นาโพธิ์  | 178             | 188      | 312     | 317   | 629   |
| 10      | นาโพธิ์  | 127             | 137      | 274     | 277   | 551   |
| รวม     |          | 1,466           | 1,862    | 2,939   | 2,972 | 5,911 |

ที่มา <http://203.157.176.8/giscenter/pop.php> ข้อมูลประชากรกลางปี พ.ศ.2563

### 3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ประชากรส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน 35 – 55 ปี

## 4. สภาพทางสังคม

### 4.1 การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา 3 แห่ง ได้แก่

1. โรงเรียนบ้านโพนสว่าง จำนวนนักเรียนประมาณ 98 คน
2. โรงเรียนบ้านโพนขาว จำนวนนักเรียนประมาณ 47 คน
3. โรงเรียนประชาสันธิ์นุสรณ์ จำนวนนักเรียนประมาณ 39 คน

โรงเรียนมัธยมศึกษา (ขยายโอกาส) 1 แห่ง ได้แก่

1. โรงเรียนบ้านนาโพธิ์ จำนวนนักเรียนประมาณ 271 คน (มัธยมศึกษาปีที่ 1-3)

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน 5 แห่ง ได้แก่

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ถ่ายโอนจากกรมศาสนา) จำนวน 3 แห่ง คือ

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดศรีสวัสดิ์ จำนวนนักเรียนประมาณ 22 คน
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดบางประสิทธิ์ จำนวนนักเรียนประมาณ 17 คน
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดยางสูง จำนวนนักเรียนประมาณ 16 คน

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ถ่ายโอนจากกรมพัฒนาชุมชน) จำนวน 2 แห่ง คือ

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาโพธิ์ จำนวนนักเรียนประมาณ 271 คน
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกกลาง จำนวนนักเรียนประมาณ 26 คน



## 4.2 สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนาโพธิ์ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพโพนสว่าง

## 5. ระบบบริการพื้นฐาน

### 5.1 การคมนาคมขนส่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง สามารถคมนาคมติดต่อกับจังหวัด อำเภอกุดชุมพภูมิ และหมู่บ้านต่าง ๆ ดังนี้

- ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2346 เป็นเส้นทางคมนาคมระหว่าง อำเภอสว่าง - อำเภอกุดชุมพภูมิ จังหวัดสกลนคร โดยผ่านพื้นที่ตำบลโพนสว่าง ในบริเวณ หมู่ที่ 1,2,4,5,6,7,9 และ 10 ระยะทาง 39 กม.

### ระบบขนส่งสาธารณะ

ระบบการให้บริการรถโดยสารประจำทางในเขตตำบลโพนสว่าง ซึ่งมีการให้บริการรถโดยสารประจำทางออกเป็น 4 หมวด ดังนี้

หมวดที่ 1 เป็นการเดินรถโดยสารประจำทางภายในเขตเมืองหรือเทศบาล ปัจจุบันในเขตตำบลโพนสว่าง ยังไม่มีการบริการเดินรถในหมวดนี้

หมวดที่ 2 เป็นการเดินรถโดยสารประจำทางกรุงเทพมหานครกับจังหวัดอื่น ปัจจุบันในเขตตำบลโพนสว่าง มีบริการเดินรถในหมวดนี้ 1 สาย คือ สายกรุงเทพมหานคร - ศรีสงคราม - บ้านแพง (ผ่านพื้นที่ตำบลโพนสว่าง)

หมวดที่ 3 เป็นการเดินรถโดยสารประจำทางระหว่างจังหวัด ปัจจุบันในเขตตำบลโพนสว่างมีบริการการเดินรถในหมวดนี้ 1 สาย คือ สายบ้านแพง - ศรีสงคราม - สกลนคร (ผ่านพื้นที่ตำบลโพนสว่าง)

หมวดที่ 4 เป็นการเดินรถโดยสารประจำทางภายในจังหวัดนครพนม ปัจจุบันในเขตตำบลโพนสว่าง มีบริการการเดินรถในหมวดนี้ 1 สาย คือ สายนาหว้า - ศรีสงคราม - นครพนม (ผ่านพื้นที่ตำบลโพนสว่าง)

### 5.2 การไฟฟ้า

- มีไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้าน แต่ยังไม่ครบทุกครัวเรือน

### 5.3 การประปา

- หมู่บ้านที่มีระบบประปา จำนวน 8 แห่ง

### 5.4 โทรศัพท์

- ปัจจุบันทุกหมู่บ้าน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นส่วนใหญ่

### 5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ที่ทำการไปรษณีย์อำเภอสว่าง ห่างจากตำบลโพนสว่าง ไปทางทิศตะวันออกประมาณ 15 กิโลเมตร

## 6. ระบบเศรษฐกิจ

### 6.1 การเกษตร

ประชากรในเขตตำบลโพนสว่าง ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ เช่น ทำนา เลี้ยงสัตว์ ปลูกมันสำปะหลัง ปลูกยางพารา ปลูกไม้ยูคาลิปตัส เลี้ยงปลา ประมง และปลูกถั่วลิสง โดยมีอาชีพเสริมได้แก่ การทอผ้า จักสาน และทอเสื่อ

### 6.2 การท่องเที่ยว

สวนสาธารณะบ่อจันทร์, วัดป่าอรัญญานาโพธิ์ “หลวงปู่สนธิ เขมियो”

### 6.3 อุตสาหกรรม

ตำบลโพนสว่าง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ไม่มีอุตสาหกรรมในพื้นที่

### 6.4 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

|                          |   |       |
|--------------------------|---|-------|
| - กลุ่มผลิตขนมจีน        | 1 | กลุ่ม |
| - กลุ่มทอผ้ามัดหมี่      | 1 | กลุ่ม |
| - กลุ่มจักรสานกระติบข้าว | 1 | กลุ่ม |
| - กลุ่มทำไม้กวาด         | 1 | กลุ่ม |

### 6.5 แรงงาน

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา อาชีพรองลงมา การคือปลูกยางพารา ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

## 7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

### 7.1 ข้อมูลด้านการเกษตร

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา อาชีพรองลงมา การคือปลูกยางพารา ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

### 7.2 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำการเกษตร

แหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน ได้แก่ ลำน้ำอูน

### 7.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

มีระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 10 หมู่บ้าน

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยนครพนม (2561) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมา คือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และ งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2561) ได้ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 117.10 คิดเป็นร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9 สรุประดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีค่าร้อยละเฉลี่ย 93.68 ระดับคุณภาพ 9 ได้ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9 3) ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.85 ระดับคุณภาพ 9

จักรแก้ว นามเมือง ณรงค์ โฆหารเสาวภาคย์ และ คนอง ว่างฝ้ายแก้ว (2560) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพเทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.4) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ใน ระดับ 10 (ร้อยละ 96.5) 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 96.5) 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.2) 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.24)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ (2560) ได้สำรวจและประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทมอ อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทมอ อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ เมื่อจำแนกตามงาน พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 85.10) งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข (คิดเป็น ร้อยละ 87.26) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (คิดเป็น ร้อยละ 81.25) เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้าน พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน ระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 85.10) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 86.00) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการบริการ (คิดเป็นร้อยละ 83.45)

วารุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2. งานบริการกองคลัง พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3. งานบริการกองช่าง พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และ สาวสุวิมล นภาพ่องกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยบูรพา (2559) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดฉะเชิงเทรา” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในภารกิจการให้บริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และประชาชนที่มีความพึงพอใจในบริการ ที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง คิดเป็นร้อยละ 65.3 โดยผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 65.3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภารกิจให้บริการทั้ง 5 ด้าน โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ จำนวนมากที่สุดคือ ด้านการจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 70.2 ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์คิดเป็นร้อยละ 67.6 ด้านการบริการสาธารณสุข คิดเป็น ร้อยละ 64.3 ด้านการบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์คิดเป็นร้อยละ 62.8 ภารกิจ และด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ



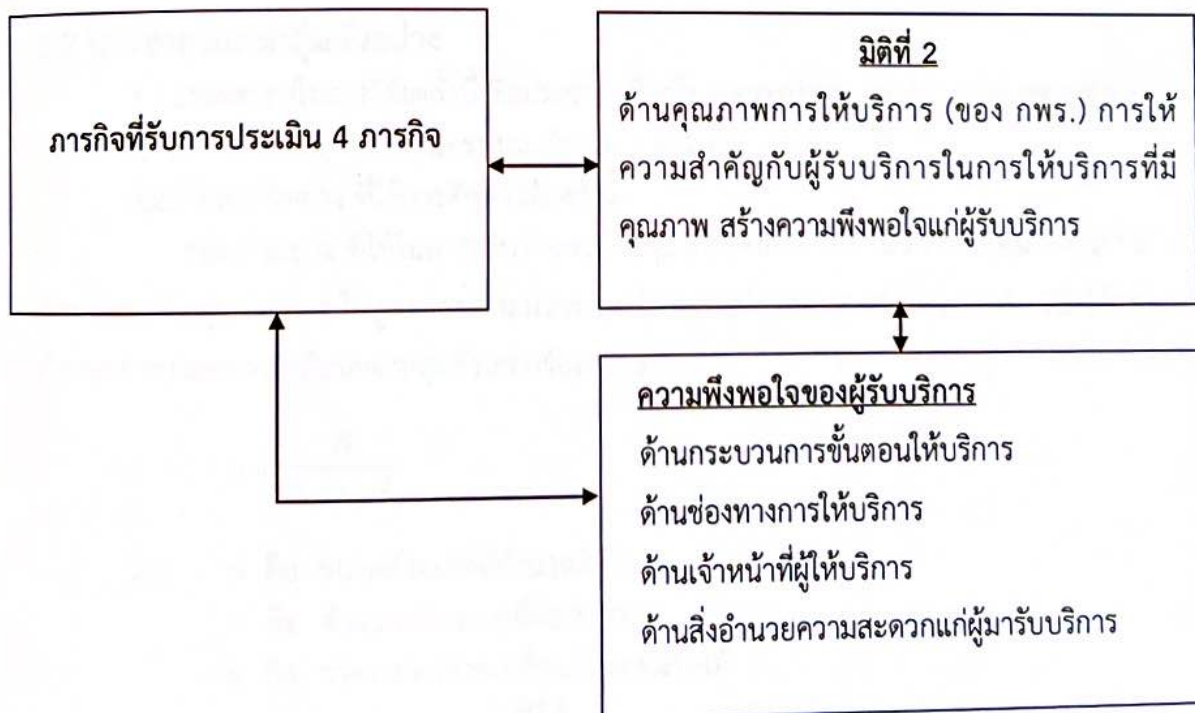
จำนวนน้อยที่สุด คือ ด้านการพิจารณาเรื่องปัญหาและความต้องการ ของประชาชนและสมาชิกสภาท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 61.8

## 6. กรอบแนวคิดการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจะประเมินตามภารกิจ 4 ภารกิจ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยหน่วยงานผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ และต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำรวจจากความคิดเห็นของผู้รับบริการใน 4 ประเด็น คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจะสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการจะให้ข้อเสนอแนะที่หน่วยงานควรนำไปพัฒนา ซึ่งหากหน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องก็จะทำให้คุณภาพการให้บริการกับประชาชนดียิ่งขึ้น

จากกรอบแนวคิดนี้ คณะผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ตามมิติที่ 2 เพื่อให้ทราบผลการประเมิน และได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับหน่วยงานที่จะนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

### กรอบแนวคิดในการประเมิน



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการประเมิน

## บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
โพนสว่าง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครพนม เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บ  
ข้อมูลแล้วนำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์และประมวลผลซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

- 3.1 วิธีการศึกษา
- 3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือในการศึกษา
- 3.4 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.1 วิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่ง  
สอบถามประเด็นดังต่อไปนี้

- 3.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 3.1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
- 3.1.3 ข้อเสนอแนะ

### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครององค์การบริหารส่วนตำบล  
โพนสว่าง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครพนม จำนวน 5,911 คน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้การศึกษาวิจัยครั้งนี้  
กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ซึ่งในการ  
กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 727) โดย  
กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5

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

โดย n คือ ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้  
N คือ จำนวนประชากรที่ทราบค่า  
e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้

$$\begin{aligned} n &= \frac{5,911}{1+5,911(.05)^2} \\ &= 374.82 \text{ คน} \end{aligned}$$

หมายเหตุ :: แต่ทั้งนี้เพื่อลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล และเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูลจึงขอ  
เก็บกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน



3.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่างการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกจากประชาชนที่เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 ถึงวันที่ 1 กันยายน 2566

### 3.3 เครื่องมือในการศึกษา

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดสร้างขึ้น เพื่อใช้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง ตามภารกิจหลัก โดยทำการประเมินภารกิจละ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ โดยมีความหมายของระดับคะแนน ดังนี้

|                          |                 |   |
|--------------------------|-----------------|---|
| บริการมีคุณภาพมากที่สุด  | ให้คะแนนเท่ากับ | 5 |
| บริการมีคุณภาพมาก        | ให้คะแนนเท่ากับ | 4 |
| บริการมีคุณภาพปานกลาง    | ให้คะแนนเท่ากับ | 3 |
| บริการมีคุณภาพน้อย       | ให้คะแนนเท่ากับ | 2 |
| บริการมีคุณภาพน้อยที่สุด | ให้คะแนนเท่ากับ | 1 |

### 3.4 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยอาจารย์และนักศึกษาศาสาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยประสานความร่วมมือจากกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ก่อนลงพื้นที่เก็บข้อมูล จำนวน 400 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด วิเคราะห์โดยใช้ความถี่และใช้การบรรยายข้อมูล

หลักเกณฑ์การแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ยและการแปลผล โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง (บุญชม ศรีสะอาด, 2543) ดังนี้

|           |           |   |
|-----------|-----------|---|
| ช่วงคะแนน | 4.51-5.00 | หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด  |
| ช่วงคะแนน | 3.51-4.50 | หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก        |
| ช่วงคะแนน | 2.51-3.50 | หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง    |
| ช่วงคะแนน | 1.51-2.50 | หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย       |
| ช่วงคะแนน | 1.00-1.50 | หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

3.4.2 นำร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมที่ได้ มาวัดค่าคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้เกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

| เกณฑ์ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ | คะแนน |
|--|-------|
| มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป                    | 10    |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95           | 9     |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90           | 8     |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85           | 7     |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80           | 6     |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75           | 5     |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70           | 4     |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65           | 3     |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60           | 2     |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55           | 1     |
| ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50          | 0     |



## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สว่าง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำนวน 4 ภารกิจ ประกอบด้วย 1) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอ ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
- 4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สว่าง จำนวน 400 คนปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการ ในปี 2566

| ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|-----------------------------------|------------|---------------|
| <b>1. เพศ</b>                     |            |               |
| ชาย                               | 170        | 42.50         |
| หญิง                              | 230        | 57.50         |
| <b>รวม</b>                        | <b>400</b> | <b>100.00</b> |
| <b>2. อายุ</b>                    |            |               |
| ต่ำกว่า 20 ปี                     | 10         | 2.50          |
| 21 - 30 ปี                        | 30         | 7.50          |
| 31 - 40 ปี                        | 125        | 31.25         |
| 41 - 50 ปี                        | 150        | 37.50         |
| 51 - 60 ปี                        | 55         | 13.75         |
| 61 ปีขึ้นไป                       | 30         | 7.50          |
| <b>รวม</b>                        | <b>400</b> | <b>100.00</b> |
| <b>3. สถานภาพ</b>                 |            |               |
| โสด                               | 135        | 33.75         |
| สมรส                              | 215        | 53.75         |

| ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|-----------------------------------|------------|---------------|
| หม้าย                             | 30         | 7.50          |
| หย่าร้าง                          | 20         | 5.00          |
| <b>รวม</b>                        | <b>400</b> | <b>100.00</b> |
| <b>4. ระดับการศึกษา</b>           |            |               |
| ประถมศึกษา                        | 205        | 51.25         |
| มัธยมศึกษาตอนต้น                  | 60         | 15.00         |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.            | 65         | 16.25         |
| อนุปริญญา/ปวส.                    | 50         | 12.50         |
| ปริญญาตรี                         | 15         | 3.75          |
| สูงกว่าปริญญาตรี                  | 5          | 1.25          |
| <b>รวม</b>                        | <b>400</b> | <b>100.00</b> |
| <b>5. อาชีพ</b>                   |            |               |
| เกษตรกร                           | 265        | 66.25         |
| พนักงาน/ลูกจ้างทั่วไป             | 55         | 13.75         |
| แม่บ้าน                           | 15         | 3.75          |
| ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย              | 45         | 11.25         |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ             | 20         | 5.00          |
| <b>รวม</b>                        | <b>400</b> | <b>100.00</b> |
| <b>6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>    |            |               |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท                 | 160        | 40.00         |
| 5,001-10,000 บาท                  | 130        | 32.50         |
| 10,001-15,000 บาท                 | 75         | 18.75         |
| 15,001-20,000 บาท                 | 15         | 3.75          |
| มากกว่า 20,000 บาท                | 20         | 5.00          |
| <b>รวม</b>                        | <b>400</b> | <b>100.00</b> |
| <b>7. ความถี่ในการมาใช้บริการ</b> |            |               |
| 1 - 2 ครั้งต่อเดือน               | 220        | 55.00         |
| 3 - 4 ครั้งต่อเดือน               | 130        | 32.50         |
| มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน           | 50         | 12.50         |
| <b>รวม</b>                        | <b>400</b> | <b>100.00</b> |



จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 มีสถานภาพสมรส จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลโพสวางได้กำหนดภารกิจเข้ารับการประเมิน 4 ภารกิจ ประกอบด้วย

- 1) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านสาธารณสุข

##### 4.2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

| ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน               | ระดับความพึงพอใจ |              | ร้อยละ       | แปลผล            |
|--|------------------|--------------|--------------|------------------|
|  | ( $\bar{X}$ )    | S.D.         |              |                  |
| 1) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม     | 4.65             | 0.625        | 93.00        | มากที่สุด        |
| 2) งานด้านรายได้หรือภาษี                 | 4.72             | 0.318        | 94.40        | มากที่สุด        |
| 3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 4.70             | 0.651        | 94.00        | มากที่สุด        |
| 4) งานด้านสาธารณสุข                      | 4.83             | 0.643        | 96.60        | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ยรวม</b>                         | <b>4.75</b>      | <b>0.139</b> | <b>95.00</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลโพสวางโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการงานด้านสาธารณสุขมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 และงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 ตามลำดับ

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านงาน  
ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 3  
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ  
ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

| งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม   | ระดับความพึงพอใจ |              | ร้อยละ       | แปลผล            |
|---|------------------|--------------|--------------|------------------|
|   | $\bar{X}$        | S.D.         |              |                  |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>   |                  |              |              |                  |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว                            | 4.69             | 0.714        | 93.80        | มากที่สุด        |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ  | 4.62             | 0.671        | 92.40        | มากที่สุด        |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ                            | 4.68             | 0.693        | 93.60        | มากที่สุด        |
| 4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)                                  | 4.64             | 0.669        | 92.80        | มากที่สุด        |
| 5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                              | 4.65             | 0.662        | 93.00        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>  | <b>4.66</b>      | <b>0.621</b> | <b>93.20</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>  |                  |              |              |                  |
| 1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น   | 4.69             | 0.652        | 93.80        | มากที่สุด        |
| 2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์  | 4.62             | 0.765        | 92.40        | มากที่สุด        |
| 3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน                           | 4.64             | 0.53         | 92.80        | มากที่สุด        |
| 4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร          | 4.70             | 0.797        | 94.00        | มากที่สุด        |
| 5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ                                     | 4.68             | 0.849        | 93.60        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>  | <b>4.67</b>      | <b>0.114</b> | <b>93.40</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>  |                  |              |              |                  |
| 1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ                             | 4.63             | 0.652        | 92.60        | มากที่สุด        |
| 2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่  | 4.65             | 0.765        | 93.00        | มากที่สุด        |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่               | 4.66             | 0.53         | 93.20        | มากที่สุด        |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย | 4.66             | 0.797        | 93.20        | มากที่สุด        |



| งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม                                       | ระดับความพึงพอใจ |       | ร้อยละ | แปลผล     |
|---|------------------|-------|--------|-----------|
|   | $\bar{x}$        | S.D.  |        |           |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ                   | 4.61             | 0.549 | 92.20  | มากที่สุด |
| รวม   | 4.64             | 0.51  | 92.80  | มากที่สุด |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                  |       |        |           |
| 1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ                      | 4.59             | 0.549 | 91.80  | มากที่สุด |
| 2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน      | 4.61             | 0.517 | 92.20  | มากที่สุด |
| 3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ                | 4.60             | 0.507 | 92.00  | มากที่สุด |
| 4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ | 4.61             | 0.65  | 92.20  | มากที่สุด |
| 5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ                      | 4.62             | 0.646 | 92.40  | มากที่สุด |
| รวม   | 4.61             | 0.644 | 92.20  | มากที่สุด |
| รวมทั้งหมด  | 4.65             | 0.625 | 93.00  | มากที่สุด |

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่างโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ตามลำดับ

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 4 ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

| งานด้านรายได้หรือภาษี   | ระดับความพึงพอใจ |              | ร้อยละ       | แปลผล            |
|---|------------------|--------------|--------------|------------------|
|   | $\bar{X}$        | S.D.         |              |                  |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>   |                  |              |              |                  |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว                            | 4.76             | 0.653        | 95.20        | มากที่สุด        |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ  | 4.75             | 0.555        | 95.00        | มากที่สุด        |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ                            | 4.74             | 0.547        | 94.80        | มากที่สุด        |
| 4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)                                  | 4.75             | 0.538        | 95.00        | มากที่สุด        |
| 5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                              | 4.75             | 0.549        | 95.00        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>  | <b>4.75</b>      | <b>0.536</b> | <b>95.00</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>  |                  |              |              |                  |
| 1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น   | 4.68             | 0.635        | 93.60        | มากที่สุด        |
| 2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์  | 4.69             | 0.667        | 93.80        | มากที่สุด        |
| 3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์                                      | 4.74             | 0.659        | 94.80        | มากที่สุด        |
| 4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร          | 4.72             | 0.609        | 94.40        | มากที่สุด        |
| 5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ                                     | 4.68             | 0.578        | 93.60        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>  | <b>4.70</b>      | <b>0.653</b> | <b>94.00</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>  |                  |              |              |                  |
| 1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ                             | 4.68             | 0.673        | 93.60        | มากที่สุด        |
| 2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่  | 4.69             | 0.667        | 93.80        | มากที่สุด        |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่               | 4.67             | 0.589        | 93.40        | มากที่สุด        |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย | 4.70             | 0.654        | 94.00        | มากที่สุด        |



| งานด้านรายได้หรือภาษี   | ระดับความพึงพอใจ |       | ร้อยละ | แปลผล     |
|---|------------------|-------|--------|-----------|
|   | $\bar{x}$        | S.D.  |        |           |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ                   | 4.71             | 0.667 | 94.20  | มากที่สุด |
| รวม   | 4.69             | 0.823 | 93.80  | มากที่สุด |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                  |       |        |           |
| 1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ                      | 4.73             | 0.749 | 94.60  | มากที่สุด |
| 2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน      | 4.70             | 0.717 | 94.00  | มากที่สุด |
| 3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ                | 4.75             | 0.507 | 95.00  | มากที่สุด |
| 4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ | 4.74             | 0.650 | 94.80  | มากที่สุด |
| 5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ                      | 4.72             | 0.646 | 94.40  | มากที่สุด |
| รวม   | 4.73             | 0.749 | 94.60  | มากที่สุด |
| รวมทั้งหมด  | 4.72             | 0.318 | 94.40  | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโพสวางโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 5 ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

| งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม   | ระดับความพึงพอใจ |              | ร้อยละ       | แปลผล            |
|---|------------------|--------------|--------------|------------------|
|   | $\bar{X}$        | S.D.         |              |                  |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>   |                  |              |              |                  |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว                            | 4.69             | 0.681        | 93.80        | มากที่สุด        |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ  | 4.63             | 0.679        | 92.60        | มากที่สุด        |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ                            | 4.65             | 0.669        | 93.00        | มากที่สุด        |
| 4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)                                  | 4.70             | 0.678        | 94.00        | มากที่สุด        |
| 5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                              | 4.62             | 0.617        | 92.40        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>  | <b>4.66</b>      | <b>0.666</b> | <b>93.20</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>  |                  |              |              |                  |
| 1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น   | 4.79             | 0.679        | 95.80        | มากที่สุด        |
| 2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์  | 4.74             | 0.669        | 94.80        | มากที่สุด        |
| 3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์                                      | 4.75             | 0.678        | 95.00        | มากที่สุด        |
| 4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร          | 4.69             | 0.617        | 93.80        | มากที่สุด        |
| 5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ                                     | 4.79             | 0.557        | 95.80        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>  | <b>4.75</b>      | <b>0.647</b> | <b>95.00</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>  |                  |              |              |                  |
| 1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ                             | 4.72             | 0.673        | 94.40        | มากที่สุด        |
| 2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่  | 4.74             | 0.667        | 94.80        | มากที่สุด        |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่               | 4.68             | 0.589        | 93.60        | มากที่สุด        |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย | 4.71             | 0.654        | 94.20        | มากที่สุด        |



| งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม                                   | ระดับความพึงพอใจ |       | ร้อยละ | แปลผล     |
|---|------------------|-------|--------|-----------|
|   | $\bar{x}$        | S.D.  |        |           |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ                   | 4.69             | 0.667 | 93.80  | มากที่สุด |
| รวม   | 4.71             | 0.031 | 94.20  | มากที่สุด |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                  |       |        |           |
| 1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ                      | 4.68             | 0.652 | 93.60  | มากที่สุด |
| 2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน      | 4.70             | 0.675 | 94.00  | มากที่สุด |
| 3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ                | 4.66             | 0.620 | 93.20  | มากที่สุด |
| 4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ | 4.69             | 0.797 | 93.80  | มากที่สุด |
| 5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ                      | 4.67             | 0.649 | 93.40  | มากที่สุด |
| รวม   | 4.68             | 0.062 | 93.60  | มากที่สุด |
| รวมทั้งหมด  | 4.70             | 0.651 | 94.00  | มากที่สุด |

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่างโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ตามลำดับ

4.2.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 6 ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

| งานด้านสาธารณสุข  | ระดับความพึงพอใจ |              | ร้อยละ       | แปลผล            |
|---|------------------|--------------|--------------|------------------|
|   | $\bar{x}$        | S.D.         |              |                  |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>   |                  |              |              |                  |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว                            | 4.82             | 0.652        | 96.40        | มากที่สุด        |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ  | 4.83             | 0.765        | 96.60        | มากที่สุด        |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ                            | 4.84             | 0.530        | 96.80        | มากที่สุด        |
| 4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)                                    | 4.81             | 0.797        | 96.20        | มากที่สุด        |
| 5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                              | 4.80             | 0.549        | 96.00        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>  | <b>4.82</b>      | <b>0.510</b> | <b>96.40</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>  |                  |              |              |                  |
| 1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น   | 4.85             | 0.707        | 97.00        | มากที่สุด        |
| 2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์  | 4.83             | 0.849        | 96.60        | มากที่สุด        |
| 3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน                           | 4.81             | 0.562        | 96.20        | มากที่สุด        |
| 4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร          | 4.87             | 0.597        | 97.40        | มากที่สุด        |
| 5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ                                     | 4.88             | 0.587        | 97.60        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>  | <b>4.85</b>      | <b>0.609</b> | <b>96.20</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>  |                  |              |              |                  |
| 1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ                             | 4.80             | 0.629        | 96.00        | มากที่สุด        |
| 2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่  | 4.82             | 0.749        | 96.40        | มากที่สุด        |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่               | 4.82             | 0.759        | 96.40        | มากที่สุด        |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย | 4.79             | 0.651        | 95.80        | มากที่สุด        |



| งานด้านสาธารณสุข  | ระดับความพึงพอใจ |       | ร้อยละ | แปลผล     |
|---|------------------|-------|--------|-----------|
|   | $\bar{x}$        | S.D.  |        |           |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ                   | 4.82             | 0.618 | 96.40  | มากที่สุด |
| รวม   | 4.81             | 0.533 | 96.20  | มากที่สุด |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                  |       |        |           |
| 1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ                      | 4.86             | 0.749 | 97.20  | มากที่สุด |
| 2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน      | 4.82             | 0.717 | 96.40  | มากที่สุด |
| 3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ                | 4.81             | 0.507 | 96.20  | มากที่สุด |
| 4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ | 4.85             | 0.65  | 97.00  | มากที่สุด |
| 5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ                      | 4.86             | 0.646 | 97.20  | มากที่สุด |
| รวม   | 4.84             | 0.644 | 96.80  | มากที่สุด |
| รวมทั้งหมด  | 4.83             | 0.643 | 96.60  | มากที่สุด |

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่างโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

### 4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

#### ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง

| ข้อเสนอแนะ  |         |
|---|---------|
| ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง   | ความถี่ |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเป็นกันเอง                                       | 165     |
| 2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารรวดเร็ว ชัดเจน ทั่วถึง                          | 43      |
| 3. ควรมีปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และรวดเร็วยิ่งขึ้น | 38      |
| ปัญหาในการเข้าไปใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง                    | ความถี่ |
| 1. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนน้อยควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่                   | 63      |
| 2. อยากให้เพิ่มเบี้ยผู้สูงอายุให้มากขึ้น                                  | 45      |
| สิ่งที่ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่างดำเนินการ ได้แก่        | ความถี่ |
| 1. อยากให้ดูแลเรื่องระบบน้ำประปาและไฟฟ้าในหมู่บ้าน                        | 62      |
| 2. ควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสารฟรี   | 35      |
| 3. อยากให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช่วงวันหยุด                              | 46      |



## บทที่ 5

### สรุปผล และข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สว่าง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สว่าง และเพื่อนำผลการศึกษา และข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สว่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สว่าง จำนวน 5,911 คน ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน 400 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษสรุปได้ดังนี้

##### 5.1.1 สภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 มีสถานภาพสมรส จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00

##### 5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สว่างโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการงานด้านสาธารณสุขมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 งานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 และงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 ตามลำดับ



### 5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สว่าง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ตามลำดับ

### 5.1.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สว่างโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ

### 5.1.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สว่าง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ตามลำดับ

### 5.1.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สว่างโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ



4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการในงานต่าง ๆ เป็นประจำ ทุกปี เพื่อให้ประชาชนได้ใช้บริการในงานต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ผ่านสมาร์ตโฟน เข้ามาบริหารจัดการในงานบริการประชาชนให้มากขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความชัดเจน ในการสื่อสาร มีความถูกต้อง มีความรวดเร็วในการให้บริการของแต่ละขั้นตอน รวมทั้งผู้รับบริการสามารถ ตรวจสอบลำดับการเข้ารับบริการและช่วงเวลาที่จะรับบริการได้อย่างชัดเจน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ควรพัฒนานวัตกรรมบริการ เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางใหม่ๆ เช่น Website Email Facebook Line เป็นต้น หรืออาจจะนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาพัฒนา แอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการให้บริการงานต่าง ๆ ผ่านแพลตฟอร์ม (platform) ต่าง ๆ ดังกล่าว อีกทั้งการให้บริการในช่องทางเดิมก็ต้องให้บริการควบคู่กันไปเพื่อรองรับการให้บริการประชาชนทุกช่วงอายุ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ ตามภาระหน้าที่ของตนเองและเพื่อให้มีองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่ได้พัฒนาหรือนำเข้ามาใช้ในงานด้านต่าง ๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการจะต้องเรียนรู้ เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการประชาชนได้อย่าง สะดวก รวดเร็วและมีความถูกต้อง อีกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนัก/ปลูกฝังจิตบริการในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนเพื่อเพิ่มความ สะดวก ในการให้บริการในงานบริการต่าง ๆ โดยเฉพาะการให้บริการออนไลน์ (e-service) ในงาน บริการต่าง ๆ จะทำให้ ผู้รับบริการมีความสะดวก และลดการเดินทางของประชาชนที่จะเข้ามาติดต่อ ที่สำนักงาน เพื่อจะทำให้ไม่เกิด ความแออัดในสำนักงานฯ นอกจากนั้น พื้นที่สำนักงานฯ ทั้งภายใน และภายนอกอาคารมีอยู่อย่างจำกัด จึงควรออกแบบพื้นที่ให้สามารถปรับเปลี่ยนการใช้สอยได้หลาย อย่าง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มากยิ่งขึ้น

5. ด้านอื่น ๆ ควรพัฒนาระบบบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง โดยให้ ทุกภาคส่วน สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์ วิทยุชน จำกัด.
- จักรแก้ว นามเมือง ณรงค์ โวหารเสาวภาคย์ และ คนอง วังฝายแก้ว. (2560). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. พะเยา. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพินเนตพริ้นต์ติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.
- เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริการศาสตร ดุษฎีบัณฑิต, สาขาบริหารการพัฒนา ,สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ.(2546). ทิศทางการปกครองท้องถิ่นไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิทยุชน.
- นราธิป ศรีราม. (2557). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2547). แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- มหาวิทยาลัยนครพนม คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์. (2561). รายงานการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม. นครพนม. มหาวิทยาลัยนครพนม
- มหาวิทยาลัยบูรพา สำนักบริการวิชาการ. (2559). รายงานผลการวิจัย โครงการ “สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดฉะเชิงเทรา” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. ฉะเชิงเทรา. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้ คณะเศรษฐศาสตร์. (2561). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง สถาบันวิจัยและพัฒนา (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.



- มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. (2560). การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทมอ อำเภอปราสาท  
จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561. สุรินทร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2543). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม: มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการ  
ออกแบบและวางแผน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรุณี เขาวนัสสุขุม และ ดวงตา สราญรัมย์. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนคร  
นันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนันทบุรี. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และ  
สังคมศาสตร์). 6(2), 125-134.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด.
- วุฒิสาร ต้นไชย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน  
ท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ศุภร เสรีรัตน์ งามอาจ ปทewanich และ ปริญ ลักขิตานนท์. (2546). การบริหาร  
การตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์. จำกัด.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2541). หลักการตลาด. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ประกายพริก.
- สุนันท์บุญ วรรตม (2543). แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และ สาวสุวิมล นภาพองกุล.(2559). ความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัด  
สมุทรปราการ. ฝ่ายวิชาการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อรทัย ก๊กผล. (2552). เคล็ดลับการจัดการบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า.  
กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด.
- Kotler, P. (200). *Marketing Management: Analysis Planning Implementation and  
Control*. (8th ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall.
- Vroom, W. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introduction analysis*. (3rd ed.). New York: Harper  
and Row.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction A Behavioral Perspective on the Consumer*.  
New York: Taylor & Francis.







แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง ประจำปีงบประมาณ 2566

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการให้บริการ การปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง และคำตอบของท่านจะนำไปวิเคราะห์ผลโดยไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของท่าน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์จึงใคร่ขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และตอบทุกข้อเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และมีประโยชน์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยนครพนม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี

2. 21 - 30 ปี

3. 31 - 40 ปี

4. 41 - 50 ปี

5. 51 - 60 ปี

6. 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย

4. หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

4. อนุปริญญา/ปวส.

5. ปริญญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพปัจจุบัน

1. เกษตรกร

2. พนักงาน/ลูกจ้างทั่วไป

3. แม่บ้าน

4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

5. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

6. อื่น (ระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

2. 5,001-10,000 บาท

3. 10,001-15,000 บาท

4. 15,001-20,000 บาท

5. มากกว่า 20,000 บาท

7. ความถี่ในการมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนองใน ปีงบประมาณ 2566

1. 1 - 2 ครั้งต่อเดือน

2. 3 - 4 ครั้งต่อเดือน

3. มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

| ลำดับที่                                   | รายการประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                   |
|--|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|  |  | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| <b>1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b> |  |                  |            |                |             |                   |
| 1.   | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว                            |                  |            |                |             |                   |
| 2.   | มีความรวดเร็วในการให้บริการ  |                  |            |                |             |                   |
| 3.   | มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ                          |                  |            |                |             |                   |
| 4.   | มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)                                  |                  |            |                |             |                   |
| 5.   | มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                              |                  |            |                |             |                   |
| <b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>          |  |                  |            |                |             |                   |
| 6.   | มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น   |                  |            |                |             |                   |
| 7.   | มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์  |                  |            |                |             |                   |
| 8.   | มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน                           |                  |            |                |             |                   |
| 9.   | มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร          |                  |            |                |             |                   |
| 10.  | มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ                                     |                  |            |                |             |                   |
| <b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>      |  |                  |            |                |             |                   |
| 11.  | เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ                             |                  |            |                |             |                   |
| 12.  | การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่  |                  |            |                |             |                   |
| 13.  | ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่               |                  |            |                |             |                   |
| 14.  | เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย |                  |            |                |             |                   |
| 15.  | เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ                               |                  |            |                |             |                   |
| <b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>           |  |                  |            |                |             |                   |
| 16.  | สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                  |                  |            |                |             |                   |
| 17.  | มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน                  |                  |            |                |             |                   |
| 18.  | มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ                            |                  |            |                |             |                   |
| 19.  | มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ             |                  |            |                |             |                   |
| 20.  | มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ                                  |                  |            |                |             |                   |



ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

| ลำดับที่                                   | รายการประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                   |
|--|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|  |  | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| <b>1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b> |  |                  |            |                |             |                   |
| 1.   | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว                            |                  |            |                |             |                   |
| 2.   | มีความรวดเร็วในการให้บริการ  |                  |            |                |             |                   |
| 3.   | ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ                            |                  |            |                |             |                   |
| 4.   | มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)                                  |                  |            |                |             |                   |
| 5.   | มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                              |                  |            |                |             |                   |
| <b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>          |  |                  |            |                |             |                   |
| 6.   | มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น   |                  |            |                |             |                   |
| 7.   | มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์  |                  |            |                |             |                   |
| 8.   | มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน                           |                  |            |                |             |                   |
| 9.   | มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร          |                  |            |                |             |                   |
| 10.  | มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ                                     |                  |            |                |             |                   |
| <b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>      |  |                  |            |                |             |                   |
| 11.  | เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ                             |                  |            |                |             |                   |
| 12.  | การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่  |                  |            |                |             |                   |
| 13.  | ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่               |                  |            |                |             |                   |
| 14.  | เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย |                  |            |                |             |                   |
| 15.  | เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ                               |                  |            |                |             |                   |
| <b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>           |  |                  |            |                |             |                   |
| 16.  | สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                  |                  |            |                |             |                   |
| 17.  | มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน                  |                  |            |                |             |                   |
| 18.  | มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ                            |                  |            |                |             |                   |
| 19.  | มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ             |                  |            |                |             |                   |
| 20.  | มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ                                       |                  |            |                |             |                   |



ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

| ลำดับที่                                   | รายการประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                   |
|--|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|  |  | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| <b>1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b> |  |                  |            |                |             |                   |
| 1.   | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว                            |                  |            |                |             |                   |
| 2.   | มีความรวดเร็วในการให้บริการ  |                  |            |                |             |                   |
| 3.   | ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ                            |                  |            |                |             |                   |
| 4.   | มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)                                  |                  |            |                |             |                   |
| 5.   | มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                              |                  |            |                |             |                   |
| <b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>          |  |                  |            |                |             |                   |
| 6.   | มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น   |                  |            |                |             |                   |
| 7.   | มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์  |                  |            |                |             |                   |
| 8.   | มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน                           |                  |            |                |             |                   |
| 9.   | มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร          |                  |            |                |             |                   |
| 10.  | มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ                                     |                  |            |                |             |                   |
| <b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>      |  |                  |            |                |             |                   |
| 11.  | เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ                             |                  |            |                |             |                   |
| 12.  | การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่  |                  |            |                |             |                   |
| 13.  | ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่               |                  |            |                |             |                   |
| 14.  | เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย |                  |            |                |             |                   |
| 15.  | เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ                               |                  |            |                |             |                   |
| <b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>           |  |                  |            |                |             |                   |
| 16.  | สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                  |                  |            |                |             |                   |
| 17.  | มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน                  |                  |            |                |             |                   |
| 18.  | มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ                            |                  |            |                |             |                   |
| 19.  | มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ             |                  |            |                |             |                   |
| 20.  | มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ                                  |                  |            |                |             |                   |



ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

| ลำดับที่                                   | รายการประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                   |
|--|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|  |  | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| <b>1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b> |  |                  |            |                |             |                   |
| 1.   | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว                            |                  |            |                |             |                   |
| 2.   | มีความรวดเร็วในการให้บริการ  |                  |            |                |             |                   |
| 3.   | ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ                            |                  |            |                |             |                   |
| 4.   | มีความเป็นธรรมชาติในการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)                            |                  |            |                |             |                   |
| 5.   | มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                              |                  |            |                |             |                   |
| <b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>          |  |                  |            |                |             |                   |
| 6.   | มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น   |                  |            |                |             |                   |
| 7.   | มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์  |                  |            |                |             |                   |
| 8.   | มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน                           |                  |            |                |             |                   |
| 9.   | มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร          |                  |            |                |             |                   |
| 10.  | มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ                                     |                  |            |                |             |                   |
| <b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>      |  |                  |            |                |             |                   |
| 11.  | เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ                             |                  |            |                |             |                   |
| 12.  | การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่  |                  |            |                |             |                   |
| 13.  | ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่               |                  |            |                |             |                   |
| 14.  | เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย |                  |            |                |             |                   |
| 15.  | เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ                               |                  |            |                |             |                   |
| <b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>           |  |                  |            |                |             |                   |
| 16.  | สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                  |                  |            |                |             |                   |
| 17.  | มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน                  |                  |            |                |             |                   |
| 18.  | มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ                            |                  |            |                |             |                   |
| 19.  | มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ             |                  |            |                |             |                   |
| 20.  | มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ                                       |                  |            |                |             |                   |



ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง

.....  
.....  
.....  
.....

2. ปัญหาในการเข้าไปใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง

.....  
.....  
.....  
.....

3. สิ่งที่ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่างดำเนินการ ได้แก่

.....  
.....  
.....  
.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ