



รายงานการวิจัย

การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมน
อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ 2562

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์
ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองมน

รายงานการวิจัย

การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม
อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ 2562

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์
ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม
กันยายน 2562

คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน ประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ โดยสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ กับองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนี้ยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรที่ดีในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินผลครั้งนี้สำเร็จลงได้เพราะความร่วมมือของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น และคณะผู้บริหาร บุคลากรขององค์กรที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่านทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ ในการนี้ทางสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์
กันยายน 2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2562 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยประสานหรือจ้างหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ เป็นหน่วยงานอิสระและเป็นสถาบันการศึกษาที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัยเพื่อประเมินโครงการและมีบุคลากรที่เพียงพอในการดำเนินการองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จึงประสานให้มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์เป็นสถาบันที่ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 5 ด้าน ด้วยกัน คือ ด้านผลสัมฤทธิ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนราชการต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การวิจัยนี้จะดำเนินการเฉพาะกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น รวม 6 งานบริการ คือ 1) งานการศึกษา 2) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานสาธารณสุข 4) งานกฎหมาย 5) งานรายได้และภาษี และ 6) งานเทศกิจ

โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1. เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ใน 6 งานบริการ 2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการจัดสรรเงินรางวัลบำเหน็จความชอบ ให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

ผลการวิจัย พบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถสรุปผลในภาพรวมของทั้ง 6 งานบริการ ดังนี้ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.74 และผลการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 10 คะแนน ในภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) งานการศึกษา ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 94.80 2) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.80 3) งานสาธารณสุข อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.80 4) งานกฎหมาย อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.80 5) งานรายได้และภาษี อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 95.80 6) งานเทศกิจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 96.00 และตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ

สำหรับข้อเสนอแนะเชิงนโยบายโดยภาพรวมทั้ง 6 งาน หรือหน้าที่อื่นๆ ที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจมากก็ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ ควรมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มาจากผู้รับบริการและผลการวิจัย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ดีในทางงานของหน่วยงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาลที่มีลักษณะของการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง การปกครองโดยหลักนิติธรรม เพื่อความมีประสิทธิผลและความเที่ยงธรรมต่อไป

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	3
บทที่ 1 บทนำ.....	6
1.1 ที่มาและความสำคัญ	6
1.2 วัตถุประสงค์.....	6
1.3 ขอบเขตในการศึกษา.....	7
1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	7
1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา.....	7
1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่.....	7
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ	14
2.1.2 แนวคิด และทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น	24
2.2 บริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น.....	31
2.3 งานวิจัยเกี่ยวข้อง	33
2.4 กรอบแนวคิดการประเมิน	37
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	37
3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง.....	38
3.1.1 ประชากร.....	38
3.1.2 วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	38
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการวิเคราะห์.....	39
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	41
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
4.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น ประจำปีงบประมาณ 2562.....	42
บทที่ 5 สรุป และอภิปรายผลการศึกษา.....	68
5.1 สรุป.....	68
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	68
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	69
บรรณานุกรม	70

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย รับผิดชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้า และตรงตามความต้องการของสมาชิกในท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลให้การปกครองระบอบประชาธิปไตยมีการพัฒนามากยิ่งขึ้น โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจึงกำหนดอำนาจ หน้าที่ และการกำกับดูแลท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกันการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง การแบ่งแยกหน่วยการปกครองออกจากส่วนกลาง โดยให้องค์กรที่จัดขึ้นในท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินกิจการภายในท้องถิ่นของตนได้ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการบริหารและบริการประชาชน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น) ซึ่งสอดคล้อง

ตามที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อ.บ.ต) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนจังหวัด (ก.อ.บ.จ) ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยการสำรวจความพึงพอใจจากหน่วยงานหรือสถาบันกลาง เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานและนำผลการสำรวจและการประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งเป็นชุมชนที่มีความเข้มแข็ง และมีแนวโน้มการขยายตัว เพื่อรองรับการเจริญเติบโตและเตรียมความพร้อมของชุมชนในด้านต่าง ๆ ให้บริการประชาชนด้วยหลักธรรมาภิบาล ส่งเสริมการศึกษาพละนาถายเอาใจใส่ โครงสร้างพื้นฐานสร้างงาน สร้างรายได้ดำรงไว้ซึ่ง ศิลปวัฒนธรรมและจัดทำสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสม ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อให้ทราบถึงผลการให้บริการ ซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานได้ทางหนึ่ง อีกทั้งต้องการให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูปราชการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ใน 6 งานบริการ

1.2.2 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.3 ขอบเขตในการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ดำเนินการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยดำเนินการสำรวจผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ใน 6 งานบริการ ได้แก่ 1. งานการศึกษา 2. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3. งานสาธารณสุข 4. งานกฎหมาย 5. งานรายได้และภาษี และ 6. งานเทศกิจ

อีกทั้งประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านผลสัมฤทธิ์ 2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3. ด้านช่องทางการให้บริการ 4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ มีประชากรทั้งสิ้น จำนวนทั้งสิ้น 7,071 คน แยกเป็นชาย 3,434 คน หญิง 5,637 คน (ข้อมูล ณ กันยายน 2559)

1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยมีระยะเวลาตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2562 ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2562

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากชุมชนต่างๆ ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ผลของการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการเปิดการเรียนการสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตที่สนใจในสาขาวิชาต่างๆ

1.4.2 เป็นการพัฒนาและเสริมสร้างความทันสมัยทางวิชาการให้แก่วงการวิชาการ

บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ และเพื่อให้ผลการประเมินที่ได้สามารถนำไปใช้พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเสนอแนวคิดตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.1.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ
 - 2.1.3 แนวคิด และทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.2 บริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบแนวคิดการประเมิน

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

ความหมายของความพึงพอใจ

จาริณี อิศรางกูร ณ อยุธยา (2559) ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อหนึ่งสิ่งใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มี ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนอง ความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามค่านิยมหรือ ประสบการณ์ของตัวบุคคล

สถาบันวิจัยและพัฒนา (2559) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติในทางบวกของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยจำแนกออกเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทาง การให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

วิมลรัตน์ ภูวพัฒนชัยกิจ (2559) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้มาใช้ บริการที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากการใช้บริการท่าอากาศยานตามที่ได้รับ หรือเข้าใจกับการคาดหวังของบุคคล

Pham, & Ahammad (2017) และ Oliver (1997) ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ สำคัญที่สุดในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งความพึงพอใจนี้จะประโยชน์ต่อผลิตภัณฑ์ เป็นอย่างมาก และมีความเป็นไปได้ที่จะมีการบอกต่อให้ผู้อื่นทราบอย่างแพร่หลาย ส่วน Shelly (1975) ได้กล่าวไว้ว่า เป็น

ความรู้สึกที่สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือความรู้สึกในทางบวกและ ความรู้สึกในทางลบ สำหรับความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่หากเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข ซึ่งจะเกิดความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้ามกับความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกที่ผิดหวัง ไม่บรรลุ จุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

Shelly (1975) (อ้างอิงใน รัตนะ พุทธรักษา และ พีรภาว ทีวีสุข, 2560) ได้สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสอง แบบของ มนุษย์คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทุกชนิด ของมนุษย์จะอยู่ในกลุ่มของ ความรู้สึกสอง แบบนี้ความรู้สึกทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่ แตกต่างจากความรู้สึก ทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกซึ่ง ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีผลต่อบุคคลมากกว่า ความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึก ทางลบ และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียกว่า ระบบ ความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจนั้นจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ความพอใจ สามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึง พอใจเพิ่มขึ้นได้

สุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์ (2560) ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อ งานด้านบวกที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน ผลตอบแทน ความมั่นคงใน งาน ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานซึ่งทำให้ บุคลากรในองค์การมีความสุขและรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงานด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน ซึ่งส่งผล ให้การทำงานประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ (2561) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะ เกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถ ตอบสนอง ความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ย่อมมีความแตกต่างกันไป

เทศบาลนครนนทบุรี (2561) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อการดำเนินงาน โดยอาศัย เกณฑ์การประเมินขององค์กรส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตามขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการ ดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม ในประเด็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม การประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนรับรู้ข้อมูล การเปิด โอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อ สาธารณะ การเปิดโอกาสให้ ประชาชนตรวจสอบ ระยะเวลาที่กำหนดการดำเนินงานเป็นไปตามผลการดำเนิน โครงการหรือกิจกรรม นำไปสู่การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และประโยชน์ที่ ประชาชน ได้รับจากการดำเนินโครงการหรือกิจกรรม

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ทัศนคติส่วนบุคคลต่อกิจกรรม ต่างๆ แสดงออกโดยการประเมินค่าทั้งทางบวกและทางลบ เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัย ซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็น ผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของ เจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

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

1. ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยเมตริจิตของการบริการที่แท้จริง

นิธิศ สระทองอยู่ (2562) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้รับบริการ ที่ได้รับการตอบสนองจากการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการมีความสุขและเกิดความพึงพอใจ เมื่อได้รับการและเกิดผลสำเร็จตามความมุ่งหวังหรือเกินความคาดหมายแต่ระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ และเกิดความไม่ชอบเมื่อความต้องการ ไม่ได้รับการตอบสนอง ประกอบด้วยความพึงพอใจ 4 ด้าน ดังนี้คือ

1. ด้านการดำเนินการ หมายถึง กระบวนการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ความสะดวก ความรวดเร็ว ในการให้บริการ ความถูกต้องของเอกสาร การให้คำปรึกษา การให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ

2. ด้านลักษณะการให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการ หรือลักษณะของการแสดงออกในให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เช่น ความเต็มใจที่จะให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและกระตือรือร้น ความรู้ ความสามารถที่จะตอบปัญหาของท่านได้ อย่างชัดเจน ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ให้ความสนใจ ความตรงต่อเวลา และสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอ อย่างใจเย็นและสุภาพ เป็นต้น

3. ด้านการบริหารดำเนินงาน หมายถึง กระบวนการบริหารการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เช่น มีเวลาเปิด ปิดเหมาะสม สภาพแวดล้อมมีความสะอาดและเป็นระเบียบ มีความ เป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อ มี เป็นต้น

4. ด้านให้บริการด้านเทคโนโลยี หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ให้บริการ ผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวก และรวดเร็วในการใช้บริการในด้านต่างๆ พร้อมทั้งเพิ่มคุณภาพและลดข้อผิดพลาดของผู้ให้บริการด้วย

Hallar B. Gilmer ได้จำแนกองค์ประกอบของความพึงพอใจ ดังนี้

1. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects) การมีสัมพันธ์ที่ดีก่อให้เกิดความพึงพอใจใน ลักษณะของกิจกรรมที่ทำ

รูปแบบความพึงพอใจ

Oliver (1997 อ้างใน ยุรมาศ อุดมศิริ, 2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณ์ที่แสดงออกที่ เกิดจากการประเมินประสบการณ์ ซึ่งอาจขยายความได้ว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่ เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์ที่ได้รับ การวัดระดับความพึงพอใจ โดยสามารถแบ่งได้ 3 ระดับ ดังต่อไปนี้

1) การยืนยัน (Confirmation) คือ สินค้าหรือการบริการสามารถตอบสนองความต้องการ ของผู้บริโภคตรงตามที่ คาดหวังเอาไว้ทำให้เกิดความพึงพอใจ

2) ความไม่สอดคล้องเชิงบวก (Positive Disconfirmation) คือ สินค้าหรือการบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคมากกว่าที่คาดหวังเอาไว้เกิดเป็นความพึงพอใจใน ระดับที่สูงขึ้น

3) ความไม่สอดคล้องเชิงลบ (Negative Disconfirmation) คือ สินค้าหรือการบริการ ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคน้อยกว่าที่ได้คาดหวังเอาไว้ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ฟาร์มาเน็ต (PharmaNet, ม.ป.ป.) กล่าวว่า ผู้ให้บริการทุกประเภท ไม่ว่าจะภาครัฐหรือเอกชน ต่างก็มุ่งหวังที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุด ให้กับผู้รับบริการด้วยกันทั้งสิ้น ปัจจุบันองค์กรชั้นนำทั่วโลก จะมีการวิจัยเพื่อประเมิน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งๆ ขึ้น ความสำเร็จที่ยั่งยืนถาวรขององค์กรสืบไป เมื่อกล่าวถึงการบริการ ทุกคนเคยมีประสบการณ์ในการให้บริการมาแล้ว เพียงแต่อาจจะนึกไม่ออก เพราะมีภาพการบริการว่าเป็นงานของ พนักงานร้านอาหาร พนักงานโรงแรม พนักงานโทรศัพท์ หรือพนักงานขาย เพราะคิดว่าบริการเป็นงานในอาชีพเท่านั้น ที่ถูกต้องแล้ว การบริการหมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น จึงเป็นเรื่องของคนสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เมื่อกล่าวถึงการให้บริการในเชิงความสัมพันธ์ทางสังคม เช่น พ่อแม่กับลูก หรือระหว่างเพื่อน ผู้ให้บริการอาจไม่สนใจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ในการให้บริการทางอาชีพนั้น ความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ เป็น เป้าหมายสำคัญ ซึ่งจะเกิดจากการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง พร้อมกับความสุขเท่านั้น ดังนั้น การรู้ถึงความต้องการที่แท้จริง จึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่ต้องหาให้ได้ เพื่อให้บริการนั้น สร้างความพึงพอใจได้สูงสุด

ไรแลนเดอร์ และพรอวอสต์ (Rylander and Provost, 2006) ได้กล่าวถึงผลของเทคโนโลยีต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยในปัจจุบันผู้ให้บริการส่วนใหญ่มักจะพึ่งพาเทคโนโลยีในการดูแลลูกค้า เช่น ให้ลูกค้าฝากข้อความทางโทรศัพท์ หรือให้ฟังรายละเอียดจากเทปบันทึกเสียงเองจากการกดหมายเลขทางโทรศัพท์ ต่อเนื่องกันไป ซึ่งบางครั้งอาจทำให้ลูกค้ายิ่งทวีความไม่พอใจมากขึ้น การที่ผู้ให้บริการอาศัยเทคโนโลยีในการดูแลความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากขาดแคลนงบประมาณในการดำเนินการ ทำให้ต้องจำกัดจำนวนพนักงาน ซึ่งสาเหตุหลักประการหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ คือ ขาดการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ดังนั้นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ให้บริการคือ ควรจัดหา พนักงาน/เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจมีจากการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความภักดีและใช้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดไป การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการควรเป็นเพียงสิ่งสนับสนุน แต่ไม่ใช่มาแทนที่พนักงาน/เจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ 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 เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

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

การวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัด ทศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทศนคติได้โดยอ้อมโดยวัดความคิดเห็นของบุคคล เหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น ถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อม เกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วๆ ไป

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

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

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

2.1.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

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

การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service)

การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

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

ความหมายของการบริการ

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการหรือการให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

กิจติ ยงประกิจ (2559) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติที่กระทำ หรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ ซึ่งความต้องการของผู้บริโภคแต่ละคนมีความแตกต่างกันจึงเป็นเรื่องที่ท้าทายของผู้ให้บริการในการเข้าถึงความต้องการที่หลากหลายของผู้บริโภคแต่ละคน

นิธิศ สระทองอยู่ (2562) การให้บริการ หมายถึง ปัจจัยด้านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ แล้วนำมาหาข้อ เปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่รับรู้ ได้จริงจากการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองลูกค้า และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

มหาวิทยาลัยบูรพา (2562) การให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิด ความประทับใจในทางที่ดี คือเกิดความสุข ซึ่งสามารถวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานได้จาก การรับรู้ของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจ ซึ่งปัจจัย ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้การบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการรับบริการ ประกอบด้วย ตัวแปร 3 ประการ ได้แก่ ตัวแปรด้านระบบบริการ ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ผู้ให้บริการและตัวแปรด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก

ภาคภูมิ รักเกียรติยศ (2558) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่รับรู้ได้จากการใช้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้น ครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้รับบริการตลอดจนถึงตอนการดูแลภายหลังบริการด้วย

ราชัน นาสมพงษ์ (2562) การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

Kasiri, Guan Cheng, Sambasivan & Sidim (2017) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินค้าและบริการเพื่อก่อให้เกิดการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

Jang, Kim & Lee (2016) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น คือ ความพอใจของ ลูกค้าที่ได้รับสินค้าและบริการจากบริษัทหรือผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือ การตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้า 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 องค์กรและองค์การได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

6. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์การเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อับลักษณ์ได้ต้องใช้เวลาเป็นสิบๆ ปี

7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดีมาน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำलयงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมาสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิมและอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

องค์ประกอบของงานบริการ

ไกรฤกษ์ โมตรวิงส์ (2552) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ดี ได้แก่

1. อาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องน้ำต้องสะอาด ปราศจากกลิ่นเหม็น มีภูมิทัศน์ที่ดี ภายในอาคารมีกฎระเบียบต่างๆ ที่สามารถชี้แจงให้ประชาชนรับทราบได้อย่างชัดเจน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานมีจำนวนที่เพียงพอและเหมาะสมในการทำงาน

2. บุคลากร ทั้งในระดับผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงาน ควรมีความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบ พัฒนาการให้บริการ มีจิตบริการ โดยจิตบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

- 2.1 พุดจาไพเราะ นิ่มนวล
- 2.2 ไม่ดุถูก เหยียดหยาม ลามปาม หรือรังเกียจ
- 2.3 ให้ข้อมูลให้คำแนะนำได้ถูกต้อง
- 2.4 แก้ไขปัญหาได้ทุกเรื่อง
- 2.5 ไม่ปฏิเสธทันทีแต่มีทางเลือกให้

นอกจากนี้ วิจารณ์ ภูพัฒน์ชัยกิจ (2559) คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึงความสามารถในการตอบสนอง ความต้องการของท่าอากาศยานในการให้บริการผู้มาใช้บริการ โดยประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การบริการทุกครั้งต้องมีความสม่ำเสมอ สามารถให้ความไว้วางใจได้

2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อม และเต็มใจ ยินดีที่จะให้บริการในทันทีที่ได้รับร้องขอ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจาก การใช้บริการ

3. การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้าง ความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

4. ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถ ในการดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่ แตกต่างของลูกค้าแต่ละคน

5. ความเป็นรูปธรรม (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ

ความสำคัญของการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000: 29) ได้กล่าวถึงการบริการว่าเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจ ที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจการต้องหาหลักประกัน ที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากการบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการต้องแต่งกายเหมาะสม บุคลิกดี พุดจาติ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการต้องมี ประสิทธิภาพให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และลูกค้ามีความพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารเพื่อการโฆษณา ต่างๆ ต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอต่อลูกค้า และสอดคล้องกับลักษณะของลูกค้าด้วย

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมาย ตราสินค้าที่ใช้ในการบริการต้องสื่อ ความหมายได้ชัดเจน ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ และง่ายต่อการ จำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภค ในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัวหรือเอกลักษณ์ที่ไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การบริการลูกค้ามีข้อจำกัดในเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการจะเป็นใคร จะ ให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้น ถ้า ลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทัน หรือ ไม่มีลูกค้าได้

นอกจากนี้ คอตเลอร์ (Kotler, 2000: 436) ยังได้อธิบายถึงงานที่สำคัญของการบริการมี 3 ประการ

1. การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่ง (Managing competitive differentiation) งานการตลาด ของผู้ให้บริการ ข้อสำคัญคือ จะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง แม้จะเป็นการยากในการสร้างบริการ ให้เห็นถึงความแตกต่าง แต่สามารถทำได้ด้วยคุณภาพการบริการ (Service quality) และอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยต้องเสนอคุณภาพการบริการตามที่ถูกคาดหวังไว้ ผู้ให้บริการต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ(What) ช่วงเวลาที่ลูกค้าต้องการ(When) สถานที่ที่ลูกค้าต้องการ(Where) และรูปแบบการบริการที่ต้องการ (How) การวิจัยตลาดจะทำให้ทราบถึง เกณฑ์พิจารณาคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้นการสร้างแตกต่างจากคู่แข่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 บริการที่เสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งมีอยู่ 2 ประการ คือ 1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary service package) ได้แก่ สิ่งที่ถูกคาดหวังว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น สถาบันการศึกษา ลูกค้าคาดหวังว่าจะมีการเรียนการสอนที่ดี อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น 2) ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary service features) ได้แก่ บริการที่เพิ่มเติมนอกจากบริการพื้นฐานที่จัดไว้ให้แล้ว เช่น สถาบันการศึกษามีชมรมส่งเสริมทักษะด้านต่างๆ ให้แก่นักศึกษา มีทุนการศึกษา เป็นต้น

1.2 การส่งมอบบริการ (Delivery) การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอได้นั้นเกินกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งความคาดหวังของลูกค้าที่เกินจากประสบการณ์ในอดีต ลูกค้าจะเลือกรับบริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการใช้บริการแล้ว โดยการเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะใช้บริการอีก

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

2. การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing service quality) เป็นการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะรู้สึกว่าการไม่ได้คุณภาพ แต่ถ้าบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการที่ได้รับมีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการบริการก็จะได้มาตรฐาน ดังนั้น การกำหนดคุณภาพของบริการที่สำคัญ ได้แก่

2.1 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการบริการนั้นต้องทำให้มั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ถูกต้องแน่นอน

2.2 ความเต็มใจและความพร้อม (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า และเตรียมความพร้อมในการให้บริการ

2.3 การรับประกัน (Assurance) ความรู้และความสุภาพของผู้ให้บริการ และความสามารถในการถ่ายทอด ความเชื่อถือ และความเชื่อมั่น

2.4 การเอาใจใส่ (Empathy) การจัดหา ดูแลเอาใจใส่เฉพาะราย ให้กับลูกค้าทุกราย

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 เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรม โดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยสร้างมาตรฐาน

3.4 การให้บริการที่ปลดการใช้บริการ หรือสินค้าอื่นๆ

3.5 การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3.6 การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานบริษัท

3.7 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการให้ดีขึ้น

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (2543: 7; อ้างถึงใน จำนงค์ ตริณมิตร, 2545: 14) อธิบายว่าปัจจัยที่สำคัญในการบริการมี 3 ประการ ได้แก่

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

รูปแบบการให้บริการ

ราชชมงคลกรุงเทพ (2562) ได้ให้หลักการ ในการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น
2. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้าไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ
3. การบริการที่คุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกันและลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ
4. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
5. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน
6. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการจัดการ (2562) การให้บริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการได้ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และ วิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด
2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดีได้แก่การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติมีหางเสียง

การปฏิบัติในการให้บริการ

ทางกาย : ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะตะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สอนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

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

ทางใจ : ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อนแต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือแข็ง

ซึ่งสอดคล้องกับ ไกรฤกษ์ ไมตรีวงศ์ (2552) ที่ได้อธิบายถึงความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการรับบริการ 10 ประการ ดังนี้

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

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเราก็ย่อมจะประสบความก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่เรา เริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่ายๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ

ทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทิ้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็กๆ น้อยๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน

ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึงการให้บริการที่ดีบวกกับอะไรอีกเล็กๆ น้อยๆ องค์ประกอบอื่นๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
2. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา
3. คำพูดที่พิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำพิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้
4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่นๆ เป็นต้น
5. ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่า การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิตและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้
6. พนักงานทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่
7. เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้น แต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความผิดให้พันตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น
8. เราควรจะต้องมีอัธยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วยทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอัธยาศัยไมตรีต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง
9. ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไมตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้นผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด

เทคนิคการให้บริการ

วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพ องค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่องมีรายละเอียด ดังนี้

1. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่คุณผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

1. บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

3. เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้

3.1 สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษครับ (ค่ะ) มีอะไรให้ผม (ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (ค่ะ) กรุณาอสักครู่ นะครับ (ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

3.2 เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูด ไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

3.3 ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

เทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการ

สำนักงาน ก.พ. (2547, อ้างถึงใน บริการอย่างไรให้ครบเครื่อง หลักสูตรการให้บริการที่เป็นเลิศ. 2547 : 23)

1. เทคนิคการพูดจา ควรพูดให้ชัดเจน ได้ใจความที่ถูกต้องครบถ้วน สั้นกระชับ สุภาพ และพิจารณาว่าผู้ฟังเข้าใจหรือไม่ ถ้าไม่เข้าใจ ให้อธิบายเพิ่มเติมหรือเขียนประกอบ โดยควรควบคุมอารมณ์ไม่ได้ตอบ อย่างลืมหืมตาเมื่อตนเองผิด และใช้คำขอบคุณ

2. เทคนิคการฟัง ฟังด้วยท่าทีให้ความสนใจ ไม่พูดแซงขณะที่ผู้อื่นยังพูดไม่จบ ทบทวนสาระหรือข้อความสำคัญ เพื่อให้ผู้ส่งสารแน่ใจว่ารับสารได้ถูกต้องตามที่เขาต้องการ แสดงความคิดเห็นเสริมหรือโต้ตอบตามสมควร หากเกรงความขัดแย้งให้หาวิธีเปลี่ยนหัวข้อสนทนา

3. เทคนิคการสนทนา พูดด้วยถ้อยคำสุภาพ ให้เกียรติผู้ร่วมสนทนา หลีกเลี่ยงการพูดคลุมเครือ หรือคำศัพท์ที่ไม่เป็นที่เข้าใจของคนทั่วไป อยากรู้อะไรถามการพูดไว้คนเดียวหรือคิดว่าคนถูกเสมอ อย่าแสดงคนเป็นผู้รู้ อย่าล่วงเกินหรือสั่งสอนผู้อื่น

4. เทคนิคการเขียน เขียนให้ชัดเจนบอกให้ผู้อ่านทราบว่าต้องการอะไร และทำไม ใช้คำง่ายๆ สั้นๆ เหมาะสม ไม่ควรเขียนหวัดจนอ่านไม่ออก

5. เทคนิคการใช้โทรศัพท์ กล่าวคำ สวัสดี เมื่อโทรไปหรือรับสายใช้น้ำเสียงอ่อนโยน แจ่มชัดหรือสถานที่ทำงาน จดบันทึกกรณีที่ได้รับฝากข้อความ กล่าวคำขอบคุณเมื่อได้รับความช่วยเหลือ ไม่ควรโทรศัพท์ด้วยเรื่องส่วนตัวเป็นเวลานานขณะทำงาน หรือขณะมีผู้รอรับบริการอยู่ตรงหน้า

คุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541, อ้างถึงในปานจิต บุณสมภพ. 2548) กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการ จะมีลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ท่าทีที่ตรงเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แกลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองของลูกค้า (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 ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต สัชฌุกร, 2546)

ข้อควรคำนึง และข้อควรระวังในการให้บริการ

ข้อควรคำนึงในการให้บริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิ จึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูงและมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาด บางคนก็เสียอกเสียใจ ตีอกชกหัว พูมพายน้ำตา แต่กลับกัน ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่างๆ แม้แต่ผู้มารับบริการเป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากกล่าวอ้างต่างๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขาและปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่ายๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกาย วาจา ใจ ต่อคนต่างๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท ทุกระดับย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุกๆ คนดูจะเป็นเรื่องเป็นไปไม่ได้ แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่นๆ ที่คืออยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
3. ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำให้ความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
4. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัวและไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้

ดังนั้นผู้ให้บริการ คือ พนักงานผู้ให้บริการทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

2.1.2 แนวคิด และทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะต่างกันบ้างก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อยซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

อีไมล์ เจ. ซัดดี (Emile J. Sady, 1989: 116) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า หมายถึงหน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับจากรัฐซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมาย และมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นได้ด้วยตนเองรวมทั้งอำนาจจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งโดยท้องถิ่นใดก็ได้

แฮร์ริส จี. มอนตาญ (Harris G. Mongtagu, 1984:574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยงานปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งแบบอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระ พร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยงานการบริหารส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่ๆ แต่อย่างใด

เดเนียล วิท (Danial Wit, 1967 : 101-103) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตอำนาจของตน

วิลเลียม วี. ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway, 1959 : 101-103) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

จอห์น เจ. คลาร์ก (John J. Clark, 1957) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ใดโดยเฉพาะและหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

วิลเลียม เอ. ร็อบสัน (William A. Robson, 1953) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้อำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมียุติธรรมที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

โกวิท พวงงาม และอลงกรณ์ อรรถแสง (2547) มีความเห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่ทำหน้าที่บริหารงานในท้องถิ่น โดยมีผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงานอย่างอิสระในเขตพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการบริหาร และกำหนดนโยบายของตนเอง รวมทั้งมีหน้าที่ดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบกฎหมายที่บัญญัติไว้เพื่อประโยชน์ของรัฐและของประชาชนในท้องถิ่น

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองซึ่งราชการส่วนกลางได้มอบอำนาจในการปกครองและบริหารกิจการงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในขอบเขตอำนาจหน้าที่ และพื้นที่ของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย โดยมีอิสระตามสมควร ราชการส่วนกลางเป็นเพียงหน่วยคอยกำกับดูแลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินกิจการไปด้วยความเรียบร้อย หรืออีกนัยหนึ่ง การปกครองท้องถิ่น คือการกระจายอำนาจของราชการส่วนกลางเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ได้ปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นอิสระต่างหากจากการปกครองของราชการส่วนกลาง ที่ให้อำนาจแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง

วุฒิสาร ตันไชย (2547) ให้ทัศนะว่า การปกครองท้องถิ่น คือการปกครองที่รัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมาย มีพื้นที่ และประชากรเป็นของตัวเอง โดยองค์กรดังกล่าวจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม การมอบอำนาจจากส่วนกลางมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา ตัดสินใจ การตรวจสอบการทำงานและร่วมรับบริการสาธารณะต่างๆ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการปกครองท้องถิ่นจะมีอิสระในการดำเนินงาน แต่ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลาง

จรรยา สุภาพ (2531) ให้นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงหน่วยการปกครองซึ่งประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้น มักมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนปกครองตนเอง สามารถมีองค์กรในทางปกครองที่จะสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่น ตลอดจนการบำบัด

ทุกซ์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนในเขตการปกครองนั้นๆ ส่วนใหญ่การปกครองท้องถิ่นมักจะเป็นนิติบุคคล อาจประกอบด้วย ผู้แทนที่ราษฎรตั้งเข้ามา เพื่อปฏิบัติตามกำหนดระยะเวลา โดยมีงบประมาณเป็นของตนเอง

ประธาน คณะการศึกษาการ (2524) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

อุทัย หิรัญโต (2523) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้น มาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่างๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลหรือไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

โดยสรุปแล้วการปกครองท้องถิ่น คือการที่รัฐบาลกลางให้อำนาจและกระจายอำนาจการบริหารงานของท้องถิ่น โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อรองรับภาระงานต่างๆ และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครอง การวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การมีส่วนร่วมในดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ ของท้องถิ่น รวมไปถึงการติดตามประเมินผล ตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์สาธารณะของท้องถิ่น

หลักการของการปกครองท้องถิ่น

จากเนื้อหาที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับความหมายของการปกครองท้องถิ่น ได้มีนักวิชาการหลากหลายท่านทั้งต่างประเทศ และในประเทศ ให้ความหมายหรือนิยามต่างๆ เอาไว้ โดยสามารถประมวลเป็น “หลักการปกครองท้องถิ่น” ในสาระสำคัญได้ดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดเป็น กรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา

2. ต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็กลายเป็นสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตแตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเองโดยสิทธินี้แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับสุขาภิบาล เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คืออำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

4. มืองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและปกครองตนเอง คือ มืองค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือกรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนาธรรมและความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริง

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2523) กล่าวว่า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบทั้ง 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการเช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์เชื้อชาติ และความสำคัญในการปกครองของตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่

3. การกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองท้องถิ่นสามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ

7. งบประมาณของตนเองมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทะนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น เพราะมีฉันทันแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป (อนันต์ อนันตกุล อ่างในชูวงศ์ ฉายบุตร, 2539) รัฐต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

จากการทบทวนองค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น สามารถสรุปได้ว่า เป็นองค์กรในชุมชนที่จัดตั้งขึ้น โดยกฎหมายส่วนกลาง มีขอบเขตพื้นที่ปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน มีสถานภาพเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย มีอิสระในการดำเนินกิจกรรมทั้งในด้านการคลัง การจัดเก็บภาษี การหารายได้ตามที่กฎหมายกำหนด การจัดทำงบประมาณด้วยตนเอง รวมถึงการกำหนดนโยบายภายใต้การควบคุมของรัฐ และมีการแบ่งองค์กรเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายผู้บริหารท้องถิ่นและฝ่ายสภาท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตั้งแต่ขั้นตอนการเลือกตั้งคณะผู้แทน ซึ่งประกอบด้วยคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น รวมถึงการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมและติดตามตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจกััดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเอง เพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาล แต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้
3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่น จัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ
4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้ มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2539)

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น

นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบียดเบียน การปกครองตนเองคือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้วผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือ การกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้

- ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง
- กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหา ย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยเหลือตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (อนันต์ อนันตกุล, 2521)

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระ หรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศ ก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน การศึกษาในระดับอุดมศึกษาการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณา ดังนี้

1. เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย
2. เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง
3. เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา
4. เป็นงานที่เกี่ยวกับพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงจำนำ การจัดตลาดและงานต่างๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

รูปแบบการปกครองท้องถิ่น

ธีระวุฒิ โศภิตสิกุล (2550) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญต่อ การปกครองประเทศหลายประการ กล่าวคือ

1. การปกครองท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางหรือรัฐบาล ส่วนกลาง เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์กรกระจายไปทั่วพื้นที่ของประเทศ มีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นจึงสามารถทำหน้าที่แทนรัฐบาลกลางได้ดี
2. การปกครองท้องถิ่นช่วยตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีกว่า รัฐบาลกลาง
3. การปกครองท้องถิ่นช่วยให้การเรียนรู้ทางการเมืองแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้ ฝึกฝนเรียนรู้ สร้างจิตสำนึกรวมทั้งวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในระบอบการปกครอง การปกครอง ท้องถิ่นจึงเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย
4. การปกครองท้องถิ่นช่วยเป็นแหล่งฝึก และสร้างผู้นำทางการเมือง การปกครอง ท้องถิ่นเปิดโอกาสให้นักการเมืองได้ฝึกทักษะในการบริหารและการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่น ก่อนจะไปทำหน้าที่ในระดับชาติ ดังจะเห็นได้จากกรณีที่นักการเมืองท้องถิ่นจำนวนมากพัฒนา ตนเองไปเป็นนักการเมืองระดับชาติ
5. การปกครองท้องถิ่นมีความสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาท้องถิ่นชนบทเพื่อการ พึ่งพาตนเอง แทนที่จะคอยพึ่งพิงการช่วยเหลือจากส่วนกลาง

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547) ได้ประมวลความรู้แนวทางการปกครองส่วน ท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) ไว้ดังนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2540) ได้วางหลักเกณฑ์ใหม่ สำหรับใช้ในการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีสาระสำคัญเป็นการกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่น พึ่งตนเองและมีอิสระในการดำเนินงาน บทบัญญัติที่ถือว่าเป็น “หลักสำคัญ” ในการกระจายอำนาจ คือ

มาตรา 78 ซึ่งปรากฏอยู่ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐโดยมีใจความสำคัญ คือ “มาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้ เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการตลอดทั้งโครงสร้าง พื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศรวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความ พร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนใน จังหวัดนั้น”

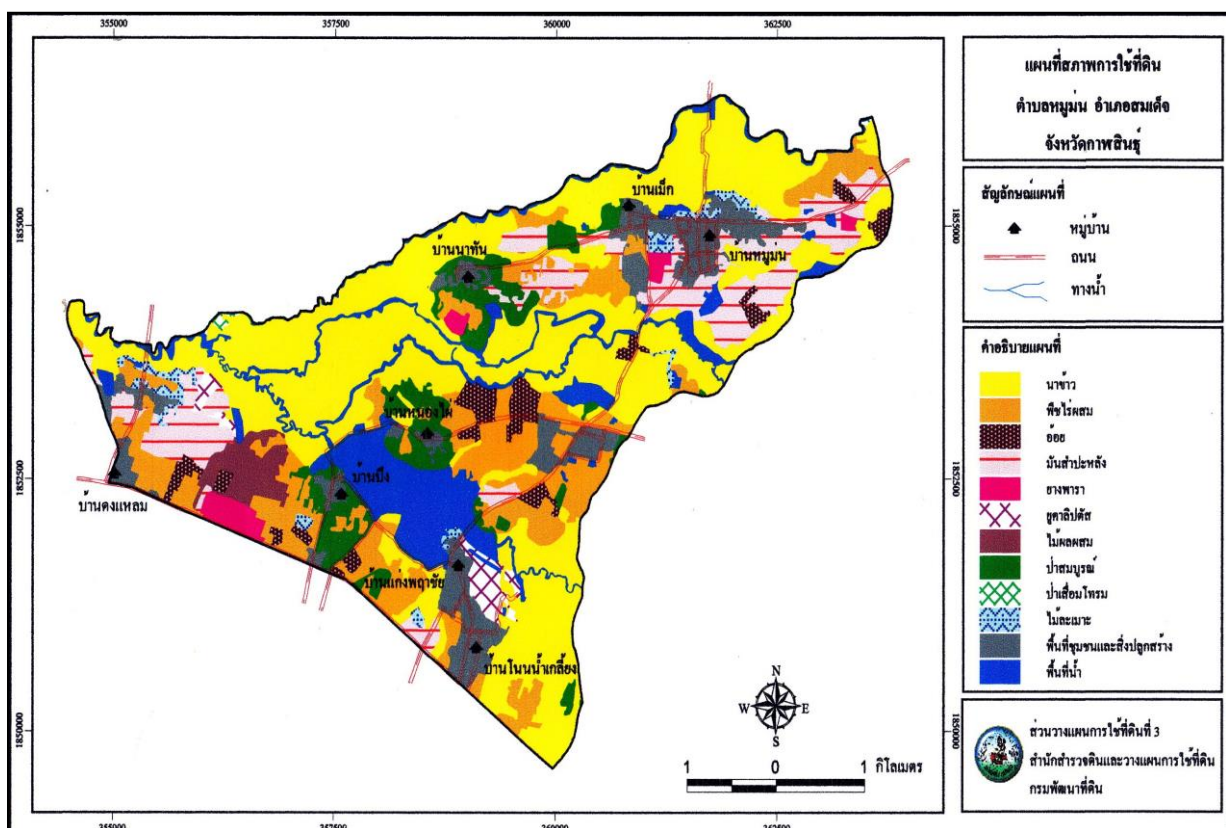
บทบัญญัติดังกล่าวถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้เป็นแนวทางที่รัฐจะดำเนินการกระจายอำนาจ การปกครอง ไปสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนในการปกครองหรือดูแลท้องถิ่นของ ตนได้มากขึ้น ซึ่งจะมีผลตามมาก็คือเป็นการแบ่งเบาภาระของส่วนกลาง

นอกเหนือจากทบทวนมติดังกล่าวแล้วรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันยังได้บัญญัติไว้ใน หมวด 9 เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรวม 10 มาตราด้วยกัน คือ มาตรา 282 ถึงมาตรา 290 และต่อมาเมื่อรัฐธรรมนูญประกาศใช้บังคับก็ได้มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญรวมทั้งที่มีการตรากฎหมายขึ้นมาใหม่หลายฉบับเพื่อให้ เป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด

2.2 บริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

1. สภาพทั่วไป

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล



องค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของที่ว่าการอำเภอสมเด็จห่างจากที่ว่าการอำเภอสมเด็จ 13 กิโลเมตร การเดินทางจากที่ว่าการอำเภอสมเด็จถึงที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่นสามารถใช้เส้นทางได้ดังนี้

- ใช้ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2041 ระหว่างอำเภอสมเด็จ - อำเภอคำม่วง จากนั้นแยกเข้าถนนลาดยาง กรมทางหลวงชนบทหมายเลข กส 4029 สายบ้านโนนน้ำเกลี้ยง ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น รวมระยะทาง 13 กิโลเมตร และองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น มีเขตติดต่อพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลใกล้เคียงดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแสวงบาดาล อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแหลมทอง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ และเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอคำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์

- ทิศตะวันออก ติดต่อกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ และเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมหาไชย อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

- ทิศใต้ ติดต่อกับเขต เทศบาลตำบลนามะะเชื้อ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น มีทั้งหมด 11 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1	บ้านหม่ม่น	นายสุทัศน์ สุมลละ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 2	บ้านหม่ม่น	นายณัฐพล ตูลนีย์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 3	บ้านเม็ก	นายวินารัตน์ อ่อนเขียว	เป็นกำนันตำบลหม่ม่น
หมู่ที่ 4	บ้านนาทัน	นายอรัญ ศรีแก่นทราย	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5	บ้านหนองไผ่	นายปราโมทย์ น้อยนาจารย์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6	บ้านบึง	นายรังสรรค์ ศิลาพัฒน์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 7	บ้านแก่งพฤชัย	นายพงษ์ศิริ อุตม์สีขันธุ์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 8	บ้านดงแหลม	นายทองดี ภูติโส	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 9	บ้านโนนน้ำเกลี้ยง	นางนงนุช การีโส	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 10	บ้านหม่ม่น	นายสว่างจิตร ชมภูทัศน์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 11	บ้านหม่ม่น	นายพิทักษ์ แกมนิรัตน์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน

* ข้อมูลสำรวจ ณ เดือนตุลาคม 2561

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลหม่ม่นมีลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือจะเป็นพื้นที่ราบสูงลาดเทไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ทำให้มีลำน้ำที่เกิดจากเทือกเขาภูพาน 2 สาย ไหลผ่าน จากทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ คือ ลำห้วยสังเคียบ และลำห้วยหมากพริก เกิดเป็นแหล่งน้ำขนาดใหญ่อยู่ระหว่างพื้นที่ของหมู่ที่ 5 6 และ 7 ตำบลหม่ม่น มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 39 ตารางกิโลเมตร (62,400 ไร่)

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลหม่ม่น มีสภาพภูมิอากาศแบบมรสุมเขตร้อน มี 3 ฤดูกาล คือ ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึง เดือนพฤษภาคม ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึง เดือนกันยายน ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนกุมภาพันธ์

1.4 ลักษณะของดิน

ตำบลหม่ม่น มีลักษณะเป็นดินจืด เป็นดินร่วนปนทราย

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

พื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น มีลักษณะแหล่งน้ำเป็นลำห้วย หนอง บึง และ ฝายน้ำล้น ดังนี้

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ไม่มีเขตป่าไม้ตามกฎหมาย

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

ตำบลหม่ม่นประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน 11 หมู่บ้าน

2.2 การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีจำนวน 11 หมู่บ้าน หากมีการเลือกตั้งในครั้งหน้า จะมี ผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) จำนวน 1 คน จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 2 คน 11 หมู่บ้าน รวมเป็น 22 คน

2.3 งานวิจัยเกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

อมรรัตน์ บุญภา (2557 :บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี” การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 ตัวอย่าง ทา การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และ ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการภาพรวม ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการ ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูล ส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มงคล รื่นเรืองฤทธิ์ (2560 :บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จำนวน 397 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) สำหรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และหาทิศทางความสัมพันธ์จากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบ Gamma ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาล

นครพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่าง คือ อาชีพ ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย หน่วยงานควรลดขั้นตอนและปรับวิธีการปฏิบัติงาน นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการบริการรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งปรับทัศนคติและพัฒนาบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ให้พร้อมต่อการบริการอยู่เสมอและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ ควรทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ แต่ละกองงานที่ให้บริการ และควรทำการศึกษาเรื่องปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา และควรทำการเปรียบเทียบกับเทศบาลอื่น ๆ เพื่อนำมาพัฒนาให้การบริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาก สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีมาตรฐานในการให้บริการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ธมน เครือเนตร และคณะ. (2562 : บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ คุณภาพการให้บริการและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ t - test, one-way ANOVA และสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ, ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการจำนำ สิ่งที่น่าไปเป็นสินทรัพย์ คือ ทองคำ เหตุผลที่เลือกใช้บริการเนื่องจากขั้นตอนไม่ซับซ้อน ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อทำการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันผู้ให้บริการที่มีจำนวนสมาชิกแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุทิน นพเกต (2562 : บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อราชการ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดย การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ปวส. หรืออนุปริญญาตรี และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท

2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2 ด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้าน คุณภาพของงานบริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มี เพศ การศึกษา รายได้ แตกต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ประชาชนผู้ ได้รับบริการที่มีอายุ อาชีพ แตกต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลวัดสิงห์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ปณิธร เขียรชัยพฤกษ์ (2561 : บทคัดย่อ) ทิศทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในอนาคต การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการปกครองประเทศ มาจากหลักการปกครองในระบอบประชาธิปไตย มีลักษณะพิเศษเนื่องจากการปกครองระดับล่างที่ผู้บริหาร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีความใกล้ชิดกับประชาชน ดังนั้นองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทุกด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม หากมีแนวทางที่ชัดเจนก็จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปกครอง ตนเอง มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ ก่ออมทำให้ประเทศเจริญก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว

ทิศทางการปกครองส่วนท้องถิ่นในอนาคต ควรกำหนดให้เป็นหน่วยงานหลักในการ จัดบริการ สาธารณะมีความอิสระโดยการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐ มีคณะกรรมการ กลางกำกับตรวจสอบดูแล และประเมินผลการดำเนินงาน ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งโดยตรง จากประชาชน กำหนดอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหาร และการตรวจสอบการบริหาร มีพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

ศราวุธ มาเฉลิม (2562 : บทคัดย่อ) การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพัฒนาการของการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบพิเศษในประเทศไทย โดยเปรียบเทียบการจัดตั้งและความพยายามจัดตั้งองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นรูปแบบพิเศษระหว่าง ปี พ.ศ. 2515 - 2556 โดยแบ่งออกเป็น 2 ช่วง ได้แก่ การจัดตั้งช่วงที่ 1 พ.ศ. 2515 - 2528 และความพยายามจัดตั้ง ช่วงที่ 2 พ.ศ. 2552 - 2556 ซึ่งศึกษาโดยวิธีวิจัยเชิง คุณภาพด้วยการศึกษาเอกสารผลการศึกษาพบว่า การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ในประเทศไทยทั้ง 2 ช่วง พยายามออกแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เหมาะสมกับพื้นที่ที่มีความ เจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ความหนาแน่นของประชากรสูง และปัญหาสาธารณะที่เพิ่มมากขึ้น โดยการ จัดตั้งช่วงที่ 1 และความพยายามจัดตั้ง ช่วงที่ 2 มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารและที่มา ของผู้บริหาร การเพิ่มอำนาจหน้าที่ และแหล่งรายได้ให้แตกต่างไปจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบทั่วไป แต่อำนาจหน้าที่ และแหล่งรายได้กลับไม่ได้เพิ่มไปจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบทั่วไปมากนัก ข้อเสนอแนะ ความพยายามในการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ พิเศษของไทยควรปรับปรุงอำนาจหน้าที่และแหล่งที่มาของรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบทั่วไป (เทศบาลนคร และองค์การบริหารส่วนจังหวัด) เพื่อให้สามารถรองรับการเจริญเติบโต ทางเศรษฐกิจและสังคมตามความแตกต่างของพื้นที่ เนื่องจาก

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ ทัวไปมีพัฒนาการระยะเวลานาน และน่าจะมีศักยภาพในการบริหารจัดการได้มากกว่าการจัดตั้ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษขึ้นใหม่

สรุปผล เติยวตระกูล และ ศรุดา สมพอง (2562 : บทคัดย่อ) การปฏิรูปเทศบาลสู่การเป็นองค์กรที่เป็นเลิศตาม ยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของ องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลจากอดีตถึงปัจจุบัน 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการปฏิรูป เทศบาล สู่ความเป็นเลิศตามยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 และ3) เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิรูปเทศบาลสู่ ความเป็นเลิศตามยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่มุ่งศึกษาการปฏิรูปเทศบาลตามนโยบายรัฐบาลในยุค คสช. ที่ต้องให้ เทศบาลเป็นหน่วยงานที่มี ผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศและสอดคล้องตามยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 โดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 กลุ่ม, รวบรวมข้อมูลจากเอกสารและการสังเกตผลการวิจัยมีข้อค้นพบโดยสรุป ดังนี้

ประการแรก เทศบาลต้องมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ (Financial Sustainability) จากการ เก็บ ข้อมูล พบว่าปัญหาสำคัญที่ทำให้องค์กรปกครองท้องถิ่น ไม่สามารถจัดบริการสาธารณะที่มี ประสิทธิภาพได้ เป็นเพราะปัญหาด้านงบประมาณขององค์กรปกครองท้องถิ่น ซึ่งเกิดจากข้อจำกัด ด้านนโยบายการคลัง ทั้ง ในด้านความเป็นอิสระในการจัดหารายได้ และข้อจำกัดจากการจัดสรร งบประมาณ

ประการที่สอง เทศบาลต้องมีความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Changes) ปัญหา การเปลี่ยนแปลงในท้องถิ่นหรือเทศบาลเป็นปัญหาส่งผลกระทบต่อการจัดบริการ สาธารณะที่มีคุณภาพโดย การเปลี่ยนแปลงในเทศบาลประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงด้านประชากร, การเปลี่ยนแปลงด้านสภาพแวดล้อม และการเปลี่ยนแปลงด้านการขยายตัวของเมือง

ประการที่สาม เทศบาลต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมจากผลการทำงาน (Accountability) เนื่องจากการดำเนินงานของเทศบาลมีลักษณะการดำเนินงานในรูปแบบการ จัดบริการสาธารณะ หรือการ ให้บริการสาธารณะเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนให้มีความเป็นอยู่ ที่ดีขึ้น ดังนั้นการกำหนดนโยบาย สาธารณะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วน ร่วมทั้งการร่วมคิด , การร่วมทำ, และการร่วม เป็นหุ้นส่วน

ประการที่สี่เทศบาล ต้องมีความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) การเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขันของหน่วยงานภาครัฐมีความสำคัญ เพราะมีผลต่อรูปแบบการให้บริการ และมีผล ต่อระบบการจัดบริการสาธารณะโดยการจัดบริการสาธารณะต้องเป็นประโยชน์ เหมาะสม คุ่มค่าและเพียงพอ ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชากรในพื้นที่

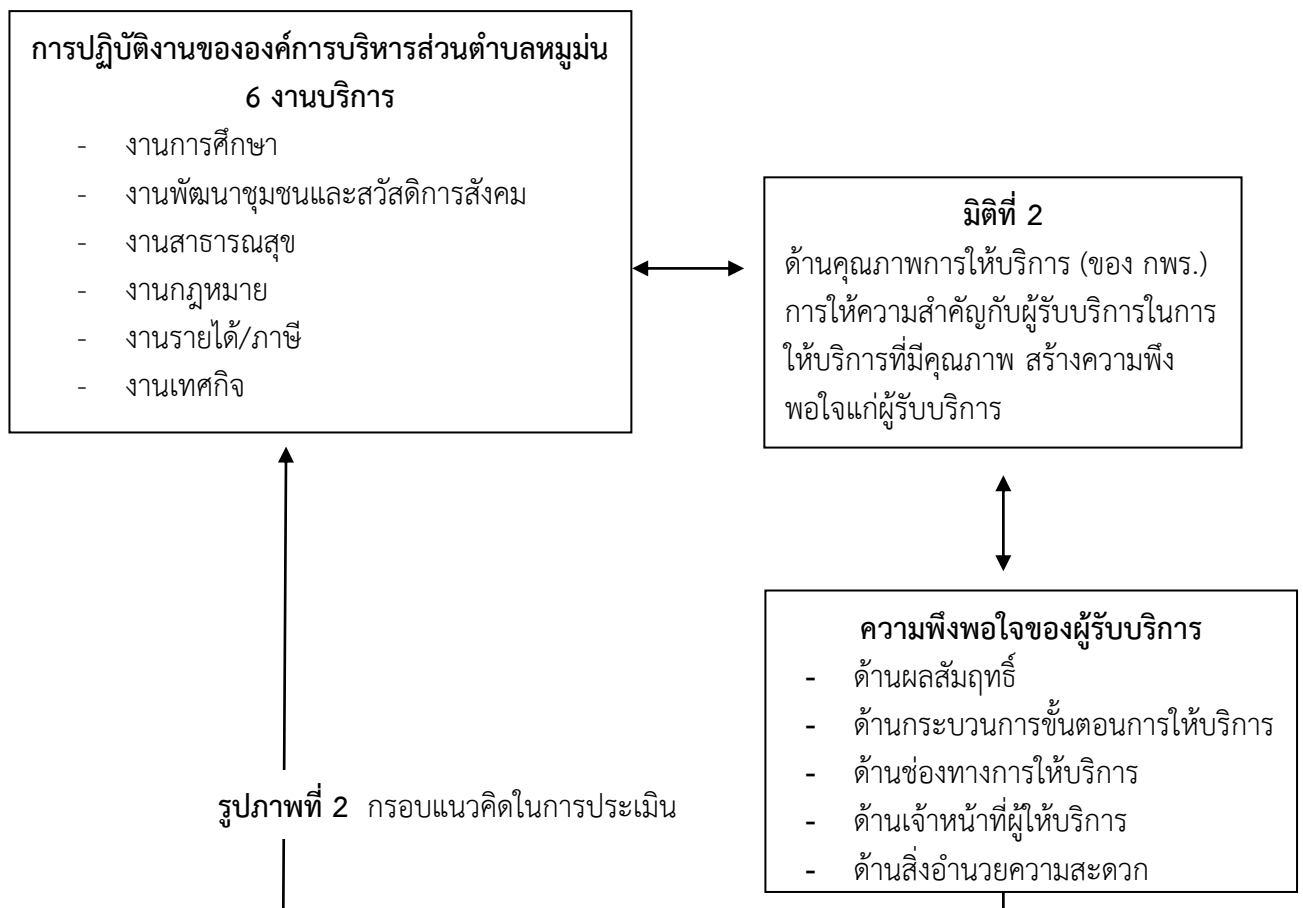
ดร.วิศ สุวรรณวงศ์และ นวิทย์เอมเอก (2558 : บทคัดย่อ) แนวทางการพัฒนาความร่วมมือระหว่าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการ สาธารณะ : กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ การศึกษานี้เป็นการวิจัยด้วยวิธีการเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาความร่วมมือ ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน การ จัดบริการสาธารณะ กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนา ความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่ อำเภอหาดใหญ่ สรุปได้ 7 แนวทาง ได้แก่ (1) การตั้งเป็นคณะทำงานร่วมระหว่างเทศบาล (2) การประสาน แผนปฏิบัติราชการภายในระหว่างเทศบาลในพื้นที่ (3) แต่ละเทศบาลมาพูดคุยและวางแผนร่วมกัน (4) มี หน่วยงานกลางมาประสานการทำงานแบบความร่วมมือระหว่างเทศบาล (5) การทำข้อตกลงความร่วมมือ

ระหว่างเทศบาล (6) หน่วยงานกำกับดูแล มาเป็นพี่เลี้ยงหรือมาเป็นหน่วยงานกลางเชื่อมประสาน (7) จัดทำวาระแห่งชาติของนครหาดใหญ่ ส่วนปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ มี 7 ประเด็น ได้แก่ (1) บุคลากร (ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาล) (2) โครงสร้างองค์กร (3) วิทยุทัศน์และนโยบายผู้บริหาร (4) กฎหมาย (5) เทคโนโลยี (6) ประชาชนในพื้นที่ (7) อื่นๆ ได้แก่ งบประมาณ, การตรวจสอบของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน

2.4 กรอบแนวคิดการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จะประเมินตามภารกิจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ใน 6 งานบริการ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่นขอรับการประเมิน ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยหน่วยงานผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพและต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำรวจจากความคิดเห็นของผู้รับบริการในกรอบงาน 5 ด้าน คือ 1) ด้านผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการด้าน 4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจะสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการจะให้ข้อเสนอแนะที่หน่วยงานควรนำไปพัฒนา ซึ่งหากหน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องก็จะทำให้คุณภาพการให้บริการกับประชาชนดียิ่งขึ้น

จากกรอบแนวคิดนี้ คณะผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ตามมิติที่ 2 เพื่อให้ทราบผลการประเมิน และได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย สำหรับหน่วยงานที่จะนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น ประจำปีงบประมาณ 2562 แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น ซึ่งในบทนี้จะอธิบายถึงวิธีการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่อาศัยอยู่ใน 11 หมู่บ้าน มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 7,071 คน แยกเป็นชาย 3,434 คน หญิง 5,637 คน (ข้อมูล ณ กันยายน 2559)

ตารางที่ 7 จำนวนประชากรจำแนกตามเพศ

หมู่ที่	จำนวนประชากร (คน)		
	ชาย	หญิง	รวม
1	429	461	890
2	256	260	516
3	374	349	723
4	342	378	720
5	226	252	478
6	275	274	549
7	412	459	871
8	267	285	552
9	383	416	799
10	197	206	403
11	241	283	524
รวม	3,402	3,623	7,025

3.1.2 วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง ใช้การเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น โดยวิธีเจาะจง (Purposive sampling) และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenience sampling) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดมีคุณสมบัติใกล้เคียงกัน จำนวน 450 คน ด้วยการแจกแบบสอบถาม

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยอาศัยการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น 6 งานบริการ

โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยจัดสร้างขึ้น เพื่อใช้ประเมินการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น โดยประชาชนเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ใน 6 งานบริการ โดยกำหนดผลการปฏิบัติ 5 ระดับ ดังนี้

ผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ในระดับ ดีมาก	ให้ 5 คะแนน
ผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ในระดับ ดี	ให้ 4 คะแนน
ผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ในระดับ พอใช้	ให้ 3 คะแนน
ผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ในระดับ ปรับปรุง	ให้ 2 คะแนน
ผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ในระดับ ปรับปรุงเร่งด่วน	ให้ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยคณาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น จำนวน 450 คน ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 423 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94 ของแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งในการลงพื้นที่นั้น ได้ดำเนินการสำรวจผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่นใน 6 งานบริการ ได้แก่ 1.งานการศึกษา 2.งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3.งานสาธารณสุข 4.งานกฎหมาย 5.งานรายได้และภาษี และ 6.งานเทศกิจ

ส่วนการสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่นใน 5 ด้าน คือ 1.ด้านผลสัมฤทธิ์ 2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3.ด้านช่องทางการให้บริการ 4.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 5.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการวิเคราะห์

หลังจากผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS for windows) โดยสามารถจำแนกการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น 6 งานบริการ ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากนั้นจึงนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ในรูปของตาราง และแปลผลโดยการบรรยายประกอบ สำหรับเกณฑ์การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยนั้น ใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best. 1981, หน้า 82) จำแนกออกเป็น 5 ช่วง โดยแบ่งช่วงค่าคะแนนจากการคำนวณ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น มีผลการปฏิบัติงานในระดับ ดีมาก
 ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น มีผลการปฏิบัติงานในระดับ ดี
 ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น มีผลการปฏิบัติงานในระดับ พอใช้
 ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น มีผลการปฏิบัติงานในระดับ ปรับปรุง
 ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น มีผลการปฏิบัติงานในระดับ ปรับปรุง
 เร่งด่วน

ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจัดกลุ่มและนำเสนอโดยใช้สถิติหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

หลังจากได้ค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ข้างต้นในแต่ละประเด็นแล้ว คณะผู้วิจัยได้รวมค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นเพื่อแปรผลการประเมินการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น 6 งานบริการ และระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่นใน 5 ด้าน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยของแต่ละด้านมาหาค่าเฉลี่ยต่อไป และนำค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้านมาคำนวณเพื่อหาค่าร้อยละของระดับผลการประเมินการปฏิบัติงาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่นในภาพรวม โดยการเทียบค่าเฉลี่ย 5 เท่ากับ ร้อยละ 100

จากนั้นนำร้อยละของระดับผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่นที่ได้ มาวัดค่าคะแนน ระดับผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่นของผู้รับบริการ โดยใช้เกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดร้อยละของระดับผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	มีค่าเท่ากับ 10 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 90.01-95.00	มีค่าเท่ากับ 9 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 85.01-90.00	มีค่าเท่ากับ 8 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 80.01-85.00	มีค่าเท่ากับ 7 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 75.01-80.00	มีค่าเท่ากับ 6 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 70.01-75.00	มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 65.01-70.00	มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 60.01-65.00	มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 55.01-60.00	มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 50.01- 55.00	มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 50	มีค่าเท่ากับ 0 คะแนน

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม ประจำปี 2562 แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม โดยประเมินจำนวน 6 งาน ได้แก่ 1.งานการศึกษา 2.งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3.งานสาธารณสุข 4.งานกฎหมาย 5.งานรายได้และภาษี และ 6.งานเทศกิจ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่เข้ารับบริการในพื้นที่จำนวน 423 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจัดกลุ่มหาค่าความถี่ และร้อยละ รายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 8 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	213	50.4
หญิง	210	49.6
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	9	2.1
21 - 30 ปี	18	4.3
31 - 40 ปี	81	19.1
41 - 50 ปี	126	29.8
51 - 60 ปี	183	43.3
61 ปีขึ้นไป	6	1.7
3. อาชีพ		
รับราชการ	3	0.7
ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	45	10.6
เกษตรกรกรรม	255	60.3
แม่บ้าน	21	5.0
รับจ้าง/ลูกจ้าง	30	7.1
ว่างงาน/กำลังหางาน	18	4.3
อาชีพอิสระ	42	9.9
อื่น ๆ (ระบุ).....	6	1.4
ไม่ระบุ	3	0.7

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	249	58.9
มัธยมศึกษาตอนต้น	63	14.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	57	13.5
อนุปริญญา/ปวส.	33	7.8
ปริญญาตรี	21	5.0
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	423	100

จากตารางที่ 8 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 เป็นเพศหญิงจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6

มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 และมีอายุ 61 ปีขึ้นไปจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 มีอาชีพค้าขาย/เจ้าของกิจการ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 มีอาชีพอาชีพอิสระ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 มีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 มีอาชีพแม่บ้าน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 วางงาน/กำลังหางาน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 มีอาชีพอื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 มีอาชีพรับราชการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 และไม่ระบุ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

4.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม ประจำปีงบประมาณ 2562

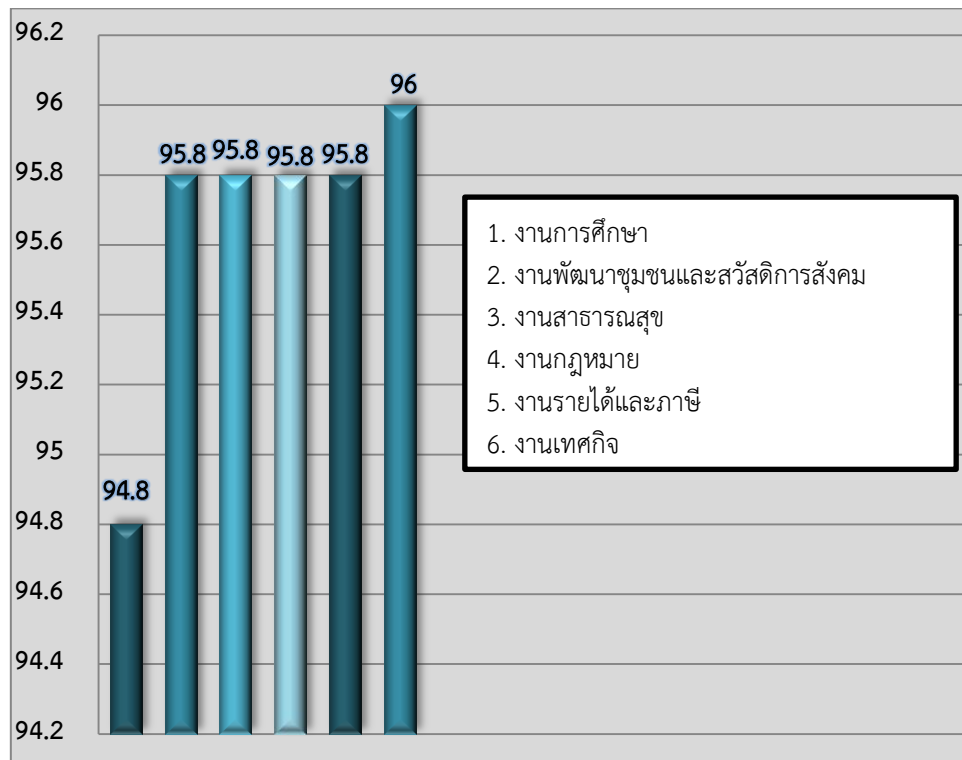
ตารางที่ 9 ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม
ประจำปีงบประมาณ 2562

ประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม ประจำปีงบประมาณ 2562	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ความแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
1. งานการศึกษา	4.74	0.73	94.80	ดีมาก
2. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.79	0.71	95.80	ดีมาก
3. งานสาธารณสุข	4.79	0.71	95.80	ดีมาก

ประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ประจำปีงบประมาณ 2562	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ความแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
4. งานกฎหมาย	4.79	0.78	95.80	ดีมาก
5. งานรายได้และภาษี	4.79	0.70	95.80	ดีมาก
6. งานเทศกิจ	4.80	0.68	96.00	ดีมาก
เฉลี่ยรวม	4.79	0.81	95.74	ดีมาก

จากตารางที่ 9 ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ประจำปี 2562 อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.74 (\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานเทศกิจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 96.00 (\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.68) รองลงมา งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.80 (\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.71) งานสาธารณสุข อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.80 (\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.71) งานกฎหมาย อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.80 (\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.78) งานรายได้และภาษี อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.80 (\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.70) และ งานการศึกษา อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 94.80 (\bar{X} = 4.74, S.D. = 0.73) ตามลำดับ

รูปภาพที่ 3 แผนภูมิภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น



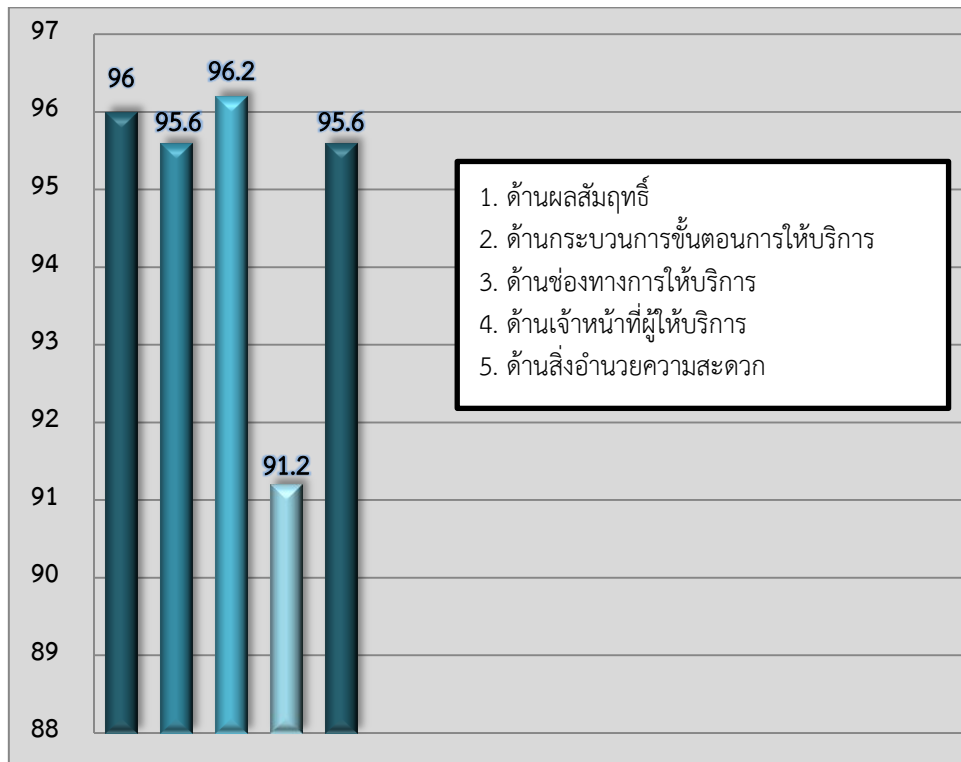
ตารางที่ 10 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น ประจำปีงบประมาณ 2562
งานการศึกษา

งานการศึกษา	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	4.80	0.78	96.00	ดีมาก
1. สถานศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น จัดการศึกษาอย่างครบถ้วน เท่าเทียมกัน มีคุณภาพและ ได้มาตรฐาน ไม่เลือกปฏิบัติกับนักเรียนบางกลุ่ม เช่น มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.78	0.78	95.60	ดีมาก
2. ครูและบุคลากรทางการศึกษา มีความรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ ในการพัฒนาการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ เช่น สามารถจัดการเรียนการสอนตามความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่น	4.84	0.76	96.80	ดีมาก
3. สถานศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น มีการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด สนามกีฬา อาคารเรียน หรือสื่อทางการศึกษาอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐาน	4.76	0.79	95.20	ดีมาก
4. สถานศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น จัดการเรียน การสอนตามหลักสูตรทุกกลุ่มสาระ การเรียนรู้ตามความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่นได้อย่างมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน เช่น นักเรียนมีพัฒนาการตามวัย	4.81	0.77	96.20	ดีมาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.74	95.60	ดีมาก
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.76	0.71	95.20	ดีมาก
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ	4.78	0.73	95.60	ดีมาก
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.84	0.74	96.80	ดีมาก
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.81	0.75	96.20	ดีมาก
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.73	0.78	94.60	ดีมาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.70	96.20	ดีมาก
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.81	0.71	96.20	ดีมาก
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์	4.78	0.73	95.60	ดีมาก
3. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์	4.73	0.67	94.60	ดีมาก

4. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด	4.86	0.72	97.20	ดีมาก
5. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลาหรือบริการล่วงหน้า	4.84	0.69	96.80	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.73	91.20	ดีมาก
1. มีการต้อนรับที่สุภาพ อ้าวยาคัยดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.69	97.20	ดีมาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.86	0.82	77.20	ดี
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง	4.62	0.69	92.40	ดีมาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา	4.76	0.71	95.20	ดีมาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.70	0.70	94.00	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.70	95.60	ดีมาก
1. สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.81	0.68	96.20	ดีมาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.84	0.67	96.80	ดีมาก
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.76	0.72	95.20	ดีมาก
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.81	0.70	96.20	ดีมาก
5. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.70	0.68	94.00	ดีมาก
6. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.78	0.67	95.60	ดีมาก
7. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.73	0.76	95.60	ดีมาก
เฉลี่ยรวม	4.74	0.73	94.80	ดีมาก

จากตารางที่ 10 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น งานการศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 94.80 ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณางานการศึกษาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับดีมาก โดยด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) รองลงมา ด้านผลสัมฤทธิ์ คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.78) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.70) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.74) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.20 ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.73) ตามลำดับ

รูปภาพที่ 4 แผนภูมิภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น งานการศึกษา



ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณางานการศึกษา เป็นรายชื่อ พบว่า ครูและบุคลากรทางการศึกษา มีความรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.76) รองลงมา สถานศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น จัดการเรียน การสอนตามหลักสูตรทุกกลุ่มสาระ การเรียนรู้ตามความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่นได้อย่างมีคุณภาพได้มาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.77) สถานศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น จัดการศึกษาอย่างครบถ้วน เท่าเทียมกัน มีคุณภาพและ ได้มาตรฐาน ไม่เลือกปฏิบัติกับนักเรียนบางกลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.78) และ สถานศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น มีการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณางานการศึกษา เป็นรายชื่อ พบว่า มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.74) รองลงมา ฝั่งลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.75) มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.73) ขั้นตอนการ ให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.71) และ ความเป็นธรรมของการบริการ คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณางานการศึกษา เป็นรายชื่อ พบว่า จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.72) รองลงมา มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลา หรือบริการล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.69) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.73) และมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 91.20 ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณางานการศึกษา เป็นรายชื่อ พบว่า มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายคดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.69) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.71) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 94.00 ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.70) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 92.40 ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.69) และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 77.20 ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.82) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณางานการศึกษา เป็นรายชื่อ พบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.67) รองลงมา สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.68) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.76) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.76) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.72) และป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 94.00 ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

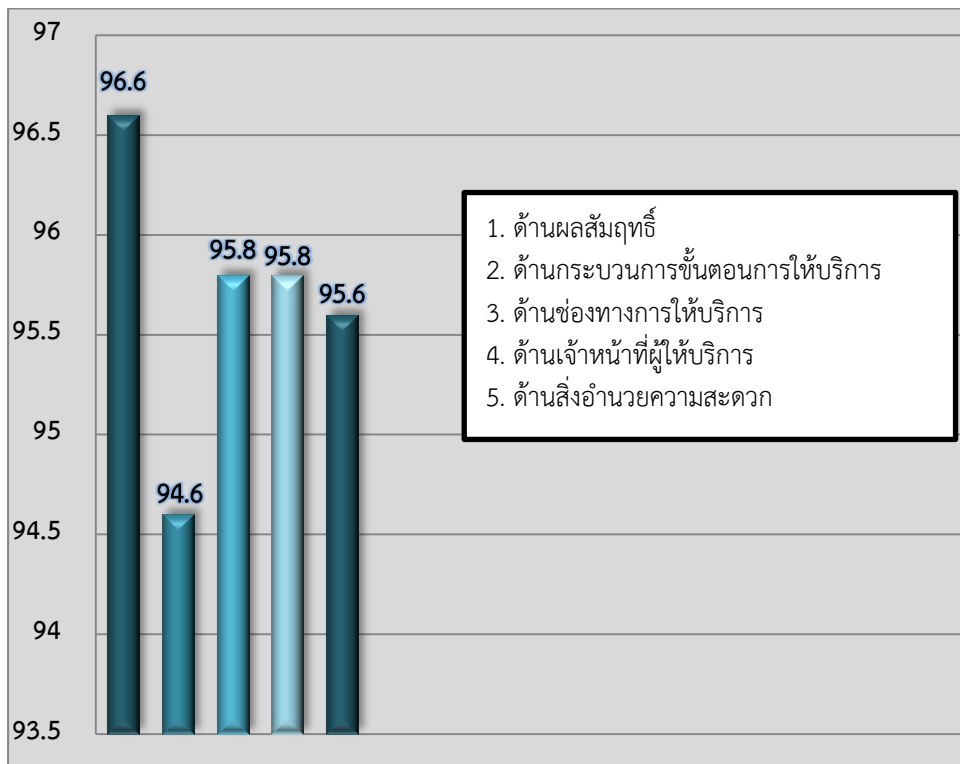
ตารางที่ 11 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ประจำปีงบประมาณ 2562
งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	4.83	0.68	96.60	ดีมาก
1. องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น เล็งเห็นความสำคัญของผู้สูงอายุ มีโครงการ กิจกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	4.81	0.72	96.20	ดีมาก
2. องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น มีการพัฒนาชุมชน โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งพึ่งพาตนเองในชุมชน เช่น ผู้นำชุมชนเข้มแข็ง ชุมชนคัดแยกขยะในครัวเรือน ชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมของ อบต. เป็นต้น	4.84	0.70	96.80	ดีมาก
3. องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่นมีการแจกเบี้ยสงเคราะห์ผู้สูงอายุตรงเวลา สะดวก รวดเร็ว	4.86	0.64	87.20	ดีมาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.70	94.60	ดีมาก
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.70	0.71	94.00	ดีมาก
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ	4.68	0.71	93.60	ดีมาก
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.78	0.68	95.60	ดีมาก
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.73	0.70	94.60	ดีมาก
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.76	0.67	95.20	ดีมาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.71	95.80	ดีมาก
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.78	0.69	95.60	ดีมาก
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์	4.76	0.70	95.20	ดีมาก
3. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์	4.81	0.71	96.20	ดีมาก
4. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด	4.84	0.72	96.80	ดีมาก
5. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลา หรือบริการล่วงหน้า	4.76	0.72	95.20	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.72	95.80	ดีมาก
1. มีการต้อนรับที่สุภาพ อ่อนโยน การมีมนุษยสัมพันธ์ของ	4.76	0.68	95.20	ดีมาก

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.68	96.80	ดีมาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง	4.78	0.69	95.60	ดีมาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา	4.76	0.71	95.20	ดีมาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.81	0.83	96.20	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.69	96.40	ดีมาก
1. สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.78	0.68	95.60	ดีมาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.81	0.66	96.20	ดีมาก
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.73	0.66	94.60	ดีมาก
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.84	0.68	96.80	ดีมาก
5. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.76	0.71	95.20	ดีมาก
6. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.86	0.70	97.20	ดีมาก
7. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.89	0.68	97.80	ดีมาก
เฉลี่ยรวม	4.79	0.71	95.80	ดีมาก

จากตารางที่ 11 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น งานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณางานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเป็นรายข้อ พบว่า ด้านผลสัมฤทธิ์ คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.68) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ

รูปภาพที่ 5 แผนภูมิภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณางานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นรายชื่อ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม มีการพัฒนาชุมชน โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งพึ่งพาตนเองในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.70) รองลงมา องค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม เล็งเห็นความสำคัญของผู้สูงอายุ มีโครงการ กิจกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.72) และองค์การบริหารส่วนตำบลหม่อมมีการแจกเบี้ยสงเคราะห์ผู้สูงอายุตรงเวลา สะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 87.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.64)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณางานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นรายชื่อ พบว่า มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.68) รองลงมา ความเป็นธรรมของการบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.67) มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.70) มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.71) และมีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.60 ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณางานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นรายชื่อ พบว่า จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.72) รองลงมา มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.69) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.70) และมีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลา หรือบริการล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณางานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นรายชื่อ พบว่า ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.68) รองลงมา ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.83) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.69) มีการต้อนรับที่สุภาพ อภัยคดียติ การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.68) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณางานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นรายชื่อ พบว่า

จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.68) รองลงมา มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.70) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.68) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.66) สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.68) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.71) และความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

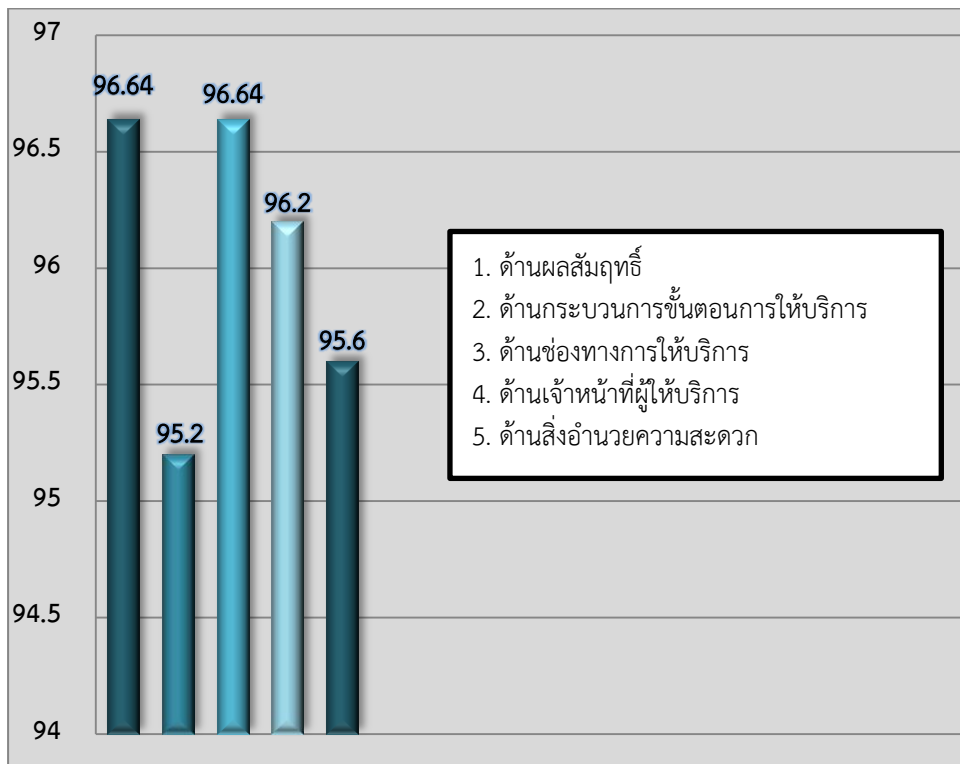
ตารางที่ 12 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ประจำปีงบประมาณ 2562
งานสาธารณสุข

งานสาธารณสุข	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	4.82	0.70	96.64	ดีมาก
1. องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ให้บริการด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน มีหน่วยบริการด้านสาธารณสุขที่ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการและควบคุมป้องกันโรค รวมถึงการส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การคัดกรองผู้มีความเสี่ยงต่อโรค การป้องกันโรคไข้เลือดออก การควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น	4.78	0.70	95.60	ดีมาก
2. องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ให้บริการด้านสาธารณสุขอย่างครบถ้วน ทั้งคนและสัตว์ อย่างมีคุณภาพ	4.86	0.71	97.20	ดีมาก
3. ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น มีสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรงมีภูมิคุ้มกันโรคกลุ่มเสี่ยง ต่อโรคได้รับการเฝ้าระวังและป้องกันไม่มีโรคระบาดทั้งจากคนและสัตว์ที่รุนแรงในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น	4.81	0.69	96.20	ดีมาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.72	95.20	ดีมาก
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.86	0.66	97.20	ดีมาก
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ	4.70	0.76	94.00	ดีมาก
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.76	0.69	95.20	ดีมาก
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.70	0.76	94.00	ดีมาก
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.76	0.68	95.20	ดีมาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.70	96.64	ดีมาก
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.78	0.69	95.60	ดีมาก
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์เสียงตามสายเว็บไซต์	4.81	0.74	96.20	ดีมาก
3. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์	4.86	0.72	97.20	ดีมาก
4. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด	4.78	0.85	95.60	ดีมาก
5. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลาหรือบริการล่วงหน้า	4.84	0.49	96.80	ดีมาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.70	96.20	ดีมาก
1. มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายคดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.67	96.20	ดีมาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.69	95.60	ดีมาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง	4.86	0.69	97.20	ดีมาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา	4.76	0.72	95.20	ดีมาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.81	0.70	96.20	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.73	95.60	ดีมาก
1. สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.76	0.70	95.20	ดีมาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.86	0.73	97.20	ดีมาก
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.73	0.74	94.60	ดีมาก
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.76	0.71	95.20	ดีมาก
5. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.70	0.73	94.00	ดีมาก
6. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.78	0.72	95.60	ดีมาก
7. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.86	0.72	97.20	ดีมาก
เฉลี่ยรวม	4.79	0.71	95.80	ดีมาก

จากตารางที่ 12 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น งานสาธารณสุข ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณางานสาธารณสุขเป็นรายข้อ พบว่า ด้านผลสัมฤทธิ์ คิดเป็นร้อยละ 96.64 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) และ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.64 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.73) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

รูปภาพที่ 6 แผนภูมิภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น
งานสาธารณสุข



ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 96.64 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณางานสาธารณสุข เป็นรายชื่อ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น ให้บริการด้านสาธารณสุขอย่างครบถ้วน ทั้งคนและสัตว์ อย่างมีคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.71) รองลงมาประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น มีสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรงมีภูมิคุ้มกันโรคกลุ่มเสี่ยง ต่อโรคได้รับการเฝ้าระวังและป้องกันไม่มีโรคระบาดทั้งจากคนและสัตว์ที่รุนแรงในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.69) และองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น ให้บริการด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน มีหน่วยบริการด้านสาธารณสุขที่ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการและควบคุมป้องกันโรค รวมถึงการส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.70)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณางานสาธารณสุขเป็นรายชื่อ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.66) รองลงมา มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.69) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.68) มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.00 ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.76) และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.76) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 96.64 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณางานสาธารณสุขเป็นรายข้อ พบว่า

มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.72) รองลงมา มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลา หรือบริการล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.49) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.74) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.69) และจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.85) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณางานสาธารณสุข เป็นรายข้อ พบว่า ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.69) รองลงมา มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายคดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.67) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.69) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณางานสาธารณสุขเป็นรายข้อ พบว่า จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.72) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.73) รองลงมา มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.72) สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.70) และความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.71) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.74) และป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 94.00 ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.73) ตามลำดับ

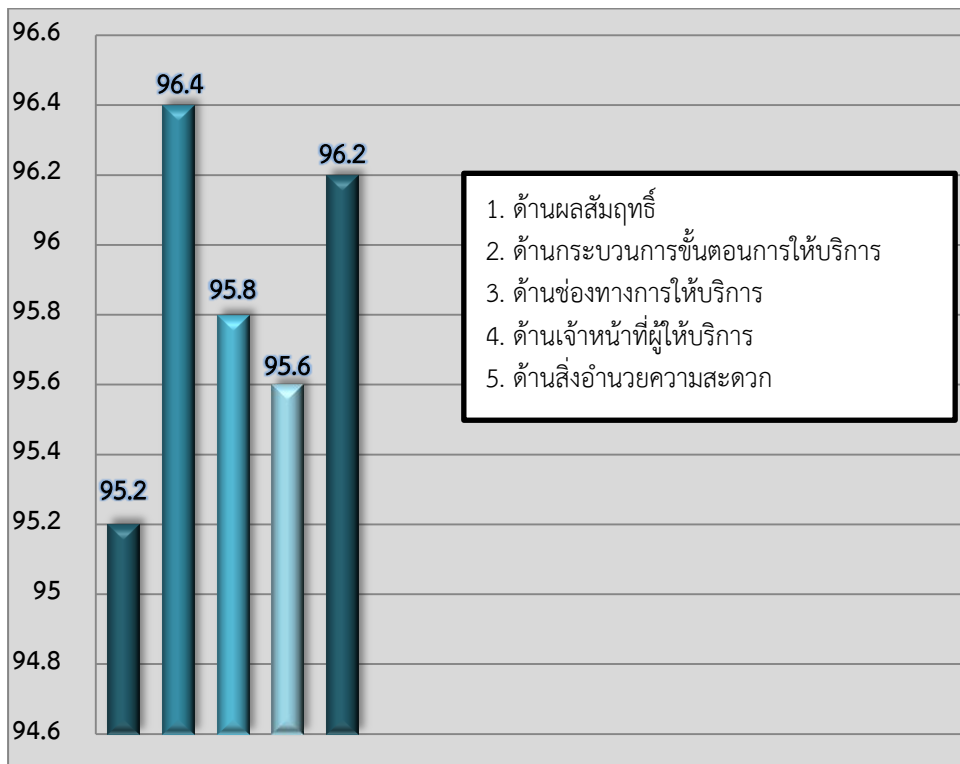
ตารางที่ 13 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ประจำปีงบประมาณ 2562
งานกฎหมาย

งานกฎหมาย	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	4.76	0.85	95.20	ดีมาก
1. องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่นมีการใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างเป็นธรรม เที่ยงตรง	4.78	0.89	95.60	ดีมาก
2. มีประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่นรับทราบ การประชาสัมพันธ์ กฎหมาย ข้อบังคับ ข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่นอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา	4.73	0.82	94.60	ดีมาก
3. มีกฎหมายที่มีข้อปฏิบัติที่หย่อนและหลากหลายเพื่อให้ ประชาชนผู้รับบริการได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการผลประ โยชน์สาธารณะในท้องถิ่นร่วมกัน	4.76	0.81	95.20	ดีมาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.79	96.40	ดีมาก
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.78	0.76	95.60	ดีมาก
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ	4.84	0.77	96.80	ดีมาก
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.81	0.79	96.20	ดีมาก
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.84	0.80	96.80	ดีมาก
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.81	0.77	96.20	ดีมาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.78	95.80	ดีมาก
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.76	0.76	95.20	ดีมาก
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์	4.73	0.78	94.60	ดีมาก
3. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟัง ความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์	4.78	0.80	95.60	ดีมาก
4. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด	4.86	0.79	97.20	ดีมาก
5. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการ นอกสถานที่ การบริการนอกเวลา หรือบริการล่วงหน้า	4.84	0.77	96.80	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.75	95.60	ดีมาก
1. มีการต้อนรับที่สุภาพ อ่อนโยนดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.75	96.80	ดีมาก

2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.73	97.20	ดีมาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง	4.81	0.76	96.20	ดีมาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา	4.73	0.76	94.60	ดีมาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.68	0.75	93.60	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.75	96.20	ดีมาก
1. สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.86	0.72	97.20	ดีมาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.81	0.73	96.20	ดีมาก
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.84	0.74	96.80	ดีมาก
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.76	0.75	95.20	ดีมาก
5. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.73	0.75	94.60	ดีมาก
6. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.84	0.76	96.80	ดีมาก
7. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.86	0.75	97.20	ดีมาก
เฉลี่ยรวม	4.79	0.78	95.80	ดีมาก

จากตารางที่ 13 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น งานกฎหมาย ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณางานกฎหมาย เป็นรายข้อ พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.79) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.75) ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.78) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.75) และด้านผลสัมฤทธิ์ คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.85) ตามลำดับ

รูปภาพที่ 7 แผนภูมิภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น งานกฎหมาย



ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.85) เมื่อพิจารณางานกฎหมาย เป็นรายชื่อ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่นมีการใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรม เทียงตรง คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.89) รองลงมา มีกฎหมายที่มีข้อปฏิบัติที่หย่อน และ หลากหลายเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการผลประโยชน์สาธารณะในท้องถิ่นร่วมกัน คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.81) และมีประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่นรับทราบการประชาสัมพันธ์ กฎหมาย ข้อบังคับ ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่นอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.82) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 96.4 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณางานกฎหมายเป็นรายชื่อ พบว่า มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.77) และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.80) รองลงมา มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.79) และความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.77) และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.76) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณางานกฎหมายเป็นรายข้อ พบว่า จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.79) รองลงมา มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลา หรือบริการล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.77) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.80) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.76) และมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณางานกฎหมายเป็นรายข้อ พบว่า ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.73) รองลงมา มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.75) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.76) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.76) และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 93.60 ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณางานกฎหมายเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.72) และจุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.75) รองลงมา ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.74) และมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.74) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.76) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.73) และป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

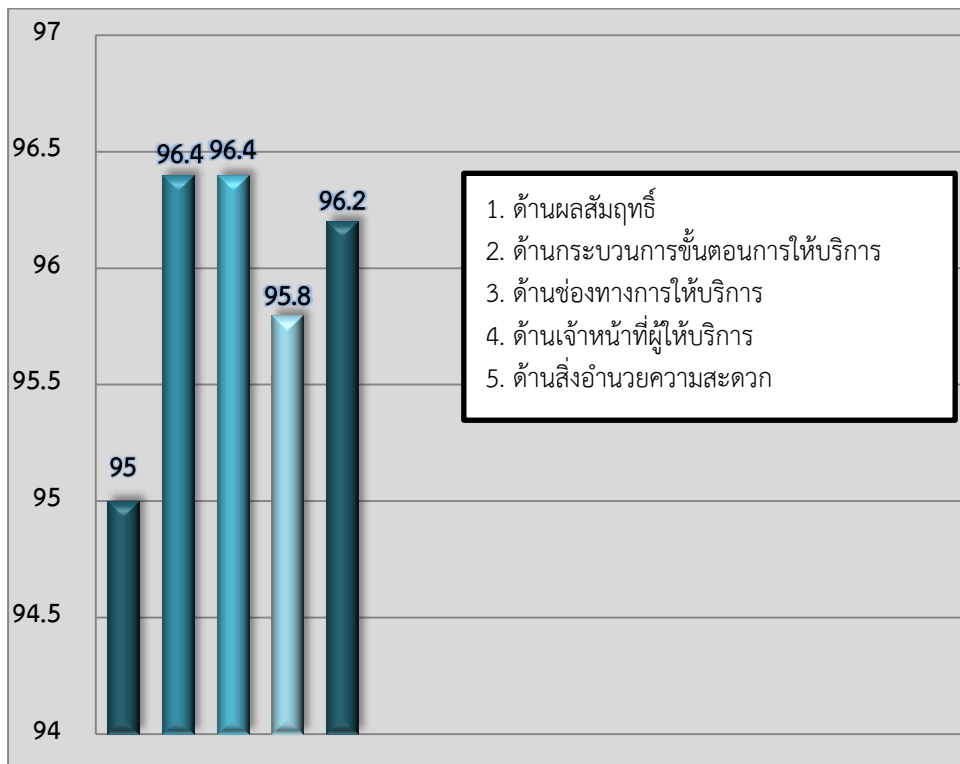
ตารางที่ 14 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ประจำปีงบประมาณ 2562
งานรายได้และภาษี

งานรายได้และภาษี	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	4.75	0.75	95.00	ดีมาก
1. ประชาชนผู้เสียภาษีพร้อมที่จะให้ความร่วมมือและมีความเต็มใจในการเสียภาษี	4.73	0.69	94.60	ดีมาก
2. องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น มีการประเมินค่าภาษี และจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้อง	4.70	0.71	94.00	ดีมาก
3. องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น สามารถใช้รายได้จากการจัดเก็บภาษีมาพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างคุ้มค่า	4.81	0.71	96.20	ดีมาก
4. เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม	4.70	0.70	94.00	ดีมาก
5. องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น สามารถใช้รายได้จากการจัดเก็บภาษีมาพัฒนาท้องถิ่นได้ตรงความต้องการของประชาชน	4.78	0.92	95.60	ดีมาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.69	96.40	ดีมาก
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.86	0.65	97.20	ดีมาก
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ	4.76	0.67	95.20	ดีมาก
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.81	0.71	96.20	ดีมาก
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.86	0.70	97.20	ดีมาก
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.78	0.70	95.60	ดีมาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.67	96.40	ดีมาก
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.86	0.65	97.20	ดีมาก
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์	4.84	0.65	96.80	ดีมาก
3. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์	4.81	0.68	96.20	ดีมาก
4. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด	4.76	0.68	95.20	ดีมาก
5. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลา หรือบริการล่วงหน้า	4.84	0.68	96.80	ดีมาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.70	95.80	ดีมาก
1. มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายคดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.74	94.60	ดีมาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.65	95.60	ดีมาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง	4.81	0.68	96.20	ดีมาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา	4.78	0.69	95.60	ดีมาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.86	0.69	97.20	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.69	96.20	ดีมาก
1. สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.86	0.64	97.20	ดีมาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.78	0.66	95.60	ดีมาก
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.81	0.70	96.20	ดีมาก
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.84	0.68	96.80	ดีมาก
5. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.78	0.71	95.60	ดีมาก
6. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.76	0.86	95.20	ดีมาก
7. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.84	0.75	96.80	ดีมาก
เฉลี่ยรวม	4.79	0.70	95.80	ดีมาก

จากตารางที่ 14 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น งานรายได้และภาษี ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณางานรายได้และภาษี เป็นรายข้อ พบว่าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.67) รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.69) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.70) และด้านผลสัมฤทธิ์ คิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

รูปภาพที่ 8 แผนภูมิภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น
งานรายได้และภาษี



ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณางานรายได้และภาษี เป็นรายข้อ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น สามารถใช้รายได้จากการจัดเก็บภาษีมาพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างคุ้มค่า คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) รองลงมา องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น สามารถใช้รายได้จากการจัดเก็บภาษีมาพัฒนาท้องถิ่นได้ตรงความต้องการของประชาชนคิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.92) ประชาชนผู้เสียภาษีพร้อมที่จะให้ความร่วมมือและมีความเต็มใจในการเสียภาษี คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.69) และองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น มีการประเมินค่าภาษีและจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 94.00 ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.71) เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม คิดเป็นร้อยละ 94.00 ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณางานรายได้และภาษีเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.65) และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.70) รองลงมา มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.70) และมีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณางานรายได้และภาษีเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.65) รองลงมา มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.65) และมีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลา หรือบริการล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.68) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.68) และจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณางานรายได้และภาษี เป็นรายข้อ พบว่า ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.69) รองลงมาความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.68) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.65) และ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.69) และ มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.74) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณางานรายได้และภาษี เป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.64) รองลงมาความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.68) และจุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.75) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.66) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.71) และมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.86) ตามลำดับ

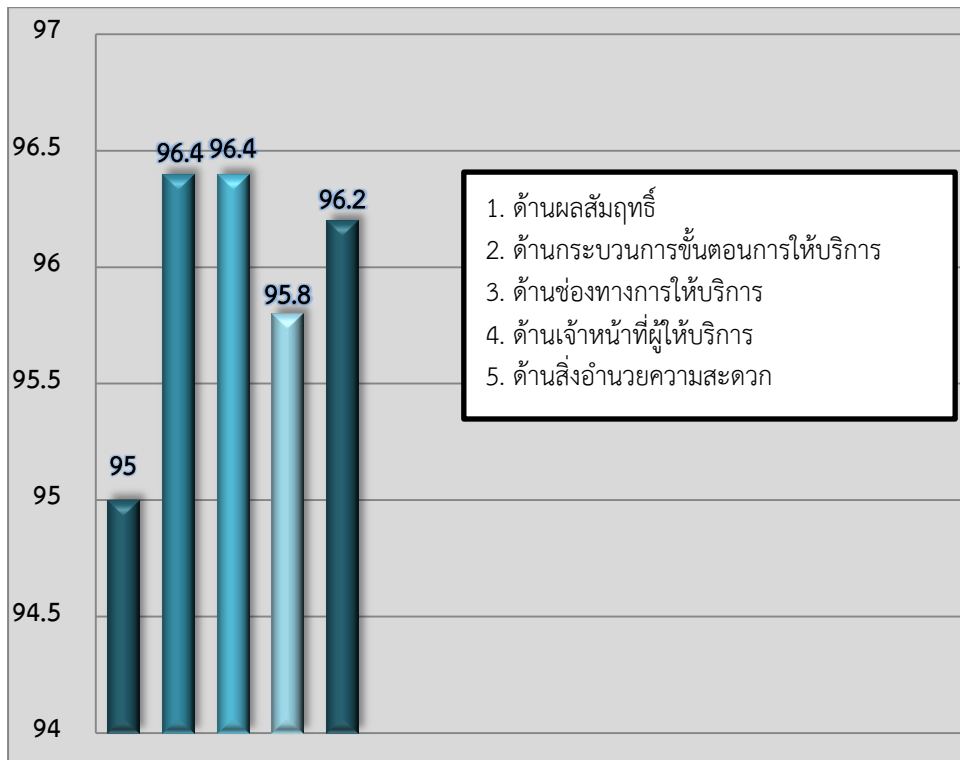
ตารางที่ 15 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ประจำปีงบประมาณ 2562
งานเทศกิจ

งานเทศกิจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	4.82	0.70	96.40	ดีมาก
1.ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การสร้าง การซ่อมแซม และการบำรุงรักษาถนน ทางเท้า การปรับปรุง แก้ไขจุดอันตราย การปรับปรุงสัญญาณจราจร	4.81	0.69	96.20	ดีมาก
2.ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ได้รับการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอย่างมีคุณภาพ เช่น การเฝ้าระวังของสายตรวจ อปพร.บริการเจ็บป่วยฉุกเฉิน 1132 บริการอาสาจราจร การจัดระเบียบถนนและทางเท้า	4.84	0.71	96.80	ดีมาก
3.ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ได้รับการช่วยเหลือ บรรเทา และเยียวยาร่วมกับหน่วยงานเกี่ยวข้อง ได้อย่างทันท่วงที เช่น ผู้ประสบภัย ผู้ป่วยฉุกเฉิน การระงับอัคคีภัย เป็นต้น	4.81	0.71	96.20	ดีมาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.66	96.00	ดีมาก
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.84	0.65	96.80	ดีมาก
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ	4.81	0.66	96.20	ดีมาก
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.76	0.65	95.20	ดีมาก
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.73	0.66	94.60	ดีมาก
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.86	0.66	97.20	ดีมาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.68	95.20	ดีมาก
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.78	0.70	95.60	ดีมาก
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์	4.73	0.67	94.60	ดีมาก
3. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์	4.68	0.66	93.60	ดีมาก
4. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด	4.76	0.68	95.20	ดีมาก
5. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลา หรือบริการล่วงหน้า	4.86	0.68	97.20	ดีมาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.69	96.40	ดีมาก
1. มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายคดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.67	96.20	ดีมาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.67	95.60	ดีมาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง	4.86	0.69	97.20	ดีมาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา	4.84	0.69	96.80	ดีมาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.81	0.76	96.20	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.68	96.00	ดีมาก
1. สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.76	0.68	95.20	ดีมาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.86	0.67	97.20	ดีมาก
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.81	0.66	96.20	ดีมาก
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.78	0.67	95.60	ดีมาก
5. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.76	0.71	95.20	ดีมาก
6. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.84	0.67	96.80	ดีมาก
7. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.81	0.66	96.20	ดีมาก
เฉลี่ยรวม	4.80	0.68	96.00	ดีมาก

จากตารางที่ 15 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น งานเทศกิจ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณางานเทศกิจ เป็นรายข้อ พบว่าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.67) รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.69) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.70) และด้านผลสัมฤทธิ์ คิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

รูปภาพที่ 9 แผนภูมิภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม งานเทศกิจ



ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณางานเทศกิจ เป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม ได้รับการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอย่างมีคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.71) รองลงมา ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้วยวิธีการต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.69) และประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม ได้รับการช่วยเหลือ บรรเทา และเยียวยาร่วมกับหน่วยงานเกี่ยวข้องได้อย่างทันท่วงที 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณางานเทศกิจเป็นรายชื่อ พบว่า ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.66) รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.65) และ มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.66) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.65) และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณางานเทศกิจเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลา หรือบริการล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.68) รองลงมาคือช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.70) จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.68) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.67) และมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 93.60 ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณางานเทศกิจ เป็นรายข้อ พบว่า ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกและความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.69) รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.69) มีการต้อนรับที่สุภาพ อภัยยาศัยดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.67) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.76) และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณางานเทศกิจ เป็นรายข้อ พบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.67) รองลงมาคือสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.67) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.66) และจุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.66) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.67) และสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.68) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

บทที่ 5 สรุป และอภิปรายผลการศึกษา

5.1 สรุป

ภาพรวมข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น เพศชายจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9

ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ประจำปี 2562 อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.74 (\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานเทศกิจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 96.00 (\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.68) รองลงมางานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.80 (\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.71) งานสาธารณสุข อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.80 (\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.71) งานกฎหมาย อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.80 (\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.78) งานรายได้และภาษี อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.80 (\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.70) และ งานการศึกษา อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 94.80 (\bar{X} = 4.74, S.D. = 0.73) ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีประเด็นที่น่าสนใจที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ประจำปีงบประมาณ 2562 อยู่ในระดับดีมาก ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.74 และผลการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 10 คะแนน ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น มีศักยภาพสูงในการบริการที่ดี สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ประกอบด้วยบุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถ และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่เป็นงานด้านการบริการอย่างเต็มที่ซึ่งทำให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีความพึงพอใจระดับมาก สอดคล้องกับ สุรพล เตียวตระกูล และ ศรุตดา สมพอง (2562) ได้กล่าวว่าเทศบาล ต้องมีความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของหน่วยงานภาครัฐมีความสำคัญ เพราะมีผลต่อรูปแบบการให้บริการ และมีผลต่อระบบการจัดบริการสาธารณะโดยการจัดบริการสาธารณะต้องเป็นประโยชน์ เหมาะสม คุ่มค่าและเพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชากรในพื้นที่ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Shelly (1975) ที่ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ ซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สามารถตอบสนองความต้องการเบื้องต้น ครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนในการดูแลภายหลังบริการด้วย ซึ่งทั้ง 6 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับดีทุกงานบริการ อันประกอบด้วย 1.งานกฎหมาย 2.

งานการศึกษา 3. งานเทคนิค/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4. งานรายได้/ภาษี 5. งานพัฒนาสังคมและสวัสดิการชุมชน และ 6. งานสาธารณสุข

ซึ่งแสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น มีความสอดคล้องกับแนวคิดข้างต้น คือ หากผู้ให้บริการใส่ใจ และสามารถสนองตอบความต้องการพื้นฐานได้ ประชาชนผู้รับบริการก็จะรู้สึกพึงพอใจ ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ โดยในการวัดดังกล่าว วัดในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับ สุมาลี ชัยสุวรรณ (2550) ได้สรุปความหมายของ ความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อความต้องการ การทำงานในทางบวกเพื่อทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงานให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ ประโยชน์ตอบแทนทางวัตถุและทางจิตวิทยา ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจที่มีต่อการบริการโดยแบ่งเป็นด้าน เทคโนโลยี สถานที่ ทำเลที่ตั้ง พนักงานผู้ให้บริการ ระบบงาน และการให้บริการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะเชิงนโยบายโดยภาพรวม ที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจมากก็ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ ควรมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มาจากผู้รับบริการและผลการวิจัย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ดีในการทำงานของหน่วยงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ที่มีลักษณะของการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง การปกครองโดยหลักนิติธรรม เพื่อความมีประสิทธิผลและความเที่ยงธรรมต่อไป

บรรณานุกรม

- กิจดี ยงประกิจ. 2559. การรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ บุคลิกการเป็น ผู้ประกอบการ ภูมิ
ความรู้ความชำนาญ และรูปแบบการคิดของผู้ประกอบการธุรกิจบุติกโฮเต็ลที่ได้รับรางวัลใน
ประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- โกวิทย์ พวงงาม. 2548. การปกครองท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร :เดือนตุลาคม
คณะรัฐประศาสนศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. 2560. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจใน
คุณภาพการบริหาร ของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการ
ของส่วนราชการ พ.ศ.2560. มหาวิทยาลัยบูรพา
- จาริณี อิศรางกูร ณ อยุธยา. 2559. ความพึงพอใจและพฤติกรรมการบริโภคขนมไทยของลูกคาชาวไทย ใน
จังหวัดกรุงเทพมหานคร.ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและ
การท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ดนุวัศ สุวรรณวงศ์และ นวิทย์เอมเอก (2558 : บทคัดย่อ) แนวทางการพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการ สาธารณะ : กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่.
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
- เทศบาลนครนนทบุรี. 2561. รายงานการวิจัย สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตาม
แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561.เทศบาลนคร
นนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ร่วมกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์
และ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
- ชนกฤต สุทธินนท์โชติ.2559.ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ - เกาะ
พะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี.หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- ธนศวร์ เจริญเมือง.2540. 100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พุทธศักราช 2440 - 2540, กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์คบไฟ, 2540
- ธมน เครือเนตร และคณะ. 2562. คุณภาพการให้บริการของสถานนอนุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอ
ปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา.หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ
- ธีรวุฒิ โศภิชฎิกุล. 2550. การปกครองท้องถิ่นไทย. ฉะเชิงเทรา: เอ็มเอ็นคอมพิวออฟเซท.
- นิธิศ สระทองอยู่. 2562. คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผล
ต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ กรุงเทพฯ-ชลบุรี.วารสารบริหารธุรกิจและ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำ
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. 2547. การปกครองส่วนท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ:วิญญูชน.
- ปณณธ เจริญชัยพฤกษ์. 2561. ทิศทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในอนาคต.วิทยาลัยสงฆ์ราชบุรี
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 2
(พฤษภาคม - สิงหาคม 2561)

- พิเชษฐ คามจันทร์. 2553. **ความคิดเห็นของประชาชนตำบลห้วยโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกเทศมนตรี.** วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร มหาบัณฑิต, สาขา รัฐศาสตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ภาคภูมิ รักเกียรติยศ. 2558. **การพัฒนาคุณภาพการให้บริการระบบรักษาความปลอดภัยบริษัท ชัยบี (ประเทศไทย) จำกัด.**สาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ และศิลปะปีที่ 8 ฉบับที่ 2.Slipakorn University ภาณุเดช เพ็ญความสุข.2558.**ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**
- มหาวิทยาลัยบูรพา. 2562. **การให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัด จันทบุรี.**http://digital_collect.lib.buu.ac.th.ค้นคว้าวันที่ 11 กันยายน 2562
- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. 2560. **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ.เทศบาล ตำบลกระหว่น อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.**
- ยุรมาศ อุดมศิริ. 2559. **การศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาต่อความพึงพอใจ ความ จงรักภักดีและแรงจูงใจ ของนักศึกษา MBA ในประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัตนะ พุทธิรักษา และ พิรภาว ทีวีสุข. (2560, กรกฎาคม – ธันวาคม). **คุณภาพการบริการด้านการน าจ่ายที่ ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์ราม อินทรา.** วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในประเทศไทยในประ ราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. ปีที่ 6 ฉบับที่ 2.
- ราชมงคลกรุงเทพ. 2562. **หลักในการให้บริการที่ดี.** <http://wiki.rmutk.ac.th/index.php/>.ค้นคว้า วันที่ 11 กันยายน 2562
- ราชัน นาสมพงษ์. 2562. **การบริการที่ดี.** <https://www.gotoknow.org/posts/355352>.ค้นคว้า วันที่ 11 กันยายน 2562
- วิมลรัตน์ ภูวพัฒน์ชัยกิจ. 2559. **คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึง พื่อใจของผู้ใช้บริการชาวไทย.** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ศราวุธ มาเฉลิม. 2562. **พัฒนาการของการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบพิเศษในประเทศไทย.** วารสารการเมืองการปกครอง ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 ประจำปีเดือนมกราคม – เมษายน 2562.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. 2559. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล เมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี.**มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
- สุดารัตน์ พิมลรัตน์กานต์. 2560. **อิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศองค์การผ่านความพึงพอใจในงานและ ความผูกพันต่อองค์การที่มีผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่.**สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์. Veridian E-Journal,Silpakorn University
- สุทธนู ศรีไสย และสุพจน์ บุญวิเศษ. 2547. **ทัศนะของประชาชนต่อการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี และสมาชิก สภาเทศบาลเมืองจันทบุรี.** ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สุทิน นพเกต. 2562. **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท.** วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์ ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน 2562).มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร
- สุรพล เตียวตระกูล และศรุตฯ สมพอง. 2562. **การปฏิรูปเทศบาลสู่การเป็นองค์กรที่เป็นเลิศตาม ยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0.**วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์มงคล รื่นเรืองฤทธิ.2560.**ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา.**สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยสยาม.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ. 2561. **รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา.**สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561
- สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ. 2562. **คู่มือ-เทคนิคการให้บริการ “Service Mind” สู่ความเป็นเลิศ.**คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. <http://web.chandra.ac.th>.ค้นคว้าวันที่ 11 กันยายน 2562
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. 2562. **เทศบาล.** จดหมายข่าวราชบัณฑิตยสถาน ปีที่ 6 ฉบับที่ 57 กุมภาพันธ์ 2539.ค้นคว้าวันที่ 11 กันยายน 2562. <http://www.royin.go.th/>
- อมรรัตน์ บุญภา. 2557. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี** อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต, ปร.ด. 74 หน้า. ปี พ.ศ. 2557.
- อุทัย หิรัญโต. **การปกครองท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์. 2523.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์. 2559. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปร่ง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.** มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- อัญญา สายสนั่น ณ อยุธยา. 2558. **การศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ของ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- Allport, Gordon W. 1960. **Personality : A Psychology Interpretation**. New York : Henry Holt
- Gilmer, B. Von Haller. (1971). **Industrial and organizational psychology**. New York: McGraw – Hill.
- Holloway, William V. **State and Local Government**. London: George Allen & Unwind, 1974.
- Jang, S. H., Kim, R. H., & Lee, C. W. (2016). **Effect of u-healthcare Service quality on usage intention in a healthcare service**. *Technological Forecasting and Social Change*, 113, 396-403
- Kasiri, L. A., Cheng, K. T. G., Sambasivan, M., & Sidim, S. M. (2017). **Integration of standardization and customization: Impact on service quality, customer satisfaction, and loyalty**. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35, 91-97
- Pham, T.S. H., & Ahammad, M.F. (2017). **Antecedents and consequences of online customer satisfaction: A holistic process perspective**. *Technological Forecasting and Social Change*, 124, 332-342.
- William A. Robson, **“Local Government.”** *Encyclopaedia of Social Science*, Vol.x. New York: The Macmillan Co.,1953
- Wit, Daniel, **A Comparative Survey of Local Government and Administration**. Bangkok: Prachandra Printing Press, 1996.

ภาคผนวก







แบบสอบถาม

ID.....

เรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม ประจำปี 2562

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การประเมินผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของการปฏิบัติงาน

ขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม 6 งานบริการ

ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

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. อาชีพ 1) รับราชการ 2) ค้าขาย/เจ้าของกิจการ 3) เกษตรกรรม
 4) แม่บ้าน 5) รับจ้าง/ลูกจ้าง 6)ว่างงาน/กำลังหางาน
 7) อาชีพอิสระ 8) อื่น ๆ (ระบุ).....
4. การศึกษา 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 4) อนุปริญญา/ปวส. 5) ปริญญาตรี 6) สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 การประเมินผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม 6 งานบริการ

(ผลการปฏิบัติงาน 5 = ดีมาก 4 = มาก 3 = พอใช้ 2 = ปรับปรุง 1 = ปรับปรุงเร่งด่วน)

ประเด็น/หัวข้อ	ผลการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
1) งานการศึกษา					
ด้านผลสัมฤทธิ์					
1.1 สถานศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม จัดการศึกษาอย่างครบถ้วน เท่าเทียมกัน มีคุณภาพและ ได้มาตรฐาน ไม่เลือกปฏิบัติกับนักเรียนบางกลุ่ม เช่น มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
1.2 ครูและบุคลากรทางการศึกษา มีความรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาการเรียนการสอนให้ มีคุณภาพ เช่น สามารถจัดการเรียนการสอนตามความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่น					
1.3 สถานศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม มีการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด สนามกีฬา อาคารเรียน หรือสื่อทางการศึกษาอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐาน					
1.4 สถานศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหม่อม จัดการเรียน การสอนตามหลักสูตรทุกกลุ่มสาระ การเรียนรู้ ตามความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่นได้อย่างมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน เช่น นักเรียนมีพัฒนาการตามวัย					

ประเด็น/หัวข้อ	ผลการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ					
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์					
3. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์					
4. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด					
5. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลาหรือบริการล่วงหน้า					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายชี้แจง การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก ความเป็นระเบียบ สะอาดต่อการติดต่อขอรับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
5. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
6. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
7. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
2) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
ด้านผลสัมฤทธิ์					
2. องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น เล็งเห็นความสำคัญของผู้สูงอายุ มีโครงการ กิจกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ					
2. องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น มีการพัฒนาชุมชน โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งพึ่งพาตนเองในชุมชน เช่น ผู้นำชุมชนเข้มแข็ง ชุมชนคัดแยกขยะในครัวเรือน ชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมของ อบต. เป็นต้น					
3. องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่นมีการแจกเบี้ยสงเคราะห์ผู้สูงอายุตรงเวลา สะดวก รวดเร็ว					
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					

ประเด็น/หัวข้อ	ผลการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ					
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์					
3. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์					
4. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด					
5. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลาหรือบริการล่วงหน้า					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายชี้แจง การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยเหลือปัญหา					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก ความเป็นระเบียบ สะอาดต่อการติดต่อขอรับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
5. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
6. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
7. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
3) งานสาธารณสุข					
ด้านผลสัมฤทธิ์					
1. องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ให้บริการด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน มีหน่วยบริการด้านสาธารณสุขที่ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการและควบคุมป้องกันโรค รวมถึงการส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การคัดกรองผู้มีความเสี่ยงต่อโรค การป้องกันโรคไข้เลือดออก การควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น					
2. องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ให้บริการด้านสาธารณสุขอย่างครบถ้วน ทั้งคนและสัตว์ อย่างมีคุณภาพ					
3. ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น มีสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรงมีภูมิคุ้มกันโรคกลุ่มเสี่ยง ต่อโรค ได้รับการเฝ้าระวังและป้องกันไม่มีโรคระบาดทั้งจากคนและสัตว์ที่รุนแรงในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น					
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ					

ประเด็น/หัวข้อ	ผลการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ความเป็นธรรมชาติของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์					
3. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์					
4. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด					
5. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลาหรือบริการล่วงหน้า					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
5. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
6. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
7. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4) งานกฎหมาย					
ด้านผลสัมฤทธิ์					
1. องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่นมีการใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรม เที่ยงตรง					
2. มีประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่นรับทราบการประชาสัมพันธ์ กฎหมาย ข้อบังคับ ข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่นอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา					
3. มีกฎหมายที่มีข้อปฏิบัติที่หย่อนและหลากหลายเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการผลประโยชน์สาธารณะในท้องถิ่นร่วมกัน					
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ					
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ความเป็นธรรมชาติของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					

ประเด็น/หัวข้อ	ผลการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์					
3. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์					
4. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด					
5. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลา หรือบริการล่วงหน้า					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
5. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
6. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
7. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
5) งานรายได้และภาษี					
ด้านผลสัมฤทธิ์					
1. ประชาชนผู้เสียภาษีพร้อมที่จะให้ความร่วมมือและมีความเต็มใจในการเสียภาษี					
2. องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น มีการประเมินค่าภาษี และจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้อง					
3. องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น สามารถใช้รายได้จากการจัดเก็บภาษีมาพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างคุ้มค่า					
4. เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม					
5. องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น สามารถใช้รายได้จากการจัดเก็บภาษีมาพัฒนาท้องถิ่นได้ตรงความต้องการของประชาชน					
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ					
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					

ประเด็น/หัวข้อ	ผลการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์					
3. มีช่องทางกรรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์					
4. จัดให้มีสายด่วนนายฯ หรือสายด่วนปลัด					
5. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลา หรือบริการล่วงหน้า					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
5. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
6. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
7. จุดหรือช่องทางให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
6) งานเทศกิจ					
ด้านผลสัมฤทธิ์					
1. ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การสร้าง การซ่อมแซม และการบำรุงรักษาถนน ทางเท้า การปรับปรุง แก้ไขจุดอันตราย การปรับปรุงสัญญาณจราจร					
2. ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ได้รับการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอย่างมีคุณภาพ เช่น การเฝ้าระวังของสายตรวจ อปพร.บริการเจ็บป่วยฉุกเฉิน 1132 บริการอาสาจราจร การจัดระเบียบถนนและทางเท้า					
3. ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ได้รับการช่วยเหลือ บรรเทา และเยียวยาร่วมกับหน่วยงานเกี่ยวข้อง ได้อย่างทันท่วงที เช่น ผู้ประสบภัย ผู้ป่วยฉุกเฉิน การระงับอัคคีภัย เป็นต้น					
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ					
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					

ประเด็น/หัวข้อ	ผลการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์					
3. มีช่องทางกรรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์					
4. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด					
5. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลา หรือบริการล่วงหน้า					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายคดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
5. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
6. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
7. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

1. ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ (ระบุชื่องานบริการ)

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ (ระบุชื่องานบริการ)

.....

.....

3. ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่มอย่างไร

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนการพัฒนา เราจะพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป

มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม