

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้การปรับปรุงการให้บริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ก็คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ และปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้นจิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ

การบริการ จึงเป็นความพยายามที่จะทำให้บุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับความพึงพอใจ สะดวกในการที่จะกระทำการใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จของการปฏิบัติงานผู้ให้บริการทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นภาคเอกชนหรือภาครัฐก็ตาม ต่างก็มุ่งหวังที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการด้วยกันทั้งสิ้น ยิ่งในส่วนของภาคเอกชนที่มีเป้าหมายที่ชัดเจนคือกำไรสูงสุดแล้ว ระดับของความพึงพอใจที่แตกต่างกันของผู้รับบริการย่อมหมายถึงผลกำไรที่แตกต่างกันด้วยเช่นกัน ปัจจุบันองค์กรชั้นนำทั่วโลกจะมีการวิจัยเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างจริงจัง และต่อเนื่องเพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น สู่วิธีความสำเร็จที่ยั่งยืนถาวรขององค์กรสืบไป

ในการให้บริการประชาชนของรัฐนั้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนทั่วไปทุกคน เมื่อมีคนเข้ามาเกี่ยวข้องมาก ปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น หรืออาจเกิดขึ้นก็ย่อมมีตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นในการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องโดยจะต้องทราบว่าตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ กฎหมาย และระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องนั้น ประชาชนมีสิทธิ และมีหน้าที่อย่างไรบ้าง และในทางกลับกันเจ้าหน้าที่มีอำนาจ และหน้าที่อย่างไรบ้างทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดปัญหาขึ้นตั้งแต่แรก

การบริการสู่ความเป็นเลิศในงานราชการ อาศัยหลักการสู่ความเป็นเลิศ ๘ ประการ คือ การปฏิบัติอย่างจริงจัง ความใกล้ชิดลูกค้า/ประชาชน ความเป็นอิสระในการทำงานเพื่อเพิ่มผลิตภาพโดยพนักงาน/ข้าราชการได้สัมผัสงานอย่างใกล้ชิด มุ่งเน้นการขยายงานที่ตนชำนาญ มีรูปแบบการทำงานที่เรียบง่ายและเข้มงวดและผ่อนคลายในเวลาเดียวกัน ในการบริหารงานบริการของข้าราชการจะต้องปรับกระบวนการทัศนคติของข้าราชการทุกคนทุกระดับให้มีสำนึกการบริการ ด้วยการลงมือปฏิบัติจริงมุ่งสู่เป้าหมายการบริหารการบริการเป็นเลิศด้วยการคิดบวกปฏิบัติงานบริการ

ประชาชนที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลปฏิบัติงานราชการอย่างมืออาชีพ บริการประชาชนด้วยการค้นหาความต้องการของประชาชนมุ่งปฏิบัติจริงเพื่อนำไปสู่การเป็นหน่วยงานราชการที่มีการให้บริการที่เป็นเลิศได้อย่างแท้จริง และเนื่องจากปัจจุบันส่วนราชการมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามการปฏิรูประบบราชการ เริ่มตั้งแต่การออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๒ ซึ่งบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๓๒ ต่อมาได้มีพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ และในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๗๖ และในปี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี บังคับใช้ ซึ่งแสดงถึงความสำคัญของการบริหารงาน และการให้บริการของภาคราชการที่ต้องให้ความสำคัญแก่ประชาชน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๕๐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ และอำนาจดูแล และจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

พระราชบัญญัติสภาตำบล และ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ (และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๕๒ ส่วนที่ ๓) องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

**มาตรา 66** องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และ วัฒนธรรม

**มาตรา 67** ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขต องค์การบริหารส่วน ตำบล ดังต่อไปนี้

- (๑) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- (๒) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (๓) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- (๔) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (๕) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- (๖) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (๗) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (๘) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(๙) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

(ความเดิมในมาตรา ๖๗ (๘) ถูกยกเลิกและใช้ความใหม่แทนแล้ว โดยมาตรา ๑๔ และเพิ่มเติม (๙) โดย มาตรา ๑๕ ของ พ.ร.บ. สถาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๒) ตามลำดับ)

**มาตรา 68** ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วน ตำบล ดังต่อไปนี้

- (๑) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (๒) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (๓) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (๔) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- (๕) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- (๖) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (๗) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (๘) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (๙) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (๑๐) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (๑๑) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (๑๒) การท่องเที่ยว
- (๑๓) การผังเมือง

(มาตรา ๖๘ (๑๒) และ (๑๓) เพิ่มเติมโดยมาตรา ๑๖ ของ พ.ร.บ. สถาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๒)

**มาตรา 69** อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามมาตรา ๖๖ มาตรา ๖๗ และมาตรา ๖๘ นั้น ไม่เป็นการ ตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหาร ส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ นำ ความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย

**มาตรา 70** เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิได้รับ ทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของ

ทางราชการในตำบล เว้นแต่ข้อมูลหรือ ข่าวสารที่ทางราชการถือว่าเป็นความลับเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงแห่งชาติ

**มาตรา 71** องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับตำบลเพื่อใช้บังคับในตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย หรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับ ผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกินห้าร้อยบาท

ร่างข้อบังคับตำบลจะเสนอได้ก็แต่โดยคณะกรรมการบริหาร หรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือ ราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายเกี่ยวกับการเข้าชื่อให้สภาท้องถิ่นพิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นเมื่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายอำเภอให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบลตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้ ประธานคณะกรรมการบริหารลงชื่อและประกาศเป็นข้อบังคับตำบลต่อไปในกรณีที่นายอำเภอไม่เห็นชอบด้วยกับร่างข้อบังคับตำบลใด ให้ส่งคืนสภาองค์การบริหารส่วนตำบลภายใน สิบห้าวันนับแต่วันที่นายอำเภอได้รับร่างข้อบังคับตำบลดังกล่าวเพื่อให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาทบทวน ร่างข้อบังคับตำบลนั้นใหม่ แต่ถ้าเป็นร่างข้อบังคับตำบลที่กำหนดให้มีโทษปรับตามวรรคหนึ่ง เมื่อนายอำเภอไม่เห็นชอบ ด้วย ให้ร่างข้อบังคับตำบลนั้นเป็นอันตกไปเมื่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาทบทวนร่างข้อบังคับตำบลตามวรรคสี่แล้ว มีมติยืนยันตามร่าง ข้อบังคับตำบลเดิมด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ให้ประธานคณะกรรมการบริหารลงชื่อและประกาศเป็นข้อบังคับตำบลได้โดยไม่ต้องขอความเห็นชอบจาก นายอำเภอ แต่ถ้าสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ยืนยันภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับร่างข้อบังคับตำบลคืนจาก นายอำเภอหรือยืนยันด้วยคะแนนเสียงน้อยกว่าสองในสามของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ให้ร่างข้อบังคับตำบลนั้นเป็นอันตกไป

(ความเดิมในมาตรา ๓๖ วรรคสองถูกยกเลิกและใช้ความใหม่แทนแล้ว โดยมาตรา ๗๗ ของ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๒ ตามลำดับ)

**มาตรา 72** ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีพนักงานส่วนตำบลและอาจจัดแบ่งการบริหารงานออกเป็น

- (๑) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
- (๒) ส่วนต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น

ระเบียบพนักงานส่วนตำบลให้ตราขึ้นเป็นพระราชกฤษฎีกา

เพื่อประโยชน์แก่กิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลอาจขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ไปดำรงตำแหน่ง หรือปฏิบัติกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม ทั้งนี้ ให้ผู้ว่าราชการ จังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็น และ

ในกรณีที่เป็นข้าราชการซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดให้กระทรวงมหาดไทยทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้ง

**มาตรา 73** องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบล หรือร่วมกับสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำการ ร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และกิจการนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับ กิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน

องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะผู้รับบริการดังกล่าว เป็นผู้ที่เข้ารับบริการโดยตรง ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ตลอดถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเข้ารับบริการอย่างแท้จริง ผลของการประเมินครั้งนี้ สามารถนำมาปรับปรุงกระบวนการบริการให้ได้มาตรฐานและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้มีการกำหนดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการประเมินในมิติหนึ่งด้านคุณภาพ การให้บริการของการตรวจประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน

### 1.2.1 วัตถุประสงค์หลัก

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานด้านบริหารจัดการขยะ งานด้านร้องเรียนร้องทุกข์งานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และงานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

### 1.2.2 วัตถุประสงค์ย่อย

เพื่อประเมินความพึงพอใจ ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนงานทั้ง ๔ ด้านตามวัตถุประสงค์หลัก

### 1.3 ขอบเขตของการประเมิน

#### 1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรได้แก่ ประชาชน ที่มารับบริการงานด้านบริหารจัดการขยะ งานด้านร้องเรียนร้องทุกข์ งานด้านจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และงานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ดังนี้

๑) งานบริหารจัดการขยะ	จำนวน	๓๐๒ คน
๒) งานร้องเรียน ร้องทุกข์	จำนวน	๒๔๓ คน
๓) งานจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่	จำนวน	๒๗๐ คน
๔) งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวน	๒๔๖ คน
<b>รวม</b>	<b>จำนวน</b>	<b>1061 คน</b>

#### 1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านบริหารจัดการขยะ งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์งานจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และงานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบล คือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา คณะผู้ประเมิน ได้ประเมินจากภารกิจงานงาน ๔ ด้าน ดังนี้

- ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### 1.3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนำมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติ ดังนี้

- ๑) ตอนที่ ๑ ดำเนินการวิเคราะห์โดยทำในรูปตาราง ใช้ค่าสถิติร้อยละ

๒) ตอนที่ ๒ ดำเนินการวิเคราะห์โดยทำในรูปตาราง และบรรยายประกอบ โดยกำหนด วิเคราะห์เป็นรายด้าน และรายข้อ ใช้สถิติร้อยละ และนำค่าร้อยละที่ได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การ ประเมินกับคะแนนเต็ม ตามเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

ตารางที่ ๑.๑ แสดงเกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์การประเมิน	
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	๑๐
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๙๕	๙
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๙๐	๘

ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๘๕	๗
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๘๐	๖
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๗๕	๕
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๗๐	๔
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๖๕	๓
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๖๐	๒
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๕๕	๑
น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	๐

#### 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

**การให้บริการ** หมายถึง การดำเนินการกิจกรรมเกี่ยวกับการบริการต่อผู้รับบริการ งานด้านบริหารจัดการขยะ งานด้านร้องเรียนร้องทุกข์ งานด้านจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และงานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้มาขอรับบริการ งานด้านบริหารจัดการขยะ งานด้านร้องเรียนร้องทุกข์งานจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และงานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

**องค์การบริหารส่วนตำบล** หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** หมายถึง ผลที่เกิดจากทัศนคติหลาย ๆ ประการที่บุคคลมีต่อช่องทางการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในสำนักงาน ในการให้บริการงาน ด้านงานบริหารจัดการขยะ งานด้านร้องเรียนร้องทุกข์งานจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และงานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้จังหวัดพะเยา

**กระบวนการให้บริการ** หมายถึง ลักษณะการให้บริการที่ให้ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ การให้คำปรึกษา คำแนะนำ การประชาสัมพันธ์ ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ เป็นต้น ของงานด้านบริหารจัดการขยะ งานด้านร้องเรียนร้องทุกข์ งานด้านจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และงานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

**ขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ลำดับขั้นการให้บริการ ในงานด้านบริหารจัดการขยะ งานด้านร้องเรียนร้องทุกข์ งานด้านจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และงานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ในงานด้านบริหารจัดการขยะ งานร้องเรียนร้องทุกข์ งานด้านจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และงานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

**สิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง ป้ายแนะนำ แบบฟอร์มต่างๆ สภาพบรรยากาศ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ห้องน้ำ-สุขา ความเป็นระเบียบ ความสะอาด เป็นต้น ที่อำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการงานด้านงานบริหารจัดการขยะ งานด้านร้องเรียนร้องทุกข์ งานด้านจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และงานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

**เกณฑ์การประเมิน** หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์การประเมิน ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ คาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของงานด้านบริหารจัดการขยะ งานด้านร้องเรียนร้องทุกข์ งานด้านจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และงานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ดังนี้

๑.๕๑ ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของงานด้านบริหารจัดการขยะ งานด้านร้องเรียนร้องทุกข์ งานด้านจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และงานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานในองค์กร ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๑.๕๒ ข้อมูลที่ได้จากการประเมิน สามารถเป็นข้อมูลในการให้บริการงาน ด้านบริหารจัดการขยะ งานด้านร้องเรียนร้องทุกข์ งานด้านจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และงานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา และองค์กรอื่น ๆ ที่มีระบบการให้บริการใกล้เคียงกับ งานด้านบริหารจัดการขยะ งานด้านร้องเรียนร้องทุกข์ งานด้านจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และงานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ โดยนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมในด้านการพัฒนางานและการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ รวมทั้งจะเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) ในการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียงต่อไป



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการด้าน งานบริหาร จัดการขยะ งานร้องเรียน ร้องทุกข์งานจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ งานการศึกษา และงานสวัสดิการ สังคม องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ในครั้งนี้มีเอกสาร และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดิน

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ และการให้บริการ

๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐ

๒.๖ บริบทพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๘ กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดิน

ประเทศไทยได้ยึดหลักการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็น ประมุขในระบบรัฐสภาเช่นนี้มานับแต่การอภิวัฒน์เปลี่ยนแปลงการปกครองเมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๔๗๕ โดยระบอบการปกครองนี้ มีส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารราชการแผ่นดินต้องมีคณะบุคคล ขึ้นมารับผิดชอบ มีบุคคลหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าคณะผู้บริหาร ที่พร้อมจะถูกรับควบคุม ตรวจสอบ และ ถ่วงดุลการใช้อำนาจทางการบริหารจากรัฐสภา ตามแนวคิดอำนาจอธิปไตยซึ่งเป็นอำนาจสูงสุดที่ใช้ใน การปกครองประเทศเป็นของปวงชน ที่แต่ละฝ่ายต่างมีความเป็นอิสระในการใช้อำนาจของตนเอง แต่ยังมี การควบคุมและถ่วงดุลซึ่งกันและกัน

##### 2.1.1 ความหมาย

การบริหารราชการแผ่นดิน หมายถึง การกำหนดนโยบายและทิศทางที่จะจัดการ ปกครองประเทศในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง การต่างประเทศ ไปในแนวทางใด และใช้วิธีการใด จึงจะเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มี ประสิทธิภาพ คุ่มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติ การลดภารกิจที่ไม่จำเป็น การกระจาย ภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และ

การตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยการจัดหาอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ งบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้ และออกกฎ ระเบียบต่างๆ มารองรับ ตลอดจนการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายตามที่ อำนาจนิติบัญญัติคือรัฐสภาให้ความเป็นชอบตราขึ้นใช้บังคับ

### 2.1.2 การบริหารแผ่นดินตามเจตนารมณ์แห่งรัฐธรรมนูญ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ วางแนวทางให้รัฐต้องดำเนินการ ตามแนว นโยบายด้านบริหารราชการแผ่นดิน ดังต่อไปนี้

๑. การบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และความ มั่นคงของประเทศ อย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินงานตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และ คำนึกถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ

๒. จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีขอบเขต อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนให้จังหวัด มีแผนและงบประมาณ เพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่

๓. กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการของ ท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบาย พื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดทั้ง โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มี ความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนใน จังหวัดนั้น

๔. พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการ แผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

๕. การจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการ สาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของ ประชาชน

๖. ดำเนินการให้หน่วยงานทางกฎหมาย ที่มีหน้าที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนิน งานของ รัฐตามกฎหมายและตรวจสอบการตรากฎหมายของรัฐ ดำเนินการอย่างเป็นอิสระ เพื่อให้การบริหาร ราชการแผ่นดิน เป็นไปตามหลักนิติธรรม

๗. จัดให้มีแผนพัฒนาการเมือง รวมทั้งจัดให้มีสภาพพัฒนาการเมืองที่มีความเป็นอิสระ เพื่อ ติดตามสอดส่องให้มีการปฏิบัติตามแผนและมาตรฐานดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

๘. ดำเนินการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเหมาะสม

การวางแผนทางดังกล่าวไว้ มีเจตนารมณ์เพื่อกำหนดให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปตามหลักการพัฒนาที่ยั่งยืนบนพื้นฐานปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และคำนึงถึงประโยชน์ของชาติเป็นสำคัญ โดยที่รัฐต้องกำหนดขอบเขตและความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่ราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้ชัดเจน สนับสนุนให้จังหวัดจัดทำแผนพัฒนาโดยภาคประชาชนมีส่วนร่วม สนับสนุนงบประมาณให้จังหวัด มีศักยภาพในการพัฒนาอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นของประชาชน ให้ความสำคัญแก่การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเท่าเทียมกันในการเข้าถึงการพัฒนาทุกด้านตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ไม่จำกัดเฉพาะเรื่องที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น

ในด้านบุคลากร ต้องมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรภาครัฐทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ ให้มีความสามารถคู่คุณธรรมและจริยธรรม จัดระบบงานเพื่อบริการสาธารณะให้ เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ พัฒนาวิธีปฏิบัติราชการโดยยึด หลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาลในการบริหารราชการแผ่นดิน โดยข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเหมาะสม เช่น การรักษาพยาบาล บำเหน็จ บำนาญ เป็นต้น

### 2.1.3 การจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน

การจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ บัญญัติให้การบริหารราชการแผ่นดินแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ บริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยทั้ง ๓ ส่วนนี้ ล้วนอยู่ในการควบคุมดูแลของ คณะรัฐมนตรี ซึ่งหน้าที่รับผิดชอบบริหารราชการแผ่นดิน อันครอบคลุมไปถึงการกำหนดนโยบาย เพื่อให้ข้าราชการนำไปปฏิบัติ การอำนวยความสะดวกและการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนตามกฎหมาย นโยบาย และคำสั่งของคณะรัฐมนตรีซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา

๑. การบริหารราชการส่วนกลาง ใช้หลักการรวมอำนาจ โดยให้อำนาจการบังคับบัญชาและการวินิจฉัยสั่งการสูงสุดอยู่ในส่วนกลาง คือ กรุงเทพมหานครอันเป็นเมืองหลวงและศูนย์กลางการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐ แบ่งส่วนราชการออกเป็น

๑.๑ สำนักนายกรัฐมนตรี

๑.๒ กระทรวง หรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง

๑.๓ ทบวง ซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวง

๑.๔ กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัด

สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง สำนักนายกรัฐมนตรี ส่วนราชการดังกล่าวมีฐานะเป็นนิติบุคคล

๒ การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ใช้หลักการแบ่งอำนาจ โดยราชการส่วนกลางเป็นเจ้าของอำนาจแล้วแบ่งอำนาจการบังคับบัญชาและการวินิจฉัยสั่งการให้แก่ภูมิภาคนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และการปฏิบัติของภูมิภาคนั้นจะต้องให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมขนบธรรมเนียมประเพณีแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้จะต้องไม่ขัดต่อนโยบายของส่วนกลางหรือของคณะรัฐมนตรี หรือตัวบทกฎหมายของประเทศ การบริหารราชการส่วนภูมิภาค มี ๒ ระดับ คือ จังหวัด และ อำเภอ

๓ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ใช้หลักการกระจายอำนาจ ที่ส่วนกลางได้มอบอำนาจระดับหนึ่งให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเองอย่างอิสระ โดยที่ต้อไม่ขัดต่อกฎหมายของประเทศหรือความสงบเรียบร้อยของประชาชน กิจกรรมที่ทำได้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการพัฒนา มีอิสระในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาหรือการสนับสนุนกิจกรรมของท้องถิ่น ออกข้อบังคับหรือระเบียบต่างๆ มาบังคับในเขตปกครองของตนได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น แบ่งออกเป็น

๓.๑ องค์การบริหารส่วนจังหวัด

๓.๒ เทศบาล

๓.๓ องค์การบริหารส่วนตำบล

๓.๔ ราชการบริหารส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (Local Administration) ถือได้ว่ารัฐบาลเป็นผู้กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้บริหารราชการในการจัดทำบริการสาธารณะโดยมีผู้บริหารและสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในพื้นที่ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยการกำกับดูแลของรัฐบาลที่ผ่านทางจังหวัดและอำเภอ

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในประเทศไทย การปกครองรูปแบบเทศบาลเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย เกิดขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว

### 2.2.1 ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๓๘[๑] และมีฉบับแก้ไขเพิ่มเติมในเวลาต่อมา พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ส่งผลให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบลอย่างมาก โดยได้ยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์คือ มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมา

ติดต่อกัน ๓ ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ ๑๕๐,๐๐๐ บาท ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล กล่าวได้ว่าการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนี้เป็นผลผลิตหนึ่งของกระแสของสังคมที่ต้องการจะปฏิรูปการเมือง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นมิติหนึ่งของความพยายามในการปฏิรูปการเมืองโดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบล มีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุด แต่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท องค์การบริหารส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย

องค์การบริหารส่วนตำบล ในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันที่ต้องการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นมากขึ้น โดยที่องค์การบริหารส่วนตำบล มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

### ในอดีต การจัดระเบียบบริหารระดับตำบลมี 3 รูปแบบ คือ

**รูปแบบที่หนึ่ง** คณะกรรมการตำบลและสภาตำบลตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ ๒๒๒/๒๔๙๙ โดยคณะกรรมการตำบลประกอบด้วยกำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบล แพทย์ประจำตำบล ครูประชาบาลในตำบลนั้นคนหนึ่ง ราษฎรผู้ทรงคุณวุฒิในตำบลนั้น ไม่น้อยกว่า ๒ คน และให้มีข้าราชการที่ปฏิบัติงานในตำบลนั้นเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการตำบลด้วย ส่วนสภาตำบลประกอบด้วยสมาชิกสภาตำบลซึ่งมาจากราษฎรผู้มีคุณสมบัติเช่นเดียวกับผู้สมัครรับเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้าน หมู่บ้านละ ๒ คน

**รูปแบบที่สอง** องค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. ๒๔๙๙ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสภาตำบลและคณะกรรมการตำบล ซึ่งสภาตำบล ประกอบด้วยสมาชิกซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเลือกตั้งหมู่บ้านละ ๑ คน และกำนันและผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบลเป็นสมาชิกสภาตำบลโดยตำแหน่ง ส่วนคณะกรรมการตำบล ประกอบด้วยกำนันตำบลท้องที่เป็นประธาน ผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบล แพทย์ประจำตำบล และกรรมการอื่นซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งจากครูใหญ่โรงเรียนในตำบลหรือผู้ทรงคุณวุฒิอื่นจำนวนไม่เกิน ๕ คน

**รูปแบบที่สาม** สภาตำบลตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ ๒๓๕/๒๕๐๙ ซึ่งเป็นการบริหารในรูปของคณะกรรมการเรียกว่า “คณะกรรมการสภาตำบล” ซึ่งประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านในตำบลและแพทย์ประจำตำบลเป็นกรรมการสภาตำบลโดยตำแหน่ง นอกจากนี้ยังประกอบด้วยครูประชาบาลในตำบลนั้น ๑ คน ซึ่งนายอำเภอคัดเลือกจากครูประชาบาลในตำบลเป็นกรรมการสภาตำบล และราษฎรผู้ทรงคุณวุฒิหมู่บ้านละ ๑ คน ซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเลือกตั้งขึ้นเป็นกรรมการสภาตำบล โดยกำนันเป็นประธานกรรมการสภาตำบลโดยตำแหน่ง และมีรองประธานกรรมการสภาตำบลคนหนึ่งซึ่งคณะกรรมการสภาตำบลเลือกตั้งจากกรรมการด้วยกัน การบริหารงาน

ของสภาตำบลนอกจากจะมีคณะกรรมการสภาตำบลดังกล่าว สภาตำบลยังมีเลขานุการสภาตำบลคนหนึ่งซึ่งคณะกรรมการสภาตำบลเลือกตั้งกันขึ้นมาหรือตั้งจากบุคคลภายนอก และมีที่ปรึกษาสภาตำบล ซึ่งเป็นพัฒนากรตำบลนั้นอีกด้วย

การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นในสมัยนั้น ก็เพื่อให้การปกครองในระดับตำบลที่มีความเจริญและมีรายได้ระดับหนึ่งได้มีการปกครองตนเองตามหลักการปกครองท้องถิ่น ต่อมาในปี ๒๕๑๕ องค์การบริหารส่วนตำบลได้ถูกยุบเลิกไป โดยประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๗๒๖ ลงวันที่ ๓๓ ธันวาคม ๒๕๑๕ ซึ่งประกาศคณะปฏิวัตินี้ดังกล่าวยังคงให้สภาตำบลมีอยู่ต่อไป

หลังจากเหตุการณ์พฤษภาทมิฬใน พ.ศ.๒๕๓๕ กระแสในการปฏิรูปการเมืองได้ก่อตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการเรียกร้องให้มีการปฏิรูปการเมืองในหลายๆด้าน และด้านหนึ่งคือการเรียกร้องให้มีการกระจายอำนาจ ดังนั้นในปี ๒๕๓๗ ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ ซึ่งประกาศใช้ในวันที่ ๒ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๓๗ และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๒ มีนาคม พ.ศ.๒๕๓๘ โดยสาระสำคัญของกฎหมายฉบับดังกล่าวคือการยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ ๑๕๐,๐๐๐ บาท สามารถจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงกลับมาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับตำบลอีกครั้งหนึ่ง

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ กำหนดให้ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหาร สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสมาชิกสภาสองประเภท ประเภทแรกเป็นสมาชิกสภาโดยตำแหน่ง ประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน และแพทย์ประจำตำบล ประเภทที่สองเป็นสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนหมู่บ้านละ ๒ คน ส่วนคณะกรรมการบริหารประกอบด้วย กำนันเป็นประธานโดยตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้านอีกไม่เกิน ๒ คน และสมาชิกสภาที่มาจากการเลือกตั้งอีกไม่เกิน ๔ คน รวมแล้วมีคณะกรรมการบริหารได้ไม่เกิน ๗ คน

ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๕๕๒ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๒ (ฉบับที่ ๗) เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญ ในหมวด ๙ ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา ๒๔๕ ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือ ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น[๖] ซึ่งโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลเดิมตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ นั้น มีสมาชิกสภาและกรรมการบริหารจำนวนหนึ่งเป็นโดยตำแหน่ง ดังนั้นจึงมีการแก้ไขบทบัญญัติในกฎหมายดังกล่าวให้สมาชิกสภาทั้งหมดมาจากการเลือกตั้งของประชาชน และให้คณะกรรมการ

บริหารมาจากความเห็นชอบของสภา

ในปีกลางปี พ.ศ. ๒๕๕๖ รัฐสภาได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๔ พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยได้มีการยกเลิกชื่อเรียก คณะกรรมการบริหารและกรรมการบริหาร โดยให้ใช้ชื่อ คณะผู้บริหาร และชื่อเรียก ประธานกรรมการบริหาร เปลี่ยนเป็น นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานกรรมการบริหารเปลี่ยนเป็น รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เปลี่ยนชื่อเรียก ข้อบังคับตำบลเป็น ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล และยกเลิกไม่ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเลขานุการคณะผู้บริหาร

การปรับโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งสำคัญเกิดขึ้นอีกครั้งในช่วงเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ หลังจากเพิ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลไปเมื่อกลางปี พ.ศ. ๒๕๕๖ แต่การแก้ไขกฎหมายเมื่อตอนกลางปีเป็นการแก้ไขในรายละเอียดปลีกย่อยเท่านั้น ความจริงในการแก้ไขกฎหมายในช่วงกลางปี ๒๕๕๖ ดังกล่าว ได้มีความพยายามในการเสนอให้มีการแก้ไขที่มาของฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนมาแล้วครั้งหนึ่ง โดยวุฒิสภาได้แก้ไขเพิ่มเติมสาระสำคัญในกฎหมายที่ผ่านการพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรขึ้นมา โดยได้แก้ไขให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน แต่เมื่อร่างกฎหมายกลับมาสภาผู้แทนราษฎร ปรากฏว่าสภาผู้แทนราษฎรไม่เห็นด้วยและได้มีการตั้งคณะกรรมการร่วมเพื่อปรับปรุงร่างกฎหมายดังกล่าว และร่างกฎหมายที่ผ่านการพิจารณาของกรรมาธิการร่วมได้ยืนยันตามร่างที่ผ่านการพิจารณาของวุฒิสภา คือ กำหนดให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน แต่เมื่อเสนอเข้าสู่สภาผู้แทนราษฎรอีกครั้ง ปรากฏว่าสภาผู้แทนราษฎรไม่เห็นชอบ ร่างกฎหมายที่เสนอให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนจึงตกไปในช่วงเวลาดังกล่าว

แต่ความเคลื่อนไหวจากหลายฝ่ายที่ต้องการให้มีการแก้ไขที่มาให้ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในท้องถิ่นยังไม่หยุดนิ่ง ควรจะกล่าวถึงที่มาของการเคลื่อนไหวเพื่อให้มีการแก้ไขให้ฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงสักเล็กน้อย

สาเหตุที่สำคัญของการเคลื่อนไหวนี้น่าจะเกิดจากการเปิดช่องไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๕๐ ในมาตรา ๒๕๕ ซึ่งกล่าวถึงองค์ประกอบ ที่มาของสภาท้องถิ่นและที่มาของฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดย ในมาตรา ๒๕๕ ของรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๕๐ ได้กำหนดให้ฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีที่มาได้ ๒ ทาง ทางแรก มาจากมติของสภาท้องถิ่น ทางที่สองมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในท้องถิ่น เมื่อกฎหมายรัฐธรรมนูญเปิดช่องก็ได้มีความเคลื่อนไหวให้ผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงครั้งแรกเมื่อช่วงปี พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๓ โดยองค์กรที่ออกมา

เคลื่อนไหวในช่วงดังกล่าวคือสมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย โดยได้อ้างถึงปัญหาของโครงสร้างเดิมที่เป็นอยู่ที่ฝ่ายบริหารมาจากมติของสภาท้องถิ่นนั้นเป็นโครงสร้างที่มีปัญหา เพราะ

๑. โครงสร้างที่นายกเทศมนตรีมาจากมติของสภาเทศบาล ทำให้นายกเทศมนตรีต้องฟังพาหรือต้องการเสียงสนับสนุนข้างมากจากสภาเทศบาล ฉะนั้นหากนายกเทศมนตรีไม่สามารถควบคุมเสียงข้างมากในสภาเทศบาลได้ ก็เป็นการเปิดช่องฝ่ายสภาเทศบาลโค่นนายกเทศมนตรีออกจากตำแหน่งได้ ส่งผลให้ในสมัยหนึ่งๆมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารท้องถิ่นบ่อยครั้ง

๒. การเปลี่ยนแปลงนายกเทศมนตรีบ่อยครั้ง ก่อให้เกิดผลเสียต่อการบริหารงานในเทศบาล เพราะจะทำให้นโยบายขาดความต่อเนื่อง ยากที่จะผลักดันนโยบายต่างๆเป็นรูปธรรมได้ และท้ายที่สุดผลเสียหรือความเสียหายก็ตกแก่ประชาชนในท้องถิ่น

๓. โครงสร้างที่นายกเทศมนตรีมาจากมติของสภาเทศบาล เป็นโครงสร้างที่นายกเทศมนตรีต้องเอาอกเอาใจสมาชิกสภาโดยให้ผลประโยชน์ต่างตอบแทนระหว่างกันในรูปแบบต่างๆ เพื่อรักษาเสียงข้างมากเอาไว้ ทำให้นายกเทศมนตรีต้องคอยเอาใจสมาชิกสภาเทศบาลมากกว่าเอาใจประชาชน

กล่าวโดยสรุปเกี่ยวกับปัญหาของโครงสร้างของเทศบาลที่ฝ่ายบริหารมาจากมติของสภานั้น เป็นโครงสร้างที่ฝ่ายบริหารไม่เข้มแข็ง ปัญหาเหล่านี้จึงเป็นที่มาของการเรียกร้องให้มีการแก้กฎหมายเพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงที่มาของฝ่ายบริหารในเทศบาล และการเรียกร้องดังกล่าวก็มาประสบความสำเร็จในปี พ.ศ.๒๕๔๓ เมื่อรัฐสภาได้พิจารณาผ่านกฎหมายที่กำหนดให้นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน แต่กฎหมายดังกล่าวไม่ได้กำหนดให้ทุกเทศบาลมีนายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีเพียงเทศบาลนครและเทศบาลเมืองเท่านั้นสามารถเลือกตั้งนายกเทศมนตรีทางตรง ส่วนเทศบาลตำบลต้องรอไปถึง พ.ศ.๒๕๕๐ เทศบาลตำบลจึงจะสามารถทำประชามติสอบถามประชาชนในเขตเทศบาลได้ว่าต้องการใช้ที่มาของนายกเทศมนตรีรูปแบบใด ความสำเร็จของฝ่ายเทศบาลเป็นการจุดประเด็นให้เกิดการเคลื่อนไหวในฝ่ายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดและองค์การบริหารส่วนตำบลในการเรียกร้องให้มีการแก้ไขกฎหมายเปลี่ยนแปลงที่มาของฝ่ายบริหารให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และในที่สุดในช่วงปลายปี พ.ศ.๒๕๕๖ ก็มีการเปลี่ยนแปลงทั้งใหญ่ในประวัติศาสตร์การปกครองท้องถิ่นของไทย เมื่อรัฐสภาได้พิจารณาผ่านกฎหมายท้องถิ่นแก้ไขเพิ่มเติม ๓ ฉบับ อันได้แก่ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖ พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ ๑๒) และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยเนื้อหาสาระสำคัญของกฎหมายทั้ง ๓ ฉบับคือการกำหนดให้ฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในท้องถิ่น ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่านับตั้งแต่การประกาศใช้กฎหมายทั้ง ๓ ฉบับนี้แล้ว ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบของไทยมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนเหมือนกันหมดทั้งประเทศ



## 2.2.2 โครงสร้างและองค์ประกอบอื่น ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มี **สภาองค์การบริหารส่วนตำบล** อยู่ในระดับสูงสุด เป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลกรรมการบริหาร ของ **นายกองค์การบริหารส่วนตำบล** ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงาน องค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน โดยมีปลัดและรองปลัด อบต. เป็นหัวหน้างานบริหาร ภายในองค์กรมีการแบ่งออกเป็นหน่วยงาน ต่างๆ ได้เท่าที่จำเป็นตามภาระหน้าที่ของ อบต.แต่ละแห่งเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ เช่น

๑. สำนักงานปลัด
๒. ส่วนการคลัง
๓. ส่วนสาธารณสุข
๔. ส่วนการศึกษา
๕. ส่วนการโยธา

**สภาองค์การบริหารส่วนตำบล** องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีโครงสร้างเป็นไปตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญ โดยโครงสร้างขององค์การ บริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้ง หมู่บ้านละ ๑ คน ในกรณีที่ยังไม่มีองค์การบริหารส่วนตำบลใดมี ๑ หมู่บ้าน ให้หมู่บ้านนั้นเลือก สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน ๖ คน และในกรณีที่ยังไม่มีองค์การบริหารส่วนตำบลใดมี ๒ หมู่บ้าน ให้องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ ๓ คน

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีวาระ ๔ ปี นับแต่วันเลือกตั้ง และสมาชิกภาพของสมาชิก สภาองค์การบริหารส่วนตำบลสิ้นสุดลงเมื่อ

(๑) ถึงคราวออกตามอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเมื่อมีการยุบสภาองค์การ บริหารส่วนตำบล

(๒) ตาย

(๓) ลาออก

(๔) เป็นผู้ได้เสียในทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ตนดำรง ตำแหน่ง หรือในกิจการที่กระทำให้ อบต.

(๕) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็น

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

(๖) ไม่ได้อยู่ประจำในหมู่บ้านที่ตนได้รับเลือกตั้งเป็นระยะเวลาติดต่อกันเกิน ๖ เดือน

(๗) ขาดประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลติดต่อกัน ๓ ครั้ง โดยไม่มีเหตุผลที่สมควร

(๘) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง เนื่องจากมีพฤติกรรมที่เสื่อมเสีย หรือก่อความไม่สงบเรียบร้อยแก่องค์การบริหารส่วนตำบลหรือทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อมเสีย

(๙) ราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ลงคะแนนเสียงให้พ้นจากตำแหน่ง

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีประธานสภาและรองประธานสภา ๑ คน ซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล แล้วให้นายอำเภอแต่งตั้งประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยที่ประธานและรองประธานสภาดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภาหรือมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา ๔๘)

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ (มาตรา ๔๖) ดังต่อไปนี้

(๑) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

(๒) พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

(๓) ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลตามและกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

(๔) เลือกประธานสภา รองประธานสภา และเลขานุการสภา อบต.

(๕) รับทราบนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลก่อนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเข้ารับหน้าที่ และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี

(๖) ในที่ประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิตั้งกระทู้ถามต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอันเกี่ยวกับงานในหน้าที่ได้

(๗) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเสนอข้อบัญญัติขอเปิดอภิปรายทั่วไปเพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นในปัญหาเกี่ยวกับการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติได้

(๘) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลคนใดคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ดำเนินการประชุม และดำเนินการอื่น ๆ เพื่อให้เป็นไปตามข้อบังคับการประชุมที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ขณะที่รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ช่วยประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงาน ตามที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายให้ทำ ในกรณีที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ให้รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานแทน ในการดำเนินการประชุม ให้ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้เรียกประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามสมัยประชุมและเป็นผู้เปิดหรือปิดการประชุม หากว่าไม่มีประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เรียกประชุม ให้นายอำเภอเป็นผู้เรียกประชุมพร้อมทั้งเป็นผู้เปิดหรือปิดการประชุม

เมื่อตำแหน่งประธานหรือรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลว่างลงเพราะเหตุอื่นใด นอกจากครบวาระ ให้มีการเลือกประธานหรือรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแทน ตำแหน่งที่ว่างภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ตำแหน่งนั้นว่างลง และให้ผู้ซึ่งได้รับเลือกแทนนั้นอยู่ในตำแหน่งได้เพียงเท่าวาระที่เหลืออยู่ของผู้ซึ่งตนแทน (มาตรา ๕๑) เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับเลือกตั้งจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะดำรงตำแหน่งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้ โดยที่เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ การจัดการประชุม และงานที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย

สมัยประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายอำเภอต้องกำหนดให้สมาชิกสภา อบต. ดำเนินการประชุมสภา อบต. ครั้งแรกภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันประกาศผลการเลือกตั้ง และให้ที่ประชุมเลือกประธานสภา ๑ คน และรองประธานสภา ๑ คน ซึ่งประธานสภาและรองประธานสภานี้จะดำรงตำแหน่งจนครบวาระ

ในกรณีที่สภา อบต. ไม่สามารถจัดให้มีการประชุมครั้งแรกได้ภายใน ๑๕ วันดังกล่าว หรือมีการประชุมแต่ไม่อาจเลือกประธานสภาได้ นายอำเภออาจเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดให้มีคำสั่งยุบสภา อบต.

ในปีหนึ่งให้สภา อบต. มีสมัยประชุมสามัญ ๒ สมัย หรือมากกว่า ๒ สมัย แต่ไม่เกิน ๔ สมัย สมัยหนึ่ง ๆ ไม่เกิน ๑๕ วัน แต่อาจขยายได้อีกโดยขออนุญาตนายอำเภอ วันเริ่มสมัยประชุมสามัญประจำปีให้สภา อบต. เป็นผู้กำหนด

นอกจากสมัยประชุมสามัญแล้ว เมื่อเห็นว่ามีความจำเป็น ประธานสภา นายก อบต. หรือสมาชิกสภา อบต. จำนวนไม่น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกสภาที่มีอยู่ อาจนำคำร้องยื่นต่อนายอำเภอขอเปิดประชุมวิสามัญได้

**นายกองค์การบริหารส่วนตำบล** นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแต่งตั้งผู้ช่วยดำเนินการได้ โดยสามารถแต่งตั้งบุคคลที่ไม่ใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ๒ คน และเป็นเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ๑ คน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระการดำรงตำแหน่ง ๔ ปี และสามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน ๒ วาระไม่ได้ จะดำรงตำแหน่งได้อีกครั้งเมื่อพ้นระยะเวลา ๔ ปีนับแต่วันที่พ้นจากตำแหน่ง แม้ดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลา ๔ ปีก็ให้นับเป็น ๑ วาระ

ผู้ที่สมควรรับเลือกตั้งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังนี้

- ๑) มีอายุไม่ต่ำกว่า ๓๐ ปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง
- ๒) จบการศึกษาไม่ต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า หรือเคยเป็นสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น นักบริหารท้องถิ่น หรือสมาชิกรัฐสภา
- ๓) ไม่เป็นผู้มีพฤติกรรมในทางทุจริตหรือพ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น หรือเลขานุการหรือที่ปรึกษาของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุที่ไม่มีส่วนได้เสียไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญา หรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ถึง ๕ ปี นับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ (มาตรา ๕๘) ดังต่อไปนี้

๑) ก่อนเข้ารับหน้าที่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องแถลงนโยบายต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกคน และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี (มาตรา ๕๘/๕)

๒) อำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ (มาตรา ๕๘) กำหนดไว้ดังนี้

(๑) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

(๒) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

(๓) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

- (๔) วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- (๕) รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล
- (๖) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

๓) ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบล

๔) นายกององค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล หรือผู้ที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย มีสิทธิเข้าประชุมสภา และมีสิทธิแถลงข้อเท็จจริง ตลอดจนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนต่อที่ประชุม แต่ไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

๕) กรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลถูกยุบ หากมีกรณีที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วนซึ่งปล่อยให้เนิ่นช้าไปจะกระทบต่อประโยชน์สำคัญของราชการหรือราษฎร นายกององค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการไปพลางก่อนเท่าที่จำเป็นก็ได้

ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบล และเมื่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลตามลำดับที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งไว้เป็นผู้รักษาาชการแทน นอกจากนี้ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถมอบอำนาจในการสั่ง อนุญาต อนุมัติ ให้รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือหัวหน้าส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติราชการแทนได้

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

- ๑) ถึงคราวออกตามวาระ
- ๒) ตาย
- ๓) ลาออกโดยยื่นหนังสือลาออกต่อนายอำเภอ
- ๔) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามที่กฎหมายกำหนด
- ๕) กระทำการฝ่าฝืนมาตรา ๖๔/๒ ของพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ คือ

(๑) ดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่อื่นใดในส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือ รัฐวิสาหกิจ เว้นแต่ตำแหน่งที่ดำรงตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

(๒) รับเงินหรือประโยชน์ใด ๆ เป็นพิเศษจากส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือ รัฐวิสาหกิจ นอกเหนือไปจากที่ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ ปฏิบัติกับบุคคลในธุรกิจการงานตามปกติ

(๓) เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น เป็นคู่สัญญาหรือในกิจการที่กระทำให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น หรือที่องค์การบริหารส่วน ตำบลนั้นจะกระทำ

บทบัญญัตินี้ไม่ให้ใช้บังคับกับกรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การ บริหารส่วนตำบล และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้รับเบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ หรือ เงินปีพระบรมวงศานุวงศ์ หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกัน และไม่ให้ใช้บังคับกับกรณีที่คุณคคล ดังกล่าวรับเงินตอบแทนค่าเบี้ยประชุมหรือเงินอื่นใด เนื่องจากการดำรงตำแหน่งกรรมการของ รัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา สภากองคการบริการส่วนตำบล หรือสภาท้องถิ่นอื่น หรือกรรมการ ที่มีกฎหมายบัญญัติให้เป็นโดยตำแหน่ง

๖) ผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้พ้นจากตำแหน่งตามมาตรา ๘๗/๑ วรรคห้า หรือมาตรา ๘๒

(๑) การพ้นจากตำแหน่งตามมาตรา ๘๗/๑ วรรคห้า คือ การที่นายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลไม่ยอมนำร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณ รายจ่ายเพิ่มเติม ซึ่งปรับปรุงแก้ไขโดยคณะกรรมการซึ่งตั้งโดยนายอำเภอเพื่อพิจารณาหาข้อยุติความ ชัดแย้งจากกรณีที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่รับหลักการหรือไม่เห็นชอบกับร่างข้อบัญญัติ งบประมาณที่เสนอโดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในครั้งแรก เสนอต่อสภาองค์การบริหารส่วน ตำบลเพื่อพิจารณาใหม่ภายใน ๗ วัน นับแต่ได้รับร่างข้อบัญญัติจากนายอำเภอ กรณีนี้ให้นายอำเภอ รายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อสั่งให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่ง

(๒) การพ้นจากตำแหน่งตามมาตรา ๘๒ คือ นายอำเภอสอบสวนแล้วปรากฏว่า กระทำการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชน หรือละเลยไม่ปฏิบัติตาม หรือ ปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่จริง กรณีนี้นายอำเภอสามารถเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งได้

๓) ถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

๔) ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล มีจำนวนไม่น้อยกว่า ๓ ใน ๔ ของ จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเห็นว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถดำรงตำแหน่ง ต่อไปตามกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

นายก อบต. และสมาชิกสภา อบต. มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ในเขตเลือกตั้งนั้นตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งนั้นตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภา ท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น

องค์ประกอบของ อบต. ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

(๑) สภา อบต. : ฝ่ายนิติบัญญัติ

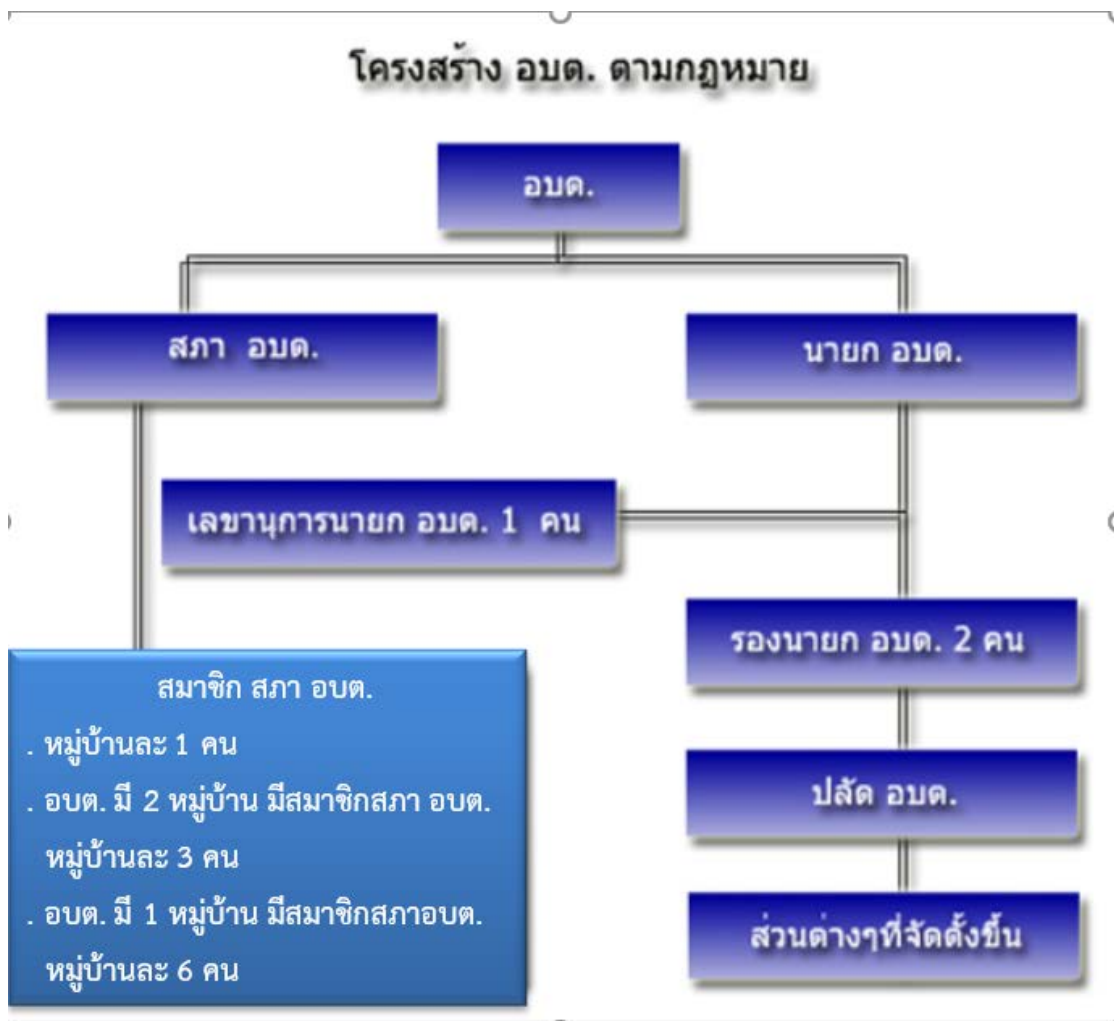
(๒) นายก อบต. : ฝ่ายบริหาร

(๓) พนักงานส่วนตำบล : ฝ่ายราชการประจำ

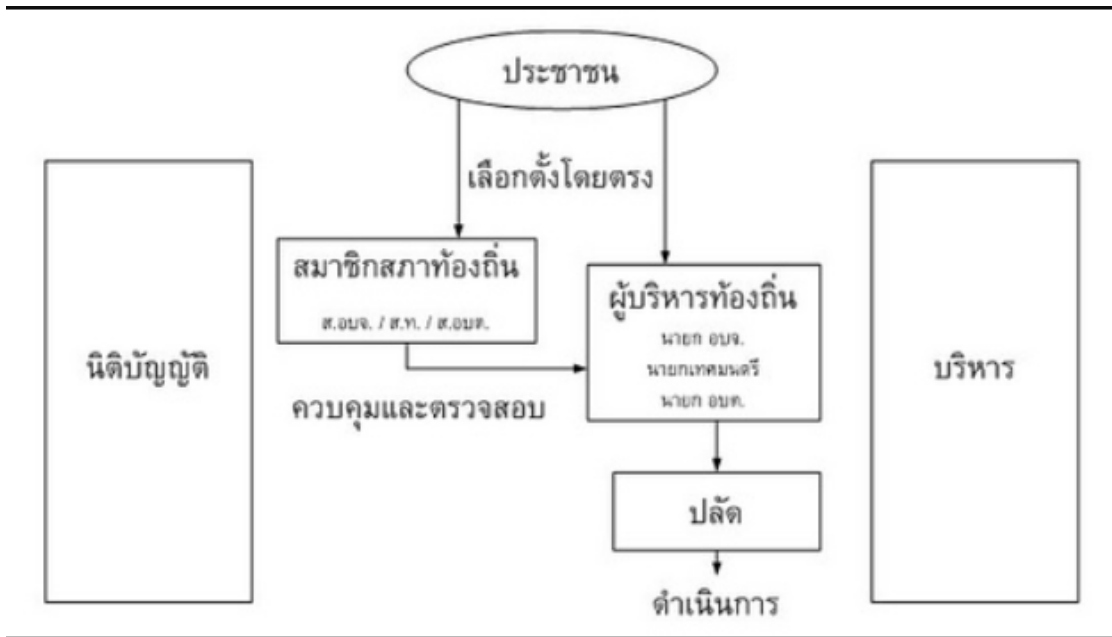
(๔) ประชาชนในเขต อบต. : เป็นศูนย์กลางการพัฒนา และมีส่วนร่วมดำเนินการ

(๕) ฝ่ายกำกับดูแล อบต. : นายอำเภอและผู้ว่าราชการจังหวัด

ทั้ง ๕ ฝ่ายต้อง มีส่วนรวมในการดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่อย่างสมดุล อบต. จึงพัฒนาอย่างยั่งยืนและเข้มแข็ง



แผนภาพที่ ๒. ๑ แสดงโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย



แผนภาพที่ ๒๒ แสดงโครงสร้างการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใหม่ตามกฎหมาย

### 2.2.3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ (และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๕๒ ส่วนที่ ๓) องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

**มาตรา 66** องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และ วัฒนธรรม

**มาตรา 67** ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขต องค์การบริหารส่วน ตำบล ดังต่อไปนี้

(๑) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก  
(๒) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูล ฝอยและสิ่งปฏิกูล

(๓) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

(๔) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(๕) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

(๖) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(๗) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๘) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ

ท้องถิ่น



(๙) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

(ความเดิมในมาตรา ๖๗ (๘) ถูกยกเลิกและใช้ความใหม่แทนแล้ว โดยมาตรา ๑๔ และเพิ่มเติม (๙) โดย มาตรา ๑๕ ของ พ.ร.บ. สถาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๒) ตามลำดับ)

**มาตรา 68** ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วน ตำบล ดังต่อไปนี้

- (๑) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (๒) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (๓) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (๔) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- (๕) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- (๖) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (๗) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (๘) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (๙) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (๑๐) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (๑๑) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (๑๒) การท่องเที่ยว
- (๑๓) การผังเมือง

(มาตรา ๖๘ (๑๒) และ (๑๓) เพิ่มเติมโดยมาตรา ๑๖ ของ พ.ร.บ. สถาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๒)

**มาตรา 69** อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามมาตรา ๖๖ มาตรา ๖๗ และมาตรา ๖๘ นั้น ไม่เป็นการ ตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหาร ส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ นำ ความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย

**มาตรา 70** เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิได้รับ ทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของ

ทางราชการในตำบล เว้นแต่ข้อมูลหรือ ข่าวสารที่ทางราชการถือว่าเป็นความลับเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงแห่งชาติ

**มาตรา 71** องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับตำบลเพื่อใช้บังคับในตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย หรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับ ผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกินห้าร้อยบาท

ร่างข้อบังคับตำบลจะเสนอได้ก็แต่โดยคณะกรรมการบริหาร หรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือ ราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายเกี่ยวกับการเข้าชื่อให้สภาท้องถิ่นพิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นเมื่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายอำเภอให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบลตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้ ประธานคณะกรรมการบริหารลงชื่อและประกาศเป็นข้อบังคับตำบลต่อไปในกรณีที่นายอำเภอไม่เห็นชอบด้วยกับร่างข้อบังคับตำบลใด ให้ส่งคืนสภาองค์การบริหารส่วนตำบลภายใน สิบห้าวันนับแต่วันที่นายอำเภอได้รับร่างข้อบังคับตำบลดังกล่าวเพื่อให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาทบทวน ร่างข้อบังคับตำบลนั้นใหม่ แต่ถ้าเป็นร่างข้อบังคับตำบลที่กำหนดให้มีโทษปรับตามวรรคหนึ่ง เมื่อนายอำเภอไม่เห็นชอบ ด้วย ให้ร่างข้อบังคับตำบลนั้นเป็นอันตกไปเมื่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาทบทวนร่างข้อบังคับตำบลตามวรรคสี่แล้ว มีมติยืนยันตามร่าง ข้อบังคับตำบลเดิมด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ให้ประธานคณะกรรมการบริหารลงชื่อและประกาศเป็นข้อบังคับตำบลได้โดยไม่ต้องขอความเห็นชอบจาก นายอำเภอ แต่ถ้าสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ยืนยันภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับร่างข้อบังคับตำบลคืนจาก นายอำเภอหรือยืนยันด้วยคะแนนเสียงน้อยกว่าสองในสามของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ให้ร่างข้อบังคับตำบลนั้นเป็นอันตกไป

(ความเดิมในมาตรา ๓๖ วรรคสองถูกยกเลิกและใช้ความใหม่แทนแล้ว โดยมาตรา ๗๗ ของ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๒ ตามลำดับ)

**มาตรา 72** ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีพนักงานส่วนตำบลและอาจจัดแบ่งการบริหารงานออกเป็น

- (๑) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
- (๒) ส่วนต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น

ระเบียบพนักงานส่วนตำบลให้ตราขึ้นเป็นพระราชกฤษฎีกา

เพื่อประโยชน์แก่กิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลอาจขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ไปดำรงตำแหน่ง หรือปฏิบัติกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม ทั้งนี้ ให้ผู้ว่าราชการ จังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็น และ

ในกรณีที่เป็นข้าราชการซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดให้กระทรวงมหาดไทยทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้ง

**มาตรา 73** องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบล หรือร่วมกับสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำการร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และกิจการนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับ กิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวถึงความหมายไว้ว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตน ได้รับการตอบสนอง ส่วนความพึงพอใจตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยา หมายความว่า เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

#### นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

Wolman กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (feeling) การมีความสุขเมื่อคนเราได้บรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ตามความต้องการ (Wants) หรือตามแรงจูงใจ (Motivation) สอดคล้องกับ Wallestien กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย เป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-State in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ส่วน morse กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมด หรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Davis กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ ส่วน Shelly กล่าวสรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้ เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ซึ่งความรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบนั้นมีความสัมพันธ์อย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

กิตติมา ปรีดีติติก ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้ ส่วน อรพินท์ บุญนาค และอัจฉรา เอ็นซ์ กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและประสบการณ์ของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการนั้นๆ และ ประภาพันธุ์ พลายนจันทร์ กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

นอกจากนี้ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจมักได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ความพึงพอใจ คือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการบริการ (Service Satisfaction)

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่ดีของบุคคลต่อเรื่องใดที่หนึ่ง ซึ่งสามารถตอบสนองตรงกับความต้องการของตน จึงเป็นแรงจูงใจให้บุคคลกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยความเต็มใจ โดยเฉพาะในมิติความพึงพอใจในการบริการ เป็นความพึงพอใจของบุคคลต่อการได้รับการบริการจากหน่วยงาน หรือบุคคลในหน่วยงาน ซึ่งเป็นการบริการที่ดี มีคุณภาพ ส่งผลให้ผู้ที่ได้รับการบริการมาใช้บริการเป็นประจำ และด้วยความเต็มใจ

### 2.3.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

Hallar B. Gilmer ได้จำแนกองค์ประกอบของความพึงพอใจ ดังนี้

๑. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects) การมีสัมพันธ์ที่ดีก่อให้เกิดความพึงพอใจในลักษณะของกิจกรรมที่ทำ

๒. ลักษณะของกิจกรรมที่ทำ (Intrinsic Aspects) การมีความสัมพันธ์ที่ดีก่อให้เกิดความพึงพอใจว่า ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความเครียด โดยที่ความเครียดได้รับการตอบสนอง และลดลงก็จะเกิดความพึงพอใจตามมา

Allport ได้กล่าวถึงองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้

๑ องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกมี ๒ ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

๒ องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทางความคิด เกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

๓ องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ทฤษฎีที่แสวงหาความพึงพอใจ ระบุว่าบุคคลพอใจกระทำสิ่งใดๆ ที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งใดที่จะได้รับความทุกข์คือ ความลำบาก โดยความพอใจจะแบ่งออกเป็น ๓ องค์ประกอบคือ

๑ ความพอใจด้านจิตวิทยา เป็นทัศนะของความพอใจว่าโดยธรรมชาติแล้ว มนุษย์ต้องการแสวงหาความสุขส่วนตน หรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

๒ ความพอใจเกี่ยวกับตน เป็นทัศนะของความพอใจว่า มนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตน แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

๓ ความพอใจเกี่ยวกับตนถือว่า มนุษย์แสวงหาความสุข เพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์ หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่ง

ดังนั้น ความพึงพอใจ จึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่กระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Out-come) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา หรือ เฉยๆ (Numeration) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

### 2.3.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ อาจประมวลได้ ดังนี้

1) ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Growth Motivation) เขาเป็นผู้ที่มีชื่อเสียงในการศึกษาค้นคว้าเรื่องความต้องการของมนุษย์ (human need) ในทฤษฎีความต้องการหรือทฤษฎีการจูงใจ มาสโลว์ได้เสนอความต้องการด้านต่างๆ กันของมนุษย์ เรียงลำดับจาก

ความต้องการพื้นฐานเพื่อการอยู่รอดไปจนถึงความต้องการด้านสังคมและความต้องการที่จะเข้าใจตนเองซึ่งเป็นความต้องการระดับสูง

## 2) ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg. ๑๙๖๘ : ๖๐)

เฮร์ซเบิร์กได้ค้นพบทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุในการสร้างความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงานที่เรียกว่า The Motivation-Hygiene Theory ทฤษฎีนี้ได้กล่าวได้ถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมีอยู่สองปัจจัย (two factors theory of motivation) ได้แก่ ปัจจัยกระตุ้น (motivator factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานกระตุ้นให้บุคคลทำงานดีขึ้น และปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) เป็นปัจจัยทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ถ้าหากขาดปัจจัยนี้ แต่ถ้าหากหน่วยงานสามารถจัดสนองความต้องการในปัจจัยนี้ได้ ก็จะทำให้บุคคลในหน่วยงานปฏิบัติงานได้ดีขึ้นกว่าเดิม

## 3) ทฤษฎีแรงจูงใจของ Victor H. Vroom ตามทฤษฎีของ Vroom แรงจูงใจ คือ ผลรวมของความพอใจกับความคาดหวังที่คิดไว้ แสดงออกในรูปสมการได้ ดังนี้

$$\text{แรงจูงใจ} = \text{ผลของความพอใจ} + \text{ความคาดหวัง}$$

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใด จะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติขององค์กรหรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลงานขององค์กร จะได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรม เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกันถ้าทัศนคติในเชิงลบต่องานหรือการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่าน ได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจไว้ ดังนี้

Millet กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลากๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลที่พยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่าง เพื่อสนองตอบความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายแล้ว ก็จะเกิดความพึงพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

Millet ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในบริการ ได้แก่

๑. การให้บริการที่เสมอภาค เท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบ และมาตรฐานการให้บริการแบบเดียวกันกับผู้รับบริการทุกคน

๒. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอทั้งในด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เวลาให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสม ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีการพัฒนาคุณภาพและความสามารถ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย สสนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่เสมอ

ตามทฤษฎีความพึงพอใจ สามารถนำมาอธิบายระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการได้ว่า ถ้าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก แสดงว่า องค์การนั้นๆ มีประสิทธิภาพในการให้บริการสูง ในทางตรงกันข้าม หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำ ย่อมแสดงได้ว่าการให้บริการเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ

### 2.3.4 ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ ได้กล่าวถึงความพอใจของลูกค้าเกิดจากประสบการณ์จากการใช้บริการแล้วประทับใจเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานโรงแรมช่วยเหลือให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ ลูกค้าจะรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้มาใช้บริการโรงแรมนี้ คนใช้เด็กคนหนึ่งมีความสัมพันธ์ที่ดีกับพยาบาลที่ดูแลในระหว่างการเข้ารับการรักษาอาการป่วย เนื่องจากพยาบาลไม่เคยทอดทิ้งใช้คำพูดอ่อนหวานให้กำลังใจ จนเกิดเป็นความผูกพันเหมือนเป็นพี่น้องกัน

ความพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องจากคุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และตามสถานการณ์ต่างๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจจะมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ปัจจัยหลักที่สร้างความพึงพอใจประกอบด้วย

1) **ผู้รับบริการ** ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนแปลงไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง เช่น คนที่เคยวางแผนโบราณในครั้งแรก ย่อมต้องการการนอนที่ไม่แรงนัก แต่การนอนครั้งต่อไปต้องการความแรงมากขึ้น ลูกค้าไม่สามารถบอกได้ว่าต้องการแรงเพียงใด บอกได้เพียงว่านอนกำลังดีหรือหนักไป

นอกจากนี้ อารมณ์หรือลักษณะเฉพาะของลูกค้าย่อมมีผลต่อความพอใจของตนหากลูกค้าอารมณ์ไม่ดี แม้ว่าพนักงานในร้านอาหารจะให้บริการต้อนรับดีเพียงใด ลูกค้าย่อมบอกว่าการบริการยังไม่ประทับใจนัก หรือหากลูกค้ามีมาตรฐานในการได้รับบริการสูงมาก มีความต้องการเฉพาะมากมาย เช่น ต้องการทรงผมเหมือนเมทินี กิ่งโพยม ทำไฮไลต์ให้สวยเหมือนดาราดังต่างประเทศ ให้ผมยาวพอประมาณ และให้มีหางเต่า โดยต้องซอยด้วยกรรไกรที่คมมากเท่านั้น ความประทับใจย่อมเกิดได้ยากกว่าลูกค้าที่มีความต้องการไม่มากนัก

2) **ผู้ให้บริการ** ความพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้อ ความสามารถ ความพร้อมใน ด้านกายและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน สิ่งหนึ่งที่ นักการตลาดต้องทำคือ การคัดเลือกพนักงานจะต้องทำอย่างรอบคอบ ต้องมีการวัดทัศนคติของผู้ ให้บริการ ต้องศึกษาถึงสภาพครอบครัว ต้องให้พนักงานทำงานเป็นทีมที่พร้อมจะช่วยเหลือกัน ตลอดเวลา ต้องสร้างความสามัคคี ต้องฝึกอบรมสร้างความมุ่งมั่นในการให้บริการให้เกิดในหัวใจ หรือ อาจจะทดลองให้พนักงานไปทดลองใช้บริการของธุรกิจคู่แข่ง

3) **สิ่งแวดล้อมอื่นๆ** สิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อ ความพอใจของลูกค้าอย่างมาก ลูกค้าที่มารับประทานอาหารกลางวันอย่างเอร็ดอร่อย แต่พอไป เข้าห้องน้ำ พบว่าห้องน้ำสกปรกมาก หรือหากเดินผ่านและมองที่พื้นเห็นครวเป็นน้ำคร่ำ ก็ย่อมสร้าง ความไม่ประทับใจได้ทันทีอาจจะถึงขั้นไม่มาใช้บริการอีกต่อไป อากาศร้อนหรือหนาวเกินไปย่อมทำให้ ลูกค้าที่นั่งอยู่ในโรงภาพยนตร์รู้สึกไม่สบายตัวได้ ในที่สุดย่อมมีผลต่อความพอใจ

ยิ่งไปกว่านั้น ความพอใจของลูกค้ายังมีผลมาจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย แถวที่ยาว เหยียดของธนาคารในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่พอใจใช้บริการ หรือหากจำเป็นต้องใช้บริการธนาคาร ในวันนั้น ลูกค้าจะมีแนวโน้มของความไม่พอใจสูงกว่าปกติ สวนสนุกที่มีแถวยาวมากทำให้ลูกค้าไม่ ต้องการเล่นเครื่องเล่น

### 2.3.5 ตัวชี้วัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจของบุคคล อาจวัดได้เพียง ๒ ระดับคือ พึงพอใจ (ทัศนคติทางบวก) กับความไม่พึงพอใจ (ทัศนคติทางลบ) หรืออาจวัดได้ถึง ๕ ระดับคือพึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด และไม่พึงพอใจ เป็นต้น ตัวชี้วัดความพึงพอใจอาจจะศึกษาได้ ใน ๒ ประการคือ

#### 1) การจัดระดับความพึงพอใจ

การจัดระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ระดับคือ

- ๑) การตอบสนองความจำเป็นของผู้ใช้บริการ
- ๒) การตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ในวิถีทางที่เขาอยากกลับมาใช้บริการอีก
- ๓) การตอบสนองเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยตอบสนองมากกว่าที่ ผู้ใช้บริการจะคาดถึง สิ่งสำคัญในการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจคือ การค้นหาว่าผู้ให้บริการมีความจำเป็นอะไรแล้วจึงตอบสนองความต้องการและความจำเป็นนั้น ซึ่ง ระดับความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคนจะแตกต่างกันไป แต่ความต้องการพื้นฐานของคนจะ คล้ายคลึงกัน



การที่จะบรรลุถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย

๑) ในเรื่องปรัชญาความพึงพอใจองค์กรใดก็ตาม ที่ต้องการให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ จะต้องบรรลุปรัชญานี้ในวัตถุประสงค์หรือพันธกรณีขององค์กรและควรมีการสื่อสารความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้แก่พนักงานทุกคนได้ทราบ

๒) ตามความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยก่อนที่องค์กรจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการหรือทำให้บริการเกิดความพึงพอใจ องค์กรจำเป็นจะต้องค้นหาความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการก่อน ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญที่บริษัทสามารถทำการตรวจสอบความต้องการของลูกค้า ผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อทำการปรับปรุงต่อไป

## 2) การวัดความพึงพอใจ

ในการวัดความพึงพอใจนั้น เป็นการวัดทางด้านทัศนคติ หรือเจตคติ ซึ่งเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดจากความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ดังนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป

ประเด็นสำคัญของเรื่องนี้อยู่ที่การอธิบายตัวชี้วัดของความพึงพอใจ กล่าวคือ การศึกษาส่วนใหญ่อธิบายความพึงพอใจจากตัวชี้วัดที่ตัวบริการ (Service) กระบวน การบริการ (Process) และในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) สิ่งเหล่านี้น่าจะเป็นสาเหตุหรือปัจจัยของความพึงพอใจมากกว่าเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจเป็นผลจากการประเมินค่าของผู้รับบริการจากสิ่งเร้าภายนอก ดังได้กล่าวแล้วนั่นเอง มิใช่เป็นตัวสิ่งเร้า

การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี เช่น

๑) การใช้แบบสอบถามโดยผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่างๆ

๒) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจได้โดยตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จะได้ข้อมูลที่แท้จริง

๓) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลกลุ่ม เป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

เช่นเดียวกับแนวคิดของ สุรพงษ์ คนองเดช ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้หรือไม่จะต้องพิจารณาจากลักษณะการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละคน ดังนั้น การวัดความพึงพอใจอาจวัดได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีที่นิยมใช้มาก โดยให้กลุ่มคนที่ต้องการวัดลงความเห็นในแบบสอบถาม ที่ถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานบริการอยู่ โดยให้เลือกตอบอย่างอิสระ

๒. การสัมภาษณ์ ต้องใช้ผู้ชำนาญเป็นพิเศษ เพื่อให้ทราบความพึงพอใจของผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ ที่ตรงกับข้อเท็จจริง เป็นวิธีประหยัดและมีประสิทธิภาพมาก

๓. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจ โดยสังเกตจากพฤติกรรมก่อนขณะรอรับบริการ และหลังได้รับบริการ โดยสังเกตจากท่าทาง การพูด สีหน้าและความถี่ของการมารับบริการ

วิธีวัดความพึงพอใจต่อบริการนี้ขึ้นอยู่กับความสะดวกความเหมาะสมตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัด จึงจะทำให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ และการให้บริการ

### 2.4.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ มีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ หมายถึง การรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้นๆ และสมาคมการตลาดของสหรัฐอเมริกา ได้ให้คำจำกัดความของบริการ ที่สรุปได้ว่า Services are intangible tasks that satisfy consumer and business user needs. การบริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตน สัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้ ส่วนदनัย เทียนพุ่ม กล่าวว่า การบริการ คือการสนองตอบความต้องการแก่ผู้รับ ทั้งเชิง “รูปธรรม” และ “นามธรรม” เป็นการปฏิบัติให้เกิดสมดุลระหว่าง “การให้” และ “การรับ” เป็นการแลกเปลี่ยนในส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย การใช้ความมี “อหยาศัย” ควบคู่ไปกับความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ การไม่เอาเปรียบ และไม่ถือโอกาสแสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ และมีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการบริการยุคใหม่ๆ ไว้ว่า อุบลศรี หาญเจริญกิจ (๒๕๔๓ : ๗) กล่าวว่า แนวคิดของการบริการยุคใหม่จะมองถึงการส่งมอบความประทับใจจากการสัมผัสบริการมากกว่าจำนวนบริการ หรือจำนวนผู้รับบริการที่ได้เข้ามาใช้บริการ ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สามารถบำบัดความต้องการของผู้รับบริการและพึงพอใจเมื่อได้รับบริการ

John D. Millet กล่าวว่า ในการที่จะสนองความต้องการ และให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) ให้พิจารณาลักษณะการให้บริการ ๕ ประการด้วยกัน กล่าวคือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ส่วนเสรี วงษ์มณฑา กล่าวว่า การบริการเป็นปัจจัยของการแข่งขัน ยิ่งสินค้ามีความแตกต่างกันมากเท่าใด การบริการก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น การบริการเริ่มขึ้นที่หัวใจยอมที่จะรับใช้และให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภค แล้วก็ผสมผสานสิ่งต่อไปนี้เข้าไปในการทำธุรกิจ

- อย่ามองข้ามเรื่องเล็กน้อย
- การแก้ไขปัญหาของลูกค้าโดยไม่คิดว่าเป็นเรื่องจุกจิก
- การรับผิดชอบของลูกค้าด้วยความจริงใจ
- การสร้างความประทับใจในที่ลูกค้าแล้วพยายามตอบสนอง
- การมุ่งมั่นที่จะเน้นคุณภาพ
- การทำให้ลูกค้าเกิดความภูมิใจในตัวเอง
- การปรับปรุงอยู่เสมอ
- การยอมลงทุนทางด้านเทคโนโลยี ลงทุนเพื่อการพัฒนา
- การทำงานแข่งขันกับเวลา
- การตอบสนองรูปการปฏิบัติสมัยใหม่ของผู้บริโภค
- การให้การรับประกันด้วยความกล้าและความเชื่อมั่น
- การมีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า
- การใส่ใจของผู้บริการ
- การพัฒนาแนวทาง

จะเห็นได้ว่า บริการ ไม่ได้แตกต่างจากสินค้า จุดมุ่งหมายหลัก คือ การตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อ ทำให้เกิดความพึงพอใจจากการซื้อบริการเหล่านั้น ข้อแตกต่าง คือ บริการไม่สามารถจับต้องสัมผัสได้เหมือนสินค้า

การบริการที่ดีนั้น สามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่อของคำอธิบายลักษณะเด่นของการบริการ(service) ที่ดีไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยาก ของผู้มารับบริการ

E = Early Response คือตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำแบบเสียไม่ได้

I = Image Enhancing คือ การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy คือ กริยาการอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน มีมรรยาทดี

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการจะทำให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

การอธิบายความหมายของการบริการในรูปแบบนี้ จึงเป็นแนวทางที่ควรปฏิบัติเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีได้ด้วยอีกทางหนึ่งซึ่งหากองค์กรใดมีลักษณะการให้บริการเช่นนี้ ย่อมถือได้ว่ามีความเป็นเลิศทางการบริการทีเดียว

#### ๒.4.2 กระบวนการบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (๒๕๔๐ :๖) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริการไว้ดังต่อไปนี้

๑. เงื่อนไขการขอรับบริการ คือ คุณสมบัติ หรือสิ่งที่ประชาชนต้องดำเนินการเพื่อให้ได้รับบริการ หากเงื่อนไขการรับบริการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก เช่น ต้องมีคุณสมบัติอย่างนั้นมากมาย ต้องผ่านการสัมภาษณ์ ต้องมีใบรับรองนั้นนี้ ก็จะทำให้ผู้รับบริการท้อใจแต่เริ่มต้น เงื่อนไขบริการควรมีเท่าที่จำเป็นตามลักษณะของผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือตรงกับความต้องการของการจัดบริการนั้นๆ ไม่ควรมีเงื่อนไขอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง เช่น หากต้องการบริการสตรีสูงอายุก่อน ก็ไม่จำเป็นต้องกำหนดว่าต้องผ่านการตรวจสอบสุขภาพ หรือต้องมีรับรองคุณวุฒิการศึกษา เป็นต้น

๒. แบบฟอร์ม โดยทั่วไปหน่วยบริการมักกำหนดให้ผู้ขอรับบริการให้ข้อมูลประกอบการขอรับบริการ แบบฟอร์มที่ประชาชนต้องกรอก ควรมีลักษณะเรียบง่าย ให้ลงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เช่น หากต้องการให้บริการเรื่องขอบัตรห้องสมุด ก็ไม่ต้องให้ระบุว่ามีบัตรศาสนาอะไร เป็นต้น

๓. ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการรับบริการว่าต้องผ่านกี่ขั้นตอน ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วย ต้องเดินกี่รอบ ขั้นตอนบริการที่เหมาะสม คือ ให้ติดต่อเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (บริการจุดเดียว) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

๔. ระยะเวลา ผู้บริการที่ดีต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชนผู้มาติดต่อว่ามีใครที่ว่างงาน ไม่มีอะไรทำ คนส่วนใหญ่ที่ติดต่อ (ยกเว้นกรณีติดต่อของงานทำ) ต่างมีภาระที่ต้องทำงาน นอกเหนือจากการติดต่อ ในขณะที่เจ้าหน้าที่เองใช้เวลานั้น “ทำงาน” ดังนั้น ในเมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักสำคัญของประชาชน จึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้และให้สามารถรับบริการได้เบ็ดเสร็จจบสิ้นในการติดต่อคราวเดียวกัน

๕. การดำเนินการร้องเรียน หากประชาชนไม่ได้รับบริการที่ต้องการ หรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่ขอร้องได้ ก็ควรมีทางเลือกให้กับผู้มาติดต่อนั้น เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยอธิบาย ส่งเรื่องไปให้หน่วยอื่นช่วยดูแล เป็นต้น ผู้ขอรับบริการย่อมไม่เกิดความประทับใจที่ดีแน่นอน หากเจ้าหน้าที่ยืนยันกระตือรือร้นว่าทำให้ไม่ได้ และไม่ได้ช่วยแนะนำหรือแสดงความคิดเห็นใจแต่อย่างใด หลักการของการบริการที่ดี คือ เจ้าหน้าที่จะตอบว่าไม่ได้ ต่อเมื่อได้พิจารณาและได้ใช้ความพยายามจนสุดสิ้นทุกหนทางแล้ว รวมทั้งได้อธิบายแก่ผู้ขอรับบริการด้วยความเห็นใจแล้ว

### 2.4.3 ลักษณะและองค์ประกอบของงานบริการ

รัชยา กุลวิณิชไชยนันท์ ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการและองค์ประกอบของงานบริการไว้ ดังนี้

#### ๑) ลักษณะของงานบริการ

(๑) งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน นั่นคือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

(๒) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานไว้ล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคิดคะแนนความน่าจะเป็นเท่านั้น

(๓) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

(๔) งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อวัน เวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนั้น

#### ๒) องค์ประกอบของงานบริการ

(๑) คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี

(๒) คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี

(๓) คุณภาพในการสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษาและสัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

ดังนั้น งานบริการ จึงหมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่น งานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน ดังนั้น การให้บริการที่ตอบสนองทำให้ลูกค้าพอใจทั้งความต้องการและความคาดหวัง จึงจะเป็นงานบริการที่มีคุณภาพ

### 2.4.4 การให้บริการ

การให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การให้บริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลกับองค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ถ้าให้บริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นหน้าตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

### 1) คุณภาพการให้บริการ (Service quality)

คุณภาพในการให้บริการ คือ ความสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าในด้านการบริการ และสามารถสร้างความพึงพอใจ หรือความประทับใจให้ลูกค้า เป็นผลให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น และกลับมาใช้บริการอีก และได้สรุปแนวคิดและให้ความสำคัญของการบริการ ดังนี้

- ๑) บริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า
- ๒) บริการอย่างถูกต้องและวิธีการเป็นมาตรฐานปฏิบัติทั่วไป และลูกค้ายอมรับ
- ๓) ส่งมอบบริการตรงตามที่ให้สัญญาไว้
- ๔) มีความยืดหยุ่น สอดรับกับข้อจำกัดเฉพาะตัวของลูกค้า
- ๕) มีการวางแผนเพื่อสร้างบริการที่ลูกค้ารู้สึกพอใจ
- ๖) มีการตรวจสอบ และรับทราบความรู้สึกของลูกค้า
- ๗) การแก้ไขปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ที่ยังไม่สร้างความรู้สึกพึงพอใจแก่ลูกค้า

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจะต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ และวิธีการต่าง ๆ ที่จะทำให้นักชื้อพอใจลูกค้า ผู้ที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน โดยการให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการอื่นๆ ในโอกาสต่อไป การบริการลูกค้า จะกระทำได้ดีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติที่จะนำศาสตร์ ไปประยุกต์อย่างมีศิลป์ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องยอมรับตนเอง และผู้อื่น พร้อมทั้งปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองและพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ เพื่อให้การบริการเป็นเลิศ นำความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้ามาสู่องค์กร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ (Quality) ไว้ว่าคุณภาพเป็นรูปร่างและลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่สามารถตอบสนองความจำเป็นที่กำหนดไว้ จากความหมายนี้เป็นความหมายของคุณภาพที่มุ่งเน้นความสำคัญที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งลูกค้ามีความจำเป็น ความต้องการ และความคาดหวังว่าผู้ขายหรือผู้ให้บริการจะส่งมอบคุณภาพผลิตภัณฑ์หรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ทั้งนี้องค์กรซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ถือว่าเป็นองค์กรที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ไว้ว่า สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ ก็คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการนั้น ได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการบอกเล่าปากต่อปาก หรือจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ซึ่งลูกค้าจะพอใจอย่างยิ่ง

ถ้าได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ ณ สถานที่ ในเวลา และในรูปแบบที่ลูกค้าต้องการ คุณภาพการให้บริการ มีลักษณะดังนี้

๑. การเข้าถึงลูกค้า (Access) ได้แก่ การบริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกทั้งในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า รวมถึงความสะดวกในการเข้าพบผู้ให้บริการ โดยไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน ทั้งนี้เพื่อแสดงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าได้ เช่น มีการจัดเคาน์เตอร์บริการอย่างเป็นสัดส่วนโดยมีช่องทางเข้า-ออกที่เป็นระเบียบ วิธีการรับบริการกระทำได้ง่ายไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน เวลาเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เป็นต้น

๒. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย อธิบายได้อย่างถูกต้องชัดเจน โดยพนักงานใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะเข้าใจง่าย มีการแสดงออกที่ดีให้เกียรติ แก่ผู้ที่มาใช้บริการอยู่เสมอ มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ

๓. ความสามารถ (Competence) ได้แก่ บุคลากรผู้ให้บริการลูกค้าต้องมีความรู้ความสามารถมีความชำนาญปฏิบัติงาน ได้ถูกต้องรวดเร็ว สามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว สามารถชี้แจงอธิบายตอบข้อสงสัยหรือปัญหาต่างๆ ได้ทุกประเด็นเป็นที่น่าพอใจ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี และเป็นที่พอใจลูกค้า ทั้งนี้เพื่อให้การบริการดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง

๔. ความมีน้ำใจ (Courtesy) ได้แก่ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตรเป็นกันเอง มีความสุภาพเรียบร้อย นบถ้อมและให้เกียรติลูกค้า โดยสนใจเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ มีวิจรรย์านใช้ดุลยพินิจพิจารณาไตร่ตรองปัญหาอย่างรอบคอบก่อนให้คำแนะนำที่ดีให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจแก่ลูกค้าทุกครั้ง รวมถึงยินดีรับฟังความคิดเห็น และเก็บกลิ่นอารมณ์ได้ดีกับลูกค้าที่จู้จี้จุกจิก เป็นต้น

๕. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ได้แก่ บุคลากรต้องสร้างความน่าเชื่อถือโดยมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่ มีความซื่อสัตย์อดทน มีความรับผิดชอบให้บริการอย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความรอบรู้และรู้จริงเกี่ยวกับการบริการทุกประเภทของบริษัทและมีความเชื่อมั่นในการให้บริการว่าได้เสนอบริการที่ดีที่สุดให้ลูกค้าแล้ว ส่วนเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้บริการมีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมืออุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ

๖. ความไว้วางใจ (Reliability) ได้แก่ บริการที่บุคลากรให้กับลูกค้าที่สม่ำเสมอและถูกต้อง สามารถปฏิบัติตามสัญญาได้อย่างแน่นอนและแม่นยำ มีการจัดส่งเอกสารให้ลูกค้าเป็นประจำทุกเดือน

อย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน มีหลักฐานการชำระเงินถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้าทุกครั้ง และพนักงานเก็บความลับหรือข้อมูลของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

๗. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ได้แก่ บุคลากรต้องให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจในทันทีทันใด มีความสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดในการให้บริการ มีการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ อีกทั้งมีจำนวนเพียงพอกับปริมาณความต้องการของลูกค้า และเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการรับบริการก็สามารถติดต่อสอบถามพนักงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

๘. ความปลอดภัย (Security) ได้แก่ บริการที่ให้กับลูกค้าต้องปราศจากอันตรายและความเสี่ยงรวมถึงปัญหาและความเคลือบแคลงใดๆ อาคารสำนักงานตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยตลอดเวลาทั้งในสำนักงาน ที่จอดรถ พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่นใด มีมาตรการ และระบบจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าที่ทันสมัย มีมาตรฐาน และปลอดภัย

๙. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ได้แก่ การบริการที่ลูกค้าได้รับนั้น สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการให้บริการดังกล่าวได้ การกำหนดเวลาเพื่อส่งเอกสารไปให้ลูกค้ามีความเหมาะสม การประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้รับทราบถึงบริการต่างๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอการแจ้งเตือนลูกค้าทราบทุกครั้งก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ และการใช้บริการทุกครั้งจะได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็วตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้

๑๐. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing customer) ได้แก่บุคลากรต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจกับลูกค้า โดยพนักงานที่ให้บริการคำนึงถึงความเร่งรีบของลูกค้าเป็นสำคัญ พยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าพนักงานไม่พูดคุยกันหรือรับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงานเนื่องจากทำให้เสียเวลา มีบริการหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น การติดตั้งกล่องรับความคิดเห็นสำรวจความต้องการของลูกค้า เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเกิดความจงรักภักดี

คำว่าบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่พิเศษมาก ประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ่มค่าเงิน

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการให้บริการ เป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ จนเกิดความพึงพอใจ หรือเกิดความประทับใจในการให้บริการขององค์กรนั้นๆ



## 2) ความสำคัญของคุณภาพในการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพในการบริการ สามารถพิจารณาได้ในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ดังนี้

### ๑) เชิงคุณภาพ ความสำคัญเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย

(๑) การสร้างความพอใจ และความจงรักภักดีให้ลูกค้า การให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าพอใจ และรู้สึกพอใจ ต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้กับธุรกิจบริการอื่นที่ไม่คุ้นเคย ในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี ซึ่งความพอใจ และความจงรักภักดี จากลูกค้าได้ยากเต็มทีในยุคที่มีบริการจากคู่แข่งให้เลือกมากมาย ซึ่งมีผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจ นอกจากนี้การให้บริการที่ดีเลิศยังช่วยลดความไม่พอใจของลูกค้าลงด้วย เนื่องจากการลดความผิดพลาดของการให้บริการลง

(๒) มีผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจ การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าชื่นชมธุรกิจ และความชื่นชมนั้นจะถูกถ่ายทอดไปยังผู้อื่น ทำให้ธุรกิจมีภาพลักษณ์ที่ดี

(๓) มีอิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจในการใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมากในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ เนื่องจากลูกค้าในปัจจุบันพิจารณาถึงความคุ้มค่าของการใช้บริการ สิ่งที่เป็นพื้นฐานในการบอกถึงความคุ้มค่า คือคุณภาพในการบริการ

(๔) เป็นกลยุทธ์ที่ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด เพราะส่วนประสมทางการตลาดไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดล้วนไม่คงทน ธุรกิจอาจคิดกลยุทธ์ หรือพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดใหม่ๆ มาสู่ตลาด ไม่นานนักคู่แข่งรายอื่นก็ลอกเลียนแบบได้ ไม่ว่าจะเป็นการออกบริการใหม่ การเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย การปรับปรุงราคา หรือการส่งเสริมการตลาดแบบแจกแถม หลักฐานอันหนึ่งที่ชัดเจนคือผลิตภัณฑ์ หรือบริการต่างๆ ในธุรกิจหนึ่งๆ จะเหมือนกันหรือคล้ายกันมาก แยกความแตกต่าง อย่างชัดเจนได้ยาก เช่น บริการบัตรเครดิตของแต่ละธนาคาร บริการของโรงพยาบาล บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่สิ่งที่จะช่วยให้ลูกค้าแยกความแตกต่างได้คือ คุณภาพในการบริการซึ่งเกิดขึ้นจากพนักงานทุกคนที่มอบบริการผ่านกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัย

(๕) สร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืน และมีความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันด้วยเหตุผลทั้งหมดดังกล่าวข้างต้น ทำให้การบริการที่มีคุณภาพเป็นการสร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนให้ธุรกิจ ยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบได้ในเวลาอันรวดเร็ว ทำให้เกิดความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

### ๒) เชิงปริมาณ ความสำคัญเชิงปริมาณ ประกอบด้วย

(๑) ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การที่การดำเนินการทางธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาดจากการให้บริการ ย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงานพนักงานที่ต้องมาตามแก้ไข และการสูญเสียลูกค้า ดังนั้น การปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการให้บริการย่อม

ช่วยลดค่าใช้จ่าย และเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด ซึ่งมีการลงทุนที่ถูกกว่าแต่ได้ประโยชน์คุ้มค่ากว่า นอกจากนี้ การติดตามแก้ไขข้อผิดพลาดอาจจะแก้ไขได้ไม่หมด หรืออาจจะแก้ไขได้ไม่ถึงรากเหง้าของปัญหา ซึ่งในที่สุด อาจจะทำให้เกิดซ้ำได้ นอกจากนี้ การหาลูกค้าใหม่เพื่อชดเชยลูกค้าที่สูญเสียไปจะใช้เงินมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าถึง ๒๕%

(๒) การเพิ่มรายได้ และส่วนแบ่งตลาดให้ธุรกิจ เมื่อลูกค้าเกิดความมั่นใจในบริการที่จะได้รับแล้วว่าคุ้มค่า การเสนอขายบริการอย่างอื่นเพิ่มเติมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ย่อมทำให้ลูกค้าตัดสินใจได้ไม่ยาก และทำให้กิจการสามารถเพิ่มรายได้จากฐานลูกค้าปัจจุบัน ในขณะเดียวกัน การเพิ่มรายได้ และส่วนแบ่งตลาดจากลูกค้าใหม่และจากลูกค้าใหม่ และจากลูกค้าปัจจุบันที่พอใจในบริการของธุรกิจย่อมเป็นไปได้ไม่ยากนัก

งานที่สำคัญของธุรกิจการให้บริการมี ๓ ประการคือ

- ๑) ความแตกต่างจากคู่แข่ง (Competitive Differentiation)
- ๒) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)
- ๓) ประสิทธิภาพการให้บริการ (Produce captivities)

### 3) องค์ประกอบของคุณภาพในการให้บริการ

ในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการซึ่งมี ๕ ข้อ

๑) สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ได้แก่ อาคารธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งสัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งเป็นหนึ่งในส่วนประสมทางการตลาดตัวที่ ๗ สิ่งเหล่านี้ นอกจากจะสวยงาม และสะอาดแล้ว การใช้งานยังเป็นสิ่งที่จะต้องคำนึงถึง เช่น ลิฟต์กับลิอบบี้ จะต้องไม่ไกลกันเกินไป บันไดที่สวยงามแต่ต้องไม่ทำขั้นสูงเกินไป ที่จอดรถที่หาประตูทางเข้าอาคารได้ง่าย สวนสวยที่ไม่เต็มไปด้วยสัตว์เลื้อยคลาน เป็นต้น

๒) ความเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญา หรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้อง และได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม เช่น การบริการรักษาคนไข้ของโรงพยาบาล ต้องรักษาให้หายป่วย การฝากเงินกับธนาคารต้องมีการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์ คำนวณดอกเบี้ยไม่ผิดพลาด การทำนายโชคชะตาต้องมีความแม่นยำในการทำนาย

๓) ความรวดเร็ว (Responsiveness) ความรวดเร็วในการบริการเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความสุสีสุจใจ เห็นลูกค้า แล้ว

ต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมากใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

๔) การรับประกัน (Assurance) เป็นการรับประกันได้ว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีความสุขภาพ จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน และปลอดภัยไร้กังวล นอกจากนี้อาจจะต้องรับประกันถึงมาตรฐานขององค์กรด้วย เช่น ISO ๙๐๐๑ : ๒๐๐๐ หรือรางวัลจากสถาบันต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นธนาคารดีเด่น หรือผู้บริหารได้รับรางวัลผู้บริหารดีเด่น

๕) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) องค์กรประกอบข้อนี้ เป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการตั้งอกตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหา หรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการ และการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

ในการให้บริการหนึ่งๆ ลูกค้าจะยอมรับว่าบริการใดมีคุณภาพหรือไม่นั้น จะต้องวัดจากทั้ง ๕ องค์ประกอบข้างต้น แต่อย่างไรก็ตามทั้ง ๕ องค์ประกอบลูกค้าให้ความสำคัญแตกต่างกัน และเป็นสัดส่วนกัน ดังในตารางแสดงลำดับความสำคัญของคุณภาพในการบริการ

#### 4) การประเมินคุณภาพของการให้บริการ

แนวคิดในการประเมินคุณภาพการบริการของ Parasuraman และคณะ กล่าวว่า ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceives Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ “บริการที่ได้รับ” (Perceives Services) ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับ (Expected Services)

โดย Parasuraman และคณะ มีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ แบ่งเป็น ๕ เกณฑ์ดังต่อไปนี้

๑) ความไว้วางใจ/น่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นความสามารถในการให้ บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง (Accurate Performance) และความไว้วางใจได้ (Dependable)

๒) ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการให้บริการ (Competence) มีความสุภาพและเป็นมิตร (Courtesy) มีความซื่อสัตย์ และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security)

๓) สิ่งที่สามารถจับต้องได้ / รูปลักษณะ (Tangibles) เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ

๔) ความใส่ใจ/การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) เป็นความสามารถในการเข้าถึงได้ โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Good Communication) และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding)

๕) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) เป็นความเต็มใจที่ต้องให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness) และได้กำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วย ๒๒ รายการกระจายมาจาก ๕ องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ คือ

๕.๑) รูปลักษณ์ (Tangible) ประกอบด้วย

- (๑) ความทันสมัยของอุปกรณ์
- (๒) สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
- (๓) การแต่งกายของพนักงาน
- (๔) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

๕.๒) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย

- (๑) ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
- (๒) การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ ในการให้บริการแก่

ลูกค้า

- (๓) การทำงานไม่ผิดพลาด
- (๔) การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ
- (๕) การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

๕.๓) การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

- (๑) มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว
- (๒) ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า
- (๓) ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน
- (๔) ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ

๕.๔) การให้ความมั่นใจ (Assurance) ประกอบด้วย

- (๑) ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ
- (๒) การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ
- (๓) ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน
- (๔) พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

๕.๕) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ประกอบด้วย

- (๑) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ
- (๒) เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
- (๓) โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของกิจการผู้รับบริการ
- (๔) ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน
- (๕) ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน

การวัดคุณภาพในการบริการ โดยได้ประยุกต์ทฤษฎีจาก Zeithaml and Bitner (๑๙๙๖) ได้กล่าวถึงการบริการที่มีคุณภาพมี ๒ กรณี ดังนี้

๑) ความคาดหวังไม่แตกต่างจากประสบการณ์จริง ที่ลูกค้าจะรู้สึกว่าการบริการนั้นผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ตอบสนองความต้องการได้ ถือว่ายังมีคุณภาพเพียงพอที่จะมาใช้บริการต่อไปได้

๒) การมีประสบการณ์จริงเหนือกว่าความคาดหวัง ที่ถือว่าเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง

จากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการต่างๆ ดังกล่าว ถือว่าเป็นคุณภาพการให้บริการที่ดี ดังนั้นการให้ความสำคัญกับการบริการ จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะสร้างความศรัทธา ความเชื่อมั่นในการให้บริการ ในอันที่จะนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐ

การบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการให้บริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ก็คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ และปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ

“จิตสำนึกในการให้บริการ” มีความหมายไปในเชิงของการรับรู้ว่าคุณเองมีหน้าที่ของการให้บริการ ดังนั้นจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่าจะต้องพยายามกระทำการต่างๆ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี โดยมุ่งหวังให้งานที่รับผิดชอบนั้นประสบความสำเร็จ มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การบริการก็คือ ความพยายามที่จะทำให้บุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับความพึงพอใจ สะดวกในการที่จะกระทำการใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จของการปฏิบัติงาน

### 2.5.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐ

การให้บริการประชาชนมีหลักในการบริการหลายประการ แต่ที่สำคัญควรจะมีหลักการให้บริการของรัฐ ๓ ประการ ได้แก่

๑. ประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน มีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์กรของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่ที่ต้องสัมพันธ์กับประชาชนจะมีบทบาทหน้าที่สำคัญ ๒ ประการ คือ

๑.๑ เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

๑.๒ เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

การบริการประชาชน (PUBLIC SERVICE DELIVERY) จึงหมายถึง การที่องค์กรของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๒. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชน เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องบริการประโยชน์สาธารณะ รัฐจะต้องมีหน้าที่ให้บริการด้านต่างๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและการปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมาย การป้องกันประเทศ ให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกสังคมผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การจัดทำบริการสาธารณะ เป็นต้น

๓. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายเป็นการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชนที่เจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐตอบสนองความต้องการของประชาชนในรูปแบบต่างๆ ตามระเบียบกฎหมาย และนโยบายขององค์กรของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐบริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนลงจากองค์กรด้วยความสบายอกสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริหารงานของรัฐดังกล่าวประชาชนจะพอใจ และให้ความร่วมมือกับรัฐ

## 2.5.2 การสร้างคุณภาพการให้บริการประชาชนของรัฐ

การสร้างคุณภาพการให้บริการประชาชนของรัฐ สามารถดำเนินการได้ดังนี้

๑. ปรับปรุงวิธีทำงาน ได้แก่ ปรับปรุงงานให้ง่าย (Work Simplification) การใช้ระบบคิวซี การบริการแบบ TQM การปรับรีโอระบบงาน กำหนดหลักเกณฑ์ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบ ค่าธรรมเนียม วิธีดำเนินการ ให้ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร ปรับปรุงการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จที่จุดเดียว ให้ผู้ปฏิบัติเป็นผู้กำหนดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน เผยแพร่ประชาสัมพันธ์การบริการ มีระบบการประเมินผลแบบเปิด การให้รางวัลบุคคล/หน่วยงานที่มีการพัฒนาการให้บริการ เป็นต้น

๒. ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เช่น สถานที่ทำงานจัดให้เป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นสัดส่วน ส่วนสถานที่จอดรถ การจัดสถานที่นั่งรอรับบริการ ความมีระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดในสถานที่ให้บริการ มีผังป้ายบอกห้องรับบริการ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ชี้แจง จัดภูมิทัศน์ที่

สวยงาม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายชื่อผู้ให้บริการติดหน้าอกเสื้อ

๓. ปรับปรุงตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้มีจิตสำนึก มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ สร้างจิตวิญญาณบริการ หัวหน้าหน่วยงานกำชับ/กวดขัน อย่างจริงจัง หัวหน้าทำตัวอย่างที่ดี เป็นผู้นำ มีศรัทธาในการให้บริการโดยไม่ต้องบังคับ สร้างวัฒนธรรมใหม่ ให้รางวัล/ลงโทษ พัฒนาให้มีความรอบรู้ทักษะในการให้บริการโดยเฉพาะผู้ใกล้ชิดกับประชาชน (ต้องมีคุณภาพ)

๔. คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ได้แก่ เป็นมิตร จริงใจ เอื้อเฟื้อ เอื้ออาทรผู้มารับบริการ ซื่อสัตย์ สะอาด โปร่งใส รอบรู้ เชี่ยวชาญ ให้เกียรติผู้อื่น สุภาพ กระฉับกระเฉง / คล่องแคล่ว เอาใจเขามาใส่ใจเรา ไม่เลือกปฏิบัติ ประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล รับผิดชอบหน้าที่ พร้อมทั้งได้รับการตรวจสอบ ยุติธรรม เสมอภาค คงเส้น คงวา ไม่ทุจริต ไม่ใช่อำนาจในทางที่ผิด

พฤติกรรม และวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการ มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้ เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ ดังนั้น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรจะมีลักษณะดังต่อไปนี้

๑. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่างๆ คือ

๑.๑ รูปร่างหน้าตา สีหน้าและการแสดงออกนั้น เป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้ปรากฏต่อหน้าผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

๑.๒ เสื้อผ้าและเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อปกติ เรียบร้อย ไม่ดูหยาบตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป้ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

๑.๓ การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงเบาๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผมเฝ้าไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะกดตาทรามานในคนดู นอกจากนี้ก็ไม่ควรชโลมน้ำหอมเสียจนฟุ้ง

๒. การพูดจาตอบคำถาม ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้

๒.๑ มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย

๒.๒ มีการซักถามความต้องการ

๒.๓ การอธิบาย

๒.๔ วิธีการพูดที่สุภาพ

คุณภาพ คือ หัวใจของการให้บริการของทุกหน่วยงาน การทำงานหรือการให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องเน้นที่คุณภาพในการให้บริการ หรือคุณภาพของผลผลิต ในภาคเอกชนนั้น หน่วยงานใดไม่สามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการได้ทัดเทียมคู่แข่งในราคาที่เท่ากัน ย่อมไม่สามารถยืนหยัดอยู่ในธุรกิจได้ สำหรับในภาคราชการ หน่วยงานที่ไม่สามารถ

นำเสนอและส่งมอบบริการที่ทัดเทียมกับหน่วยงานเดียวกันในพื้นที่อื่นหรือหน่วยงานอื่นในพื้นที่เดียวกัน ย่อมถูกตรวจสอบ และร้องเรียนโดยสาธารณะ ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นหัวใจของการทำงานในทุกหน่วยงานทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน

## 2.6 บริบทพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง

### 2.6.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

#### ด้านกายภาพ

ตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.๒๕๓๖ โดยแยกตัวออกมาจากตำบลบ้านปินและตำบลบ้านถ้ำ ต่อมาได้ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๔๐

องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง มีพื้นที่ทั้งหมด ๒๑,๐๑๘ ไร่ หรือคิดเป็นประมาณ ๓๓.๖๓ ตารางกิโลเมตร ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้และอยู่ห่างจากอำเภอเป็นระยะทางประมาณ ๑๕ กิโลเมตร

#### อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลบุญเกิด	อำเภอดอกคำใต้
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลบ้านปิน	อำเภอดอกคำใต้
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลบ้านถ้ำ	อำเภอดอกคำใต้
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลจำปาหวาย และตำบลแม่กา	อำเภอเมือง

### 2.6.2 ลักษณะภูมิประเทศ

มีลักษณะเป็นที่ราบสูงและภูเขาด้านทิศตะวันตกลาดเอียงไปทางทิศใต้ บางส่วนเป็นที่ราบลุ่ม ซึ่งเป็นพื้นที่ทำการเกษตรและเป็นที่อยู่อาศัย

### 2.6.3 ลักษณะภูมิอากาศ

มี ๓ ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว

### 2.6.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในพื้นที่เป็นดินร่วน ดินเหนียว พื้นราบเหมาะแก่การเพาะปลูกข้าว

### 2.6.5 ด้านการเมือง/การปกครอง

#### เขตการปกครอง

โดยแบ่งการปกครองออกเป็น ๙ หมู่บ้าน ซึ่งได้แก่

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน
1	ป่าเฮี้ย
2	โพธิ์ทอง
3	ไผ่ทอง
4	ร่มโพธิ์



5	ทุ่งกาไชย
6	ทุ่งพัฒนา
7	ปางเจริญศึกษา
8	ปางภูเวียง
9	แม่หล่าย

ตารางที่ ๒๑ แสดงเขตการปกครองหมู่บ้าน

### 2.2.6 การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีจำนวน ๙ หมู่บ้าน หากมีการเลือกตั้งในครั้งหน้า จะมี ผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) จำนวน ๑ คน จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ ๑ คน ๙ หมู่บ้าน รวมเป็น ๙ คน

### 2.2.7 ประชากร

#### ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

จำนวนประชากรย้อนหลังในช่วง ๓ - ๕ ปี มีจำนวนลดลงอย่างต่อเนื่อง และมีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น อัตราการเกิดของประชากรลดลงอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชากรวัยทำงานมีจำนวนน้อยลงเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ

#### ช่วงอายุและจำนวนประชากร

มีประชากรทั้งสิ้น ๔,๓๘๙ คน และเป็นชาย ๒,๑๖๗ คน หญิง ๒,๒๒๒ คน จำนวนครัวเรือน ๑,๖๔๘ ครัวเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย ๑๓๑ คน ต่อตารางกิโลเมตร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
๑	บ้านป่าเฮี้ย	๒๑๐	๑๙๖	๔๐๖	๑๖๐
๒	บ้านโพธิ์ทอง	๒๔๓	๒๖๖	๕๐๙	๑๘๙
๓	บ้านไผ่ทอง	๑๖๗	๑๖๐	๓๒๗	๑๐๖
๔	บ้านร่มโพธิ์	๒๗๖	๒๙๒	๕๖๘	๒๐๑
๕	บ้านทุ่งกาไชย	๑๖๐	๑๔๗	๓๐๗	๑๒๓
๖	บ้านทุ่งพัฒนา	๓๐๕	๓๑๐	๖๑๕	๒๓๐
๗	บ้านปางเจริญศึกษา	๒๕๓	๒๗๒	๕๒๕	๑๙๔
๘	บ้านปางภูเวียง	๒๔๘	๒๕๕	๕๐๓	๑๘๙
๙	บ้านปางแม่หล่าย	๓๐๕	๓๒๒	๖๒๗	๒๕๖

รวม	2,167	2,222	4,389	1,648
-----	-------	-------	-------	-------

ตารางที่ ๒.๒ แสดงช่วงอายุและจำนวนประชากร

### 2.2.8 สภาพทางสังคม

#### การศึกษา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน ๒ แห่ง

๑. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลคือเวียง

๒. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดศรีป็นต้น

โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน ๑ แห่ง

๑. โรงเรียนบ้านโพธิ์ทอง

โรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา(ขยายโอกาส) จำนวน ๑ แห่ง

๑. โรงเรียนบ้านปาง

### 2.2.9 สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๒ แห่ง

๑. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคือเวียง

๒. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านปาง

### 2.2.10 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง ได้รับเกียรติบัตรเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการบริการคนพิการดีเด่น ประจำปี ๒๕๕๖

### 2.2.11 การบริการพื้นฐาน

#### การคมนาคม

๑. จากทางหลวงชนบท พย ๔๐๓๗ ตำบลคือเวียง เชื่อม ตำบลบุญเกิด

๒. จากทางหลวงชนบท พย ๔๐๑๕ ตำบลคือเวียง เชื่อม ตำบลจำป่าหวาย

๓. จากทางหลวงชนบท พย ๔๐๑๖ ตำบลคือเวียง เชื่อม ตำบลแม่กา

#### การไฟฟ้า

๑. ประชากรทั้ง ๙ หมู่บ้านมีไฟฟ้าใช้ครบทุกครัวเรือน แต่บางพื้นที่ไฟฟ้าและแสงสว่างตามถนนใหญ่และในซอยยังมีไม่ถึงและไม่เพียงพอต่อความต้องการ

#### การประปา

๑. ประชากรทั้ง ๙ หมู่บ้านมีประปาใช้ครบทุกครัวเรือน

#### โทรศัพท์

๑. มีเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์ครอบคลุมทุกพื้นที่

## ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง

๑. มีจุดบริการไปรษณีย์ ๑ จุด

### 2.2.12 สภาพทางเศรษฐกิจ

#### การเกษตร

๑. การประกอบอาชีพของประชาชน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำการเกษตรเป็นหลัก ซึ่งได้แก่ การปลูกข้าว ปลูกกระเทียม ปลูกหอมแดง ข้าวโพด ถั่วเขียว ไม้ผลและพืชผักต่างๆ

#### การประมง

๑. ประชาชนเลี้ยงปลาในสระน้ำตามพื้นที่การเกษตร

#### การปศุสัตว์

๑. ตำบลคือเวียง มีการปศุสัตว์ คือ การเลี้ยงโคเนื้อ โคขุน กระบือ ไก่เนื้อ ไก่ไข่ ไก่ชน และการเลี้ยงสุกร ในทุกหมู่บ้าน

#### การบริการ

๑. มีร้านบริการทำผม เสริมสวย พื้นที่ หมู่ที่ ๑-๙ มีโรงสีข้าวขนาดเล็กในพื้นที่

#### การท่องเที่ยว

๑. มีพระธาตุแจ้ว เป็นสถานที่ท่องเที่ยว

#### การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

๑. ร้านค้าขายของชำ
๒. โรงสีข้าว
๓. ร้านบริการน้ำมัน
๔. ร้านเสริมสวย
๕. อู่ซ่อมรถ
๖. ร้านแก๊ส
๗. ร้านขายสินค้าเคมีเกษตร

### 2.2.13 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

#### การนับถือศาสนา

๑. ประชาชน หมู่ที่ ๑-๙ นับถือศาสนาพุทธ และคริสต์ โดยมีข้อมูลศาสนสถาน ดังนี้

วัด มีจำนวน ๕ วัด ได้แก่

๑. วัดศรีปันทัน

๒. วัดพระธาตุแจ้ไว้
๓. วัดศรีดอนมูล
๔. วัดทุ่งกาไชย
๕. วัดเวียงห้าเทพนิมิตร

### โบสถ์ 1 แห่ง ได้แก่

๑. บ้านทิวพร หมู่ที่ ๙ จำนวน ๑ แห่ง

#### 2.2.14 ประเพณีและงานประจำปี

๑. ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ งานประเพณีสงฆ์น้ำพระธาตุแจ้ไว้
๒. ช่วงเดือนเมษายน งานบวงสรวงเจ้าพญาลิ้นก้าน และงานสงฆ์น้ำพระธาตุศรีดอนมูล
๓. ช่วงเดือนตุลาคม งานฉลากภัต

#### 2.2.15 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

๑. มีปัญญาท้องถิ่นที่โดดเด่น คือ กลุ่มชื่อ และดนตรีพื้นเมืองภาษาถิ่น คือ ภาษาเมืองล้านนา

#### 2.2.16 OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

๑. สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกที่โดดเด่น คือ กลุ่มกล้วยฉาบ และน้ำพริก

#### 2.2.17 ทรัพยากรธรรมชาติ

##### น้ำ

##### แหล่งน้ำธรรมชาติ

๑. มีลำน้ำร่องข้าง ลำเหมืองร่องขุย

##### แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

๑. คลองห้วยขี้หมู

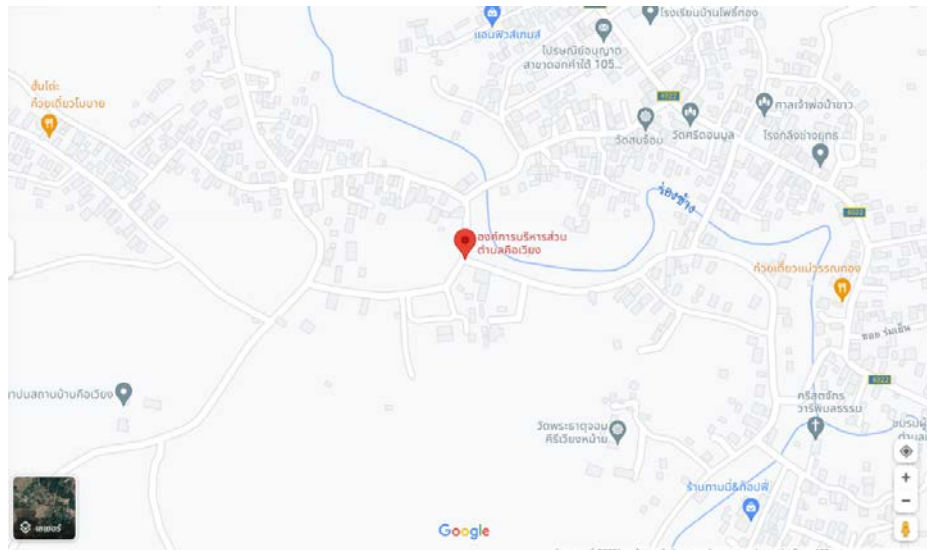
##### ป่าไม้

๑. มีป่าชุมชนรองวัดพระธาตุแจ้ไว้

##### ภูเขา

๑. ในพื้นที่เป็นที่ราบระหว่างภูเขา

**คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ** ในพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ ทรัพยากรป่าไม้ค่อนข้างมีน้อย มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญคือ พระธาตุแจ้ไว้ ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ของหมู่ที่ ๗ บ้านปางเจริญศึกษา ทั้งนี้ยังต้องมีการปรับปรุงอีกมาก ทั้งในส่วนที่เป็นถนนทางขึ้นตัวพระธาตุ แหล่งที่พักของนักท่องเที่ยว ฯลฯ จึงจะสามารถพัฒนาและส่งเสริมเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของตำบลได้

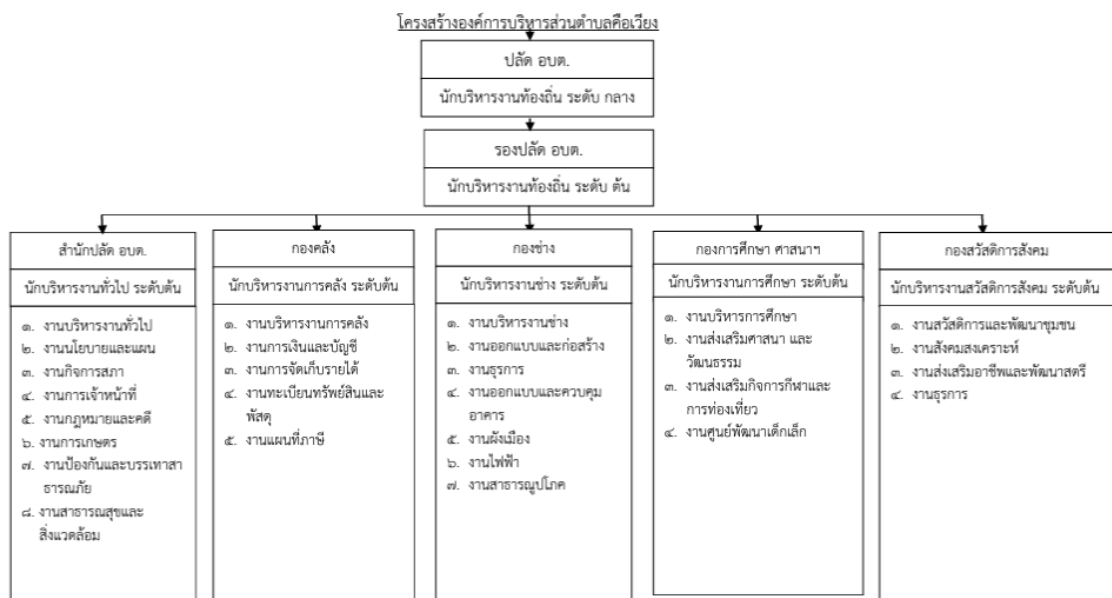


แผนภาพที่ ๒.๓ แสดงพื้นที่ และที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงคือ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

### วิสัยทัศน์

“การคมนาคมสะดวก มีน้ำใช้อย่างเพียงพอ มีไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึง ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีการศึกษา พัฒนาสังคม ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมล้านนา”

### โครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง



แผนภาพที่ ๒.๔ แสดงโครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง

## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุกัญญา มีแก้ว (๒๕๕๔) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อปรับปรุงให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชน เขตอำเภอท่าชนะ จำนวน ๔๐๐ คน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว ๓ คน ใช้บริการด้านสำนักงานบริหารจัดการขยะ และตำบลที่ใช้บริการ คือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม และด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงาน ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ส่วน เพศ อายุ สถานภาพสมรสการศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมบัติ บุญเลี้ยง และคณะ (๒๕๕๕) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับพอใจ ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ และด้านผลจากการให้บริการ ตามลำดับ

รัฐกิจ หิมะคุณ (๒๕๕๓) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการบริหารจัดการ และสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า โดยรวมค่าเฉลี่ยความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีมิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ และมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด และมีมิติด้านการพัฒนาองค์กร ค่าเฉลี่ยความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด

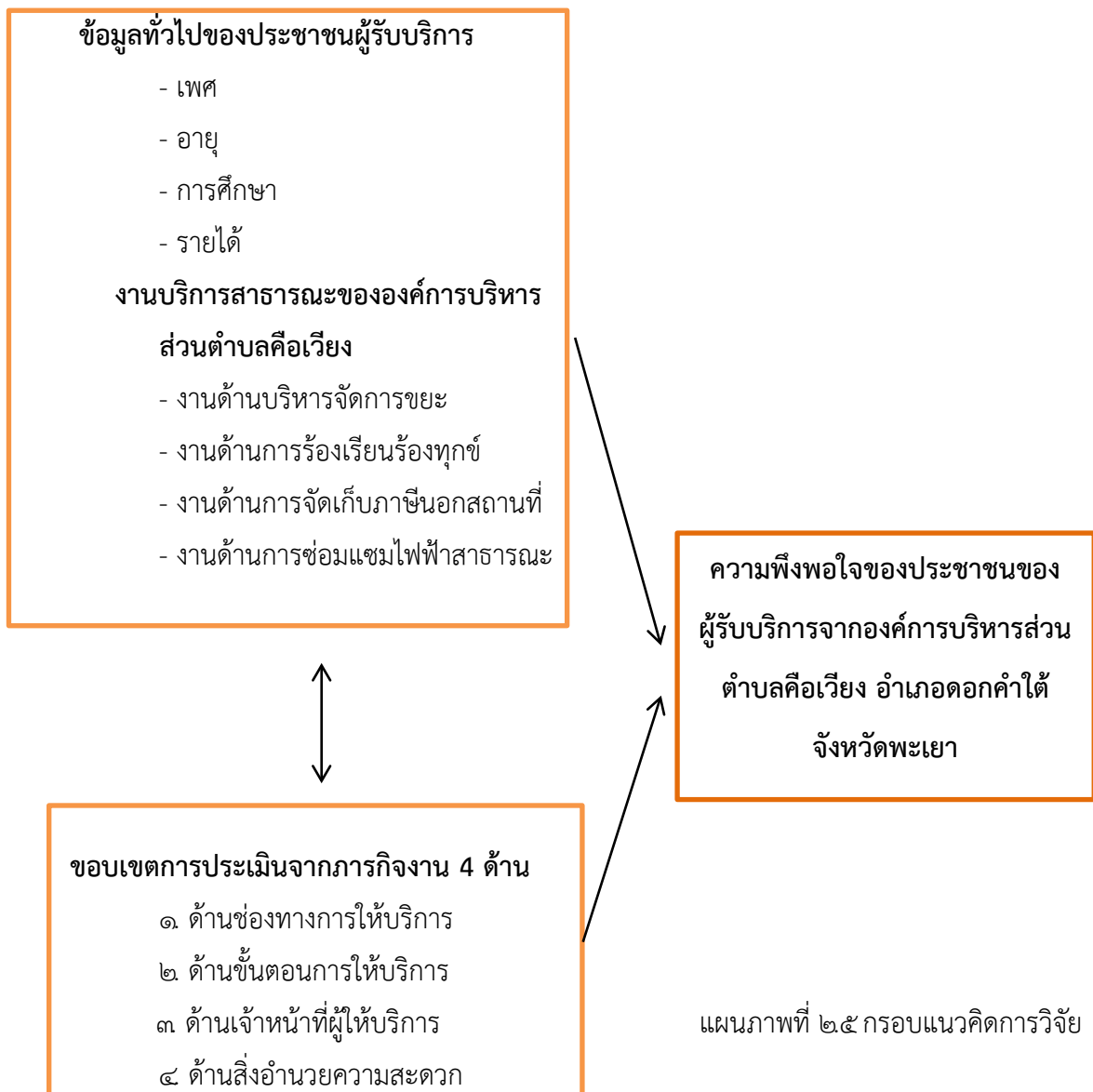
ปิยะ กล้าประเสริฐ (๒๕๕๙) ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ ๙๐ เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ ๙๐ เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวด้านสาธารณสุข ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีประสิทธิภาพ ร้อยละ ๙๐ ส่วนด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย มีประสิทธิภาพในการให้บริการต่ำกว่า ร้อยละ ๙๐ ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

Bente (๒๐๑๔) ที่พบว่า ประชาชนมีรับรู้ถึงคุณภาพการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในประเทศโรมาเนีย โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด จำแนกออกเป็นด้านความซื่อสัตย์สุจริต อาทิ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ไม่คดโกง หรือเอาเปรียบประชาชน เป็นต้น ด้านความน่าเชื่อถือ อาทิ การให้ข้อมูลที่โปร่งใส และประชาชน สามารถตรวจสอบที่มาของข้อมูลได้ เป็นต้น ด้านการตอบสนอง อาทิ ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้อง และความเท่าเทียมในการได้รับบริการจากองค์การส่วนท้องถิ่นประเภทต่าง ๆ ด้านการสร้างเชื่อมั่น อาทิ การทำให้ประชาชนมีทัศนคติ

ในเชิงบวกต่อองค์การส่วนท้องถิ่นว่า สามารถเป็นที่พึงให้แก่ประชาชนได้ และด้านการเอาใจใส่ อาทิตติติดตามและไถ่ถามประชาชนทั้งก่อน ขณะและหลังจากได้รับบริการ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ ตลอดจนการประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งนำผลมาปรับปรุงอย่างเป็นรูปธรรม

## 2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พอสรุปได้ว่า แนวคิด และทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัลด์เชอริค ทฤษฎีแรงจูงใจของ Victor H.Vroom ทฤษฎีความพึงพอใจของ Millet เป็นต้น ซึ่งแต่ละทฤษฎีได้รับการยกย่องและยอมรับอย่างกว้างขวาง ดังนั้น คณะผู้ประเมินจึงได้นำทฤษฎีเหล่านี้มาสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา เพื่อประเมินความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ดังต่อไปนี้





## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการด้าน งานด้านบริหารจัดการขยะ งานด้านร้องเรียนร้องทุกข์ งานด้านจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และงานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคใต้ จังหวัดพะเยา มีระเบียบวิธีการประเมิน ดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

**ประชากร** ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน ที่มารับบริการในด้าน งานด้านบริหารจัดการขยะ งานด้านร้องเรียนร้องทุกข์ งานด้านจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และงานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคใต้ จังหวัดพะเยา ดังนี้

๑) งานด้านบริหารจัดการขยะ	จำนวน	๑,๒๓๐ คน
๒) งานด้านร้องเรียนร้องทุกข์	จำนวน	๖๒๐ คน
๓) งานด้านจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่	จำนวน	๘๓๒ คน
๔) งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวน	๖๓๗ คน
รวม	จำนวน	๓,๓๑๙ คน

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

**กลุ่มตัวอย่าง** ได้แก่ ประชาชน ที่มารับบริการด้าน งานด้านบริหารจัดการขยะ งานด้านร้องเรียนร้องทุกข์ งานด้านจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และงานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคใต้ จังหวัดพะเยา คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ โดยมีความคลาดเคลื่อนทางสถิติที่ ๐.๐๕ (Taro Yamane, Statistics: An Introductory Analysis ๓<sup>th</sup>, ๑๙๗๓, p ๗๒๖) ได้กลุ่มตัวอย่างโดยแยกได้ ดังนี้

๑) งานด้านบริหารจัดการขยะ	จำนวน	๓๐๒ คน
๒) งานด้านร้องเรียนร้องทุกข์	จำนวน	๒๔๓ คน
๓) งานด้านจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่	จำนวน	๒๗๐ คน
๔) งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวน	๒๔๖ คน
รวม	จำนวน	1,061 คน

## 3.2 เครื่องมือรวบรวมข้อมูล

### 3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ในมิติด้านงานบริหารจัดการขยะ งานด้านร้องเรียนร้องทุกข์ งานด้านจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และงานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคใต้ จังหวัดพะเยา แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) และแบบเติมคำ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

**ตอนที่ 2** เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน งานด้านบริหารจัดการขยะ งานด้านร้องเรียนร้องทุกข์ งานด้านจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และงานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคใต้ จังหวัดพะเยา ทั้งหมด ๔ ชุด ๆ ละ ๔ ด้าน คำตอบมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ (Rating Scale) โดยกำหนดค่าระดับความพึงพอใจ ดังนี้

๕	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
๔	หมายถึง	พึงพอใจมาก
๓	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
๒	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
๑	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

### ๓.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

คณะผู้ประเมิน ได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน และการทดสอบเครื่องมือ ดังนี้

๑) ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ การบริการ คุณภาพของการบริการ เป็นต้น

๒) ดำเนินการสร้างแบบประเมินที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้าน งานด้านบริหารจัดการขยะ งานด้านร้องเรียนร้องทุกข์ งานด้านจัดเก็บภาชนะนอก และงานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคใต้ จังหวัดพะเยา

๓) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงของเนื้อหาตามโครงการ จำนวน ๓ ท่าน ประกอบด้วย

(๑) ผศ.ดร. วินิจ ฝาเจริญ อาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้

(๒) ดร. ธรรมรัตน์ โพธิสุวรรณปัญญา อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

(๓) ดร.พร้อมพล สัมพันธ์โน อาจารย์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัย

สงฆ์ลำปาง

๔) นำแบบประเมินมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนำไปทดสอบกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน

๕) นำแบบประเมินที่ผ่านการทดสอบแล้วมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (reliability) ของแบบประเมิน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น ๐.๙๒ ถือว่ามีความเชื่อมั่นระดับสูง ในสูตร ดังนี้

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right)$$

$r_{tt}$  คือ ความเที่ยงของแบบทดสอบ

$k$  คือ ความยาวของแบบทดสอบ หรือจำนวนข้อสอบในแบบทดสอบ

$S_i^2$  คือ ความแปรปรวนของคะแนนของข้อสอบรายข้อที่คำนวณโดยใช้สูตรของกลุ่มตัวอย่าง

$S_x^2$  คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแบบทดสอบที่คำนวณโดยใช้สูตรของกลุ่มตัวอย่าง

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้ประเมินได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในภาคสนาม โดยปฏิบัติตามขั้นตอน ดังนี้

๑) สํารวจข้อมูลพื้นฐานด้าน งานด้านบริหารจัดการขยะ งานด้านร้องเรียนร้องทุกข์ งานด้านจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และงานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียงอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา โดยข้อมูลทางเอกสาร

๒) สํารวจผู้รับบริการปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลกำหนดประชากรในการเก็บข้อมูล

๓) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ประเมินดำเนินการเก็บข้อมูลในภาคสนาม

๔) รวบรวมข้อมูลจากแบบประเมิน และได้ตรวจความสมบูรณ์ของแบบประเมินที่ได้รับคืนมาทุกฉบับ

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนำมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติ ดังนี้

๑) ตอนที่ ๑ ดำเนินการวิเคราะห์โดยทำในรูปตาราง ใช้ค่าสถิติร้อยละ

๒) ตอนที่ ๒ ดำเนินการวิเคราะห์โดยทำในรูปตารางและบรรยายประกอบ โดยกำหนดวิเคราะห์เป็นรายด้านและรายข้อ ใช้สถิติร้อยละ และนำค่าร้อยละที่ได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินกับคะแนนเต็ม ตามเกณฑ์การประเมิน ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

เกณฑ์การประเมิน	
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	๑๐
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๙๕	๙
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๙๐	๘
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๘๕	๗
เกณฑ์การประเมิน (ต่อ)	
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๘๐	๖
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๗๕	๕
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๗๐	๔
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๖๕	๓
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๖๐	๒
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๕๕	๑
น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	๐

ตารางที่ ๓.๑ แสดงเกณฑ์การประเมิน

๓) ตอนที่ ๓ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขโดยอิสระ ดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยวิธีการจำแนกเป็นรายข้อ

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการด้าน งานด้าน บริหารจัดการขยะ งานด้านร้องเรียนร้องทุกข์ งานด้านจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และงานด้านซ่อมแซม ไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้าน งานด้านบริหาร จัดการขยะ งานด้านร้องเรียนร้องทุกข์ งานด้านจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และงานด้านซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ตอนที่ ๓ วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

### ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 1.1 ด้านงานบริหารจัดการขยะ

ตารางที่ ๔๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพด้านงานบริหารจัดการขยะ

N= 302

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	๑๘๓	๖๐.๖๐
หญิง	๑๑๙	๓๙.๔๐
<b>รวม</b>	<b>302</b>	<b>100</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๘	๒.๖๕
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๑๐	๓๖.๔๒
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๓๒	๔๓.๗๑
๖๑ ปีขึ้นไป	๕๒	๑๗.๒๒
<b>รวม</b>	<b>302</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๑๒	๓.๙๗
ประถมศึกษา	๗๔	๒๔.๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๑	๒๐.๒๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. / เทียบเท่า	๘๐	๒๖.๕๐
อนุปริญญา / ปวส. / เทียบเท่า	๓๘	๑๒.๕๘
ปริญญาตรี	๒๕	๘.๒๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๒	๓.๙๗
อื่นๆ (โปรดระบุ)	-	-
<b>รวม</b>	<b>302</b>	<b>100.0</b>
<b>อาชีพ</b>		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๕๒	๑๗.๒๑
รับจ้างทั่วไป / ค้าขาย	๙๕	๓๑.๔๕
เกษตรกร	๑๑๒	๓๗.๐๘
ราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๔๐	๑๓.๒๔
ข้าราชการบำนาญ	๓	๑.๐๐
อื่นๆ (โปรดระบุ)	-	-
<b>รวม</b>	<b>302</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตารางที่ ๔๑ แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๑ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๐ และประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๘

### 1.2 ด้านงานการร้องเรียน ร้องทุกข์

ตารางที่ ๔๒ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ ด้านงานการร้องเรียน ร้องทุกข์

N= ๒๔๓

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	๑๐๒	๔๑.๙๘
หญิง	๑๔๑	๕๘.๐๒
<b>รวม</b>	<b>243</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๒๕	๑๐.๒๙
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๑๘	๔๘.๕๖
๔๑ - ๖๐ ปี	๗๕	๓๐.๘๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๖	๑๐.๓๐
<b>รวม</b>	<b>243</b>	<b>100.0</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๒๓	๙.๔๗
ประถมศึกษา	๔๕	๑๘.๑๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๕๒	๒๑.๔๑
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. / เทียบเท่า	๑๐๕	๔๓.๒๑
อนุปริญญา / ปวส. / เทียบเท่า	๑๒	๔.๙๓
ปริญญาตรี	๗	๒.๘๘
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ (โปรดระบุ)	-	-
<b>รวม</b>	<b>243</b>	<b>100.0</b>
<b>อาชีพ</b>		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๗๓	๓๐.๐๔
รับจ้างทั่วไป / ค้าขาย	๑๐๐	๔๑.๑๕
เกษตรกร	๖๖	๒๗.๑๖
ราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๓	๑.๒๓

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการบำนาญ	๑	๐.๔๑
อื่นๆ (โปรดระบุ)	-	-
<b>รวม</b>	<b>243</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ ๔๒ แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๒ มีอายุระหว่าง ๒๑ – ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕๖ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. / เทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒๐ และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป / ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๑๕

### 1.3 ด้านงานการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่

ตารางที่ ๔๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ ด้านงานการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่

N=๒๗๐

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	๑๑๘	๔๓.๐
หญิง	๑๕๒	๕๖.๓๐
<b>รวม</b>	<b>270</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๗	๒.๖๐
๒๑ – ๔๐ ปี	๒๐	๗.๔๐
๔๑ – ๖๐ ปี	๑๗	๖.๓๐
๖๑ ปีขึ้นไป	๑	๐.๓๖
<b>รวม</b>	<b>45</b>	<b>100.0</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	-	-
ประถมศึกษา	๒๑	๗.๗๘
มัธยมศึกษาตอนต้น	๕๖	๒๐.๗๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๘๐	๒๙.๖๒
อนุปริญญา / ปวส.	๗๖	๒๘.๑๕
ปริญญาตรี	๓๗	๑๓.๗๐



ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ (โปรดระบุ)	-	-
<b>รวม</b>	<b>270</b>	<b>100.0</b>
<b>อาชีพ</b>		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	-
รับจ้างทั่วไป / ค้าขาย	๑๕๙	๕๘.๘๙
เกษตรกร	๕๖	๒๐.๗๔
ราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๓๑	๑๑.๔๘
ข้าราชการบำนาญ	๒๔	๘.๘๙
อื่นๆ (โปรดระบุ)	-	-
<b>รวม</b>	<b>270</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ ๔๓ แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๐ มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๐ มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖๒ และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป / ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๙

#### 1.4 ด้านงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ตารางที่ ๔๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ด้านงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

N= ๒๔๖

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	๒๑๕	๘๗.๔๐
หญิง	๓๑	๑๒.๖๐
<b>รวม</b>	<b>246</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	๘๗	๓๕.๓๗
๔๑ - ๖๐ ปี	๙๔	๓๘.๒๑
๖๐ ปีขึ้นไป	๖๕	๒๖.๔๒
<b>รวม</b>	<b>246</b>	<b>100.0</b>

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๒๘	๑๑.๓๙
ประถมศึกษา	๕๖	๑๘.๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๕๕	๒๑.๙๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๓๘	๑๕.๔๔
อนุปริญญา / ปวส.	๘๐	๓๒.๕๒
ปริญญาตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ (โปรดระบุ)		
<b>รวม</b>	<b>246</b>	<b>100.0</b>
<b>อาชีพ</b>		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๑๕	๖.๑๐
รับจ้างทั่วไป / ค้าขาย	๕๒	๒๑.๑๓
เกษตรกร	๘๔	๓๔.๑๕
ราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๙๐	๓๖.๕๙
ข้าราชการบำนาญ	๕	๒.๐๓
อื่นๆ (โปรดระบุ)	-	-
<b>รวม</b>	<b>246</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ ๔๔ แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ มีอายุระหว่าง ๔๒ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒๑ มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๒ และประกอบอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๙

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการงานบริหารจัดการขยะ งานร้องเรียน ร้องทุกข์ งานจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

### 2.1 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานบริหารจัดการขยะ

ตารางที่ ๔๕ จำนวน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจัดการขยะองค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง ด้านขั้นตอนการให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

N=๓๐๒

การให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					เกณฑ์การ ประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๒.๐๕	๖.๘๒	๑.๑๔	-	-	๙
๑. มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน						๙
๒. มีการแจ้งข้อมูล และเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	๙๔.๓๒	๕.๖๘	-	-	-	๙
๓. มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๙๕.๔๕	๓.๔๑	๑.๑๔	-	-	๑๐
๔. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม บริการสะดวก และรวดเร็ว	๙๗.๓๓	๒.๒๗	-	-	-	๑๐
๕. มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๙๕.๘๖	๑.๑๔	-	-	-	๑๐
<b>รวม</b>	<b>95.68</b>	<b>3.86</b>	<b>1.14</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ ๔๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ด้านบริหารจัดการขยะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๖๘ อยู่ในระดับ ๑๐ ของเกณฑ์การประเมิน เรียงตามระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มากที่สุด ได้แก่ มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (ร้อยละ ๙๕.๘๖) รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม บริการสะดวก และรวดเร็ว (ร้อยละ ๙๗.๓๓) และมีมีแผนผังขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน (ร้อยละ ๙๒.๐๕) เป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

ตารางที่ ๔๖ จำนวน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน  
บริหารจัดการขยะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง ด้านช่องทางการให้บริการ เทียบกับคะแนนตาม  
เกณฑ์การประเมิน

N=๓๐๒

การให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					เกณฑ์การ ประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านช่องทางการให้บริการ						
๑. ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	๙๔.๓๒	๕.๖๘	-	-	-	๙
๒. การให้คำแนะนำในการขอรับบริการด้านต่างๆ	๙๘.๘๖	๑.๑๔	-	-	-	๑๐
๓. ความรวดเร็วในการติดต่อ และการให้บริการ	๙๗.๓๓	๑.๑๔	๑.๑๔	-	-	๑๐
๔. การอธิบายหรือชี้แนวทางแก้ไข หรือปรับปรุงในการดำเนินการขอรับบริการด้านต่างๆ	๙๘.๘๖	๑.๑๔	-	-	-	๑๐
๕. การประชาสัมพันธ์ หรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ ผู้รับบริการ	๙๘.๘๖	๑.๑๔	-	-	-	๑๐
๖. มีการนัดหมายหรือติดตามงาน หรือเข้าไปดูแลงานอยู่เสมอ	๙๔.๓๒	๒.๒๗	๓.๔๑	-	-	๙
๗. มีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์ หรือเครื่องมือการให้บริการ	๙๔.๓๒	๕.๖๘	-	-	-	๙
๘. มีความประทับใจในการให้บริการ	๙๖.๕๙	๓.๔๑	-	-	-	๑๐
<b>รวม</b>	<b>96.73</b>	<b>2.70</b>	<b>2.28</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ ๔๖ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการบริหารจัดการขยะ ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๓๓ อยู่ในระดับ ๑๐ เกณฑ์การประเมิน เรียงตามระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มากที่สุดได้แก่ การให้คำแนะนำในการขอรับบริการด้านต่างๆ การอธิบายหรือชี้แนวทางแก้ไข

หรือปรับปรุงในการดำเนินการขอบริการด้านต่างๆ และการประชาสัมพันธ์ หรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ ผู้รับบริการ (ร้อยละ ๙๕.๘๖) รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการติดต่อ และการให้บริการ (ร้อยละ ๙๗.๗๓) และได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีการนัดหมายหรือติดตามงาน หรือเข้าไปดูผลงานอยู่เสมอ และมีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์ หรือเครื่องมือการให้บริการ (ร้อยละ ๙๔.๗๒) เป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.7** จำนวน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริหารจัดการขยะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

N=๓๐๒

การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					เกณฑ์การ ประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับ และเป็นกันเองกับ ผู้รับบริการ	๙๗.๗๓	๑.๑๔	๑.๑๔	-	-	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ และแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๙๖.๕๙	๓.๔๑	-	-	-	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความพร้อมที่จะให้บริการ	๙๕.๕๕	๔.๕๕	-	-	-	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ หรือความชำนาญในงานที่ ปฏิบัติอยู่	๙๗.๗๓	๒.๒๗	-	-	-	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่ตอบ ข้อซักถาม หรือให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหา ให้แก่ผู้มารับบริการ	๙๖.๕๙	๒.๒๗	๑.๑๔	-	-	๑๐
๖. เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทดีและเต็มใจที่จะให้บริการ	๙๕.๕๕	๓.๔๑	๑.๑๔	-	-	๑๐
๗. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย	๙๗.๗๓	๑.๑๔	๑.๑๔	-	-	๑๐

๘. การให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และทั่วถึง	๙๗.๓๓	๒.๒๗	-	-	-	๑๐
๙. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๙๖.๕๙	๑.๑๔	๒.๒๗	-	-	๑๐
<b>รวม</b>	<b>96.84</b>	<b>2.40</b>	<b>1.37</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ ๔.๗ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการบริหารจัดการขยะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๘๔ อยู่ในระดับ ๑๐ ของเกณฑ์การประเมิน เรียงตามระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับ และเป็นกันเองกับ ผู้รับบริการเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ หรือความชำนาญในงานที่ ปฏิบัติอยู่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย การให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และทั่วถึง(ร้อยละ ๙๗.๓๓) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ และแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม หรือให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหา ให้แก่ผู้มารับบริการ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ให้บริการ (ร้อยละ ๙๖.๕๙) และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความพร้อมที่จะให้บริการเจ้าหน้าที่แสดงกิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทดีและเต็มใจที่จะให้บริการ (ร้อยละ ๙๕.๕๕) เป็นลำดับสุดท้ายตามลำดับ

**ตารางที่ 4.8** จำนวน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริหารจัดการขยะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

N=๓๐๒

การให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					เกณฑ์การ ประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑. มีเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือป้าย แนะนำขั้นตอนการทำงาน หรือป้าย ประชาสัมพันธ์ต่างๆ	๙๕.๘๖	๑.๑๔	-	-	-	๑๐
๒. มีข้อมูล หรือแบบฟอร์มสะดวก และง่าย ต่อการใช้และการกรอกข้อความ	๙๓.๑๘	๖.๘๒	-	-	-	๙
๓. สภาพแสง เสียง อากาศ และอุณหภูมิที่	๙๖.๕๙	๒.๒๗	๑.๑๔	-	-	๑๐

พอเหมาะของห้อง บริการ						
๔ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการให้บริการ	๙๕.๔๕	๓.๔๑	๑.๑๔	-	-	๑๐
๕ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของห้องบริการ	๙๖.๕๙	๒.๒๗	๑.๑๔	-	-	๑๐
๖ ความเหมาะสมและเพียงพอของสถานที่รองรับบริการ	๙๕.๔๕	๓.๔๑	๑.๑๔	-	-	๑๐
๗. ห้องน้ำ-สุขา มีความสะอาด และเพียงพอ	๙๖.๕๙	๓.๔๑	-	-	-	๑๐
<b>รวม</b>	<b>96.10</b>	<b>3.25</b>	<b>1.14</b>			<b>10</b>

จากตารางที่ ๔๘ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ด้านการบริหารจัดการขยะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๑๐ อยู่ในระดับ ๑๐ ของเกณฑ์การประเมิน เรียงตามระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มากที่สุด ได้แก่ มีเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือป้ายแนะนำขั้นตอนการทำงาน หรือป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ (ร้อยละ ๙๘.๘๖) รองลงมาได้แก่ สภาพแสง เสียง อากาศ และอุณหภูมิที่พอเหมาะของห้อง บริการ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของห้องบริการ ห้องน้ำ-สุขา มีความสะอาด และเพียงพอ (ร้อยละ ๙๖.๕๙) และมีข้อมูล หรือแบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการใช้ และการกรอกข้อความ (ร้อยละ ๙๓.๑๘) เป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

ตารางที่ ๔๙ สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานบริหารจัดการขยะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	เทียบ เกณฑ์ การประเมิน	ลำดับที่
๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๕.๖๘	๑๐	๔
๒ ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๖.๓๓	๑๐	๒
๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๖.๘๔	๑๐	๑
๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖.๑๐	๑๐	๓
<b>รวม</b>	<b>96.34</b>	<b>10</b>	

จากตารางที่ ๔๙ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ด้านการบริหารจัดการขยะ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๓๔ อยู่ในระดับ ๑๐ ของเกณฑ์การประเมิน เรียงตามระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ ๙๖.๘๔) รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ ๙๖.๓๓) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ ๙๕.๖๘) เป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

## 2.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานร้องเรียน ร้องทุกข์

ตารางที่ 4.10 จำนวน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง ด้านขั้นตอนการให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

N=๒๔๓

การให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					เกณฑ์การ ประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๑. มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	๙๗.๒๒	๑.๓๙	๑.๓๙	-	-	๑๐
๒. มีการแจ้งข้อมูล และเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	๙๕.๘๓	๒.๗๘	๑.๓๙	-	-	๑๐
๓. มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๙๕.๔๔	๔.๑๗	๑.๓๙	-	-	๙
๔. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม บริการสะดวก และรวดเร็ว	๙๗.๒๒	๒.๗๘	-	-	-	๑๐
๕. มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๙๕.๘๓	๒.๗๘	๑.๓๙	-	-	๑๐
<b>รวม</b>	<b>96.11</b>	<b>2.78</b>	<b>1.39</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>10</b>



จากตารางที่ ๔.๑๐ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการการให้บริการงานร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๑๑ อยู่ในระดับ ๑๐ ของเกณฑ์การประเมิน เรียงตามระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มากที่สุดได้แก่ มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และขั้นตอนการให้มีความเหมาะสม บริการสะดวก และรวดเร็ว (ร้อยละ ๙๗.๒๒) รองลงมาได้แก่ มีการแจ้งข้อมูล และเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (ร้อยละ ๙๕.๘๓) และมีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ(ร้อยละ ๙๔.๔๔) เป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.11** จำนวน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง ด้านช่องทางการให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

N=๒๔๓

การให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					เกณฑ์การ ประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านช่องทางการให้บริการ ๑. ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	๙๕.๘๓	๒.๗๘	๑.๓๙	-	-	๑๐
๒. การให้คำแนะนำในการขอรับบริการด้านต่างๆ	๙๗.๒๒	๒.๗๘	-	-	-	๑๐
๓. ความรวดเร็วในการติดต่อ และการให้บริการ	๙๘.๖๑	๑.๓๙	-	-	-	๑๐
๔. การอธิบายหรือชี้แนวทางแก้ไข หรือปรับปรุงในการดำเนินการขอรับบริการด้านต่างๆ	๙๗.๒๒	๑.๓๙	๑.๓๙	-	-	๑๐
๕. การประชาสัมพันธ์ หรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ ผู้รับบริการ	๙๕.๘๓	๔.๑๗	-	-	-	๑๐
๖. มีการนัดหมายหรือติดตามงาน หรือเข้าไปดูแลงานอยู่เสมอ	๙๕.๘๓	๒.๗๘	๑.๓๙	-	-	๑๐
๗. มีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์	๙๔.๔๔	๔.๑๗	๑.๓๙	-	-	๑๐

หรือเครื่องมือการให้บริการ						
๘ มีความประทับใจในการให้บริการ	๙๗.๒๒	๑.๓๙		๑.๓๙	-	๑๐
<b>รวม</b>	<b>96.53</b>	<b>2.61</b>	<b>1.39</b>	<b>1.39</b>	<b>-</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ ๔๑๑ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๕๓ อยู่ในระดับ ๑๐ ของเกณฑ์การประเมิน เรียงตามระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มากที่สุดได้แก่ ความรวดเร็วในการติดต่อ และการให้บริการ (ร้อยละ ๙๘.๖๑) รองลงมาได้แก่ การให้ คำแนะนำในการขอรับบริการด้านต่างๆ และมีความประทับใจในการให้บริการ (ร้อยละ ๙๗.๒๒) และมีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์ หรือเครื่องมือการให้บริการ (ร้อยละ ๙๔.๔๔) เป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

ตารางที่ ๔๑๒ จำนวน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ เทียบกับคะแนนตาม เกณฑ์การประเมิน

N=๒๔๓

การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					เกณฑ์การ ประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับ และ เป็นกันเองกับ ผู้รับบริการ	๙๘.๖๑	๑.๓๙	-	-	-	๑๐
๒ เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ และแสดง ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๙๕.๘๓	๑.๓๙	๒.๗๘	-	-	๑๐
๓ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความพร้อมที่จะให้บริการ	๙๗.๒๒	๑.๓๙	๑.๓๙	-	-	๑๐
๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ หรือ ความชำนาญในงานที่ ปฏิบัติอยู่	๙๘.๖๑	๑.๓๙	-	-	-	๑๐
๕ เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม หรือให้ คำแนะนำหรือแก้ปัญหา ให้แก่ผู้มารับ บริการ	๙๔.๔๔	๕.๕๖	-	-	-	๙

๖. เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมารยาทดีและเต็มใจที่จะ ให้บริการ	๙๕.๘๓	๔.๑๗	-	-	-	๑๐
๗. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	๙๘.๖๑	๑.๓๙	-	-	-	๑๐
๘. การให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และ ทั่วถึง	๙๗.๒๒	๑.๓๙	๑.๓๙	-	-	๑๐
๙. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๙๘.๖๑	๑.๓๙	-	-	-	๑๐
<b>รวม</b>	<b>97.22</b>	<b>2.16</b>	<b>1.85</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ ๔.๑๒ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๗.๒๒ อยู่ในระดับ ๑๐ ของเกณฑ์การประเมิน เรียงตามระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับ และเป็นกันเองกับ ผู้รับบริการเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ หรือความชำนาญในงานที่ ปฏิบัติอยู่เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย และ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ร้อยละ ๙๘.๖๑) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความพร้อมที่จะให้บริการ การให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และทั่วถึง (ร้อยละ ๙๗.๒๒) และ ๕ เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม หรือให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหา ให้แก่ผู้มารับบริการ (ร้อยละ ๙๕.๘๓) เป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.13** จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทียบกับคะแนน ตามเกณฑ์การประเมิน

N=๒๔๓

การให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					เกณฑ์การ ประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑. มีเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือป้าย แนะนำขั้นตอนการทำงาน หรือป้าย	๙๗.๒๒	๒.๓๘		-	-	๑๐

ประชาชนสัมพันธ์ต่างๆ						
๒. มีข้อมูล หรือแบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการใช้และการกรอกข้อความ	๙๕.๘๓	๒.๓๘	๑.๓๙	-	-	๑๐
๓. สภาพแสง เสียง อากาศ และอุณหภูมิที่พอเหมาะของห้อง บริการ	๙๕.๘๓	๑.๓๙	๑.๓๙	๑.๓๙	-	๑๐
๔. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการให้บริการ	๙๕.๘๓	๔.๑๗	-	-	-	๑๐
๕. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของห้องบริการ	๙๗.๒๒	๑.๓๙	๑.๓๙	-	-	๑๐
๖. ความเหมาะสมและเพียงพอของสถานที่รองรับบริการ	๙๗.๒๒	๑.๓๙	๑.๓๙	-	-	๑๐
๗. ห้องน้ำ-สุขา มีความสะอาด และเพียงพอ	๙๕.๘๓	๒.๓๘	๑.๓๙	-	-	๑๐
<b>รวม</b>	<b>96.43</b>	<b>2.38</b>	<b>1.39</b>	<b>1.39</b>	<b>-</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ ๔๑๓ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๔๓ อยู่ในระดับ ๑๐ ของเกณฑ์การประเมิน เรียงตามระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มากที่สุด ได้แก่ ๘ มีเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือป้ายแนะนำขั้นตอนการทำงาน หรือป้าย ประชาสัมพันธ์ต่างๆ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของห้องบริการ และความเหมาะสมและเพียงพอของสถานที่รองรับบริการ (ร้อยละ ๙๗.๒๒) รองลงมาได้แก่ มีข้อมูล หรือแบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการใช้และการกรอกข้อความ สภาพแสง เสียง อากาศ และอุณหภูมิที่พอเหมาะของห้อง บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และห้องน้ำ-สุขา มีความสะอาด และเพียงพอ (ร้อยละ ๙๕.๘๓) เป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๔ สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	เทียบ เกณ ฑ์ การประเมิน	ลำดับที่
๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๖.๑๑	๑๐	๔
๒ ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๖.๕๓	๑๐	๒
๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๗.๒๒	๑๐	๑
๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖.๔๓	๑๐	๓
<b>รวม</b>	<b>96.57</b>	<b>10</b>	

จากตารางที่ ๔.๑๔ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานร้องเรียน ร้องทุกข์ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๕๗ อยู่ในระดับ ๑๐ ของเกณฑ์การประเมิน เรียงตามระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ๙๗.๒๒) รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ๙๖.๕๓) และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ ๙๖.๑๑) เป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

### 2.3 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่

ตารางที่ 4.15 จำนวน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง ด้านขั้นตอนการให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

N=๒๗๖

การให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๑ มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	๙๕.๒๔	๔.๗๖	-	-	-	๑๐
๒ มีการแจ้งข้อมูล และเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	๙๕.๘๓	๔.๑๗		-	-	๑๐
๓ มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการ	๙๗.๒๒	๒.๓๘		-	-	๑๐

ให้บริการ						
๔ ขั้นตอนการให้มีความเหมาะสม บริการ สะดวก และรวดเร็ว	๙๗.๒๒	๑.๓๙	๑.๓๙	-	-	๑๐
๕. มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๙๕.๘๓	๒.๓๘	๑.๓๙	-	-	๑๐
<b>รวม</b>	<b>96.27</b>	<b>3.18</b>	<b>1.39</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ ๔.๑๕ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน จัดเก็บภาษีนอกสถานที่ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๒๒ อยู่ใน ระดับ ๑๐ ของเกณฑ์การประเมิน เรียงตามระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มากที่สุดได้แก่ มี อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และขั้นตอนการให้มีความเหมาะสม บริการสะดวก และรวดเร็ว (ร้อยละ ๙๗.๒๒) รองลงมาได้แก่ มีการแจ้งข้อมูล และเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน และมีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (ร้อยละ ๙๕.๘๓) และ๑ มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน (ร้อยละ ๙๕.๒๔) เป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.16** จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน จัดเก็บภาษีนอกสถานที่ องค์การบริหารงานส่วนตำบลคือเวียง ด้านช่องทางการให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

N=๒๗๖

การให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					เกณฑ์การ ประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
ด้านช่องทางการให้บริการ						
๑. ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับ บริการ	๙๕.๖๗	๒.๕๓	๑.๘๑	-	-	๑๐
๒ การให้คำแนะนำในการขอรับบริการด้าน ต่างๆ	๙๗.๘๓	๑.๔๔	๐.๗๒	-	-	๑๐
๓ ความรวดเร็วในการติดต่อ และการ ให้บริการ	๙๖.๓๙	๓.๒๕	๐.๓๖	-	-	๑๐

๔. การอธิบายหรือชี้แนวทางแก้ไข หรือปรับปรุงในการดำเนินการขอบริการด้านต่างๆ	๙๕.๓๑	๓๒๕	๑.๔๔	-	-	๑๐
๕. การประชาสัมพันธ์ หรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ ผู้รับบริการ	๙๖.๓๙	๓๒๕	๐.๓๖	-	-	๑๐
๖. มีการนัดหมายหรือติดตามงาน หรือเข้าไปดูผลงานอยู่เสมอ	๙๖.๐๓	๑.๐๘	๒.๘๙	-	-	๑๐
๗. มีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือการให้บริการ	๙๕.๓๑	๓๒๕	๑.๔๔	-	-	๑๐
๘. มีความประทับใจในการให้บริการ	๙๖.๓๙	๒.๑๗	๑.๔๔	-	-	๑๐
<b>รวม</b>	<b>96.17</b>	<b>2.53</b>	<b>1.31</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ ๔.๑๖ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๓๙ อยู่ในระดับ ๑๐ ของเกณฑ์การประเมิน เรียงตามระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มากที่สุดได้แก่ การให้คำแนะนำในการขอรับบริการด้านต่างๆ (ร้อยละ ๙๗.๘๓) รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการติดต่อ และการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ หรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และมีความประทับใจในการให้บริการ (ร้อยละ ๙๖.๓๙) และการอธิบายหรือชี้แนวทางแก้ไข หรือปรับปรุงในการดำเนินการขอบริการด้านต่างๆมีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือการให้บริการ (ร้อยละ ๙๕.๓๑) เป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

N=๒๗๖

การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					เกณฑ์การ ประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับ และ	๙๕.๖๗	๒.๕๓	๑.๘๑	-	-	๑๐

เป็นกันเองกับ ผู้รับบริการ						
๒. เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ และแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๙๕.๓๑	๓.๒๕	๑.๔๔	-	-	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความพร้อมที่จะให้บริการ	๙๓.๕๐	๔.๓๓	๒.๑๗	-	-	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ หรือความชำนาญในงานที่ ปฏิบัติอยู่	๙๗.๘๓	๑.๔๔	๐.๗๒		-	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่ตอบ ข้อซักถาม หรือให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหา ให้แก่ผู้มารับบริการ	๙๔.๕๘	๓.๙๗	๑.๔๔	-	-	๙
๖. เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทดีและเต็มใจที่จะให้บริการ	๙๖.๐๓	๑.๐๘	๒.๘๙	-	-	๑๐
๗. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	๙๔.๙๕	๔.๖๙	๐.๓๖	-	-	๙
๘. การให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และทั่วถึง	๙๖.๓๙	๓.๒๕	๐.๓๖	-	-	๑๐
๙. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๙๖.๗๕	๒.๕๓	๐.๗๒	-	-	๑๐
<b>รวม</b>	<b>95.67</b>	<b>3.01</b>	<b>1.32</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ ๔๓ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๖๗ อยู่ในระดับ ๑๐ ของเกณฑ์การประเมิน เรียงตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ หรือความชำนาญในงานที่ ปฏิบัติอยู่ (ร้อยละ ๙๗.๘๓) รองลงมาได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ร้อยละ ๙๖.๗๕) การให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และทั่วถึง (ร้อยละ ๙๖.๓๙) เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทดีและเต็มใจที่จะให้บริการ (ร้อยละ ๙๖.๐๓) เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับ และเป็นกันเองกับ ผู้รับบริการ (ร้อยละ ๙๕.๖๗) เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย (ร้อยละ ๙๔.๙๕) เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม หรือให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหา ให้แก่ผู้มารับบริการ (ร้อยละ ๙๔.๕๘) และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความพร้อมที่จะให้บริการ (ร้อยละ ๙๓.๕๐) เป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ



ตารางที่ ๔๘๘ จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

N=๒๗๐

การให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					เกณฑ์การ ประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑. มีเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือป้าย แนะนำขั้นตอนการทำงาน หรือป้าย ประชาสัมพันธ์ต่างๆ	๙๕.๕๖	๒.๒๒	๒.๒๒	-	-	๑๐
๒. มีข้อมูล หรือแบบฟอร์มสะดวก และง่าย ต่อการใช้และการกรอกข้อความ	๙๗.๗๗	๖.๖๗	-	-	-	๑๐
๓. สภาพแสง เสียง อากาศ และอุณหภูมิที่ พอเหมาะของห้องบริการ	๙๕.๕๖	๔.๔๔	-	-	-	๑๐
๔. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ใน การให้บริการ	๙๕.๕๖	๔.๔๔	-	-	-	๑๐
๕. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความ สะอาดของห้องบริการ	๙๕.๕๖	๒.๒๒	๒.๒๒	-	-	๑๐
๖. ความเหมาะสมและเพียงพอของสถานที่ รอรับบริการ	๙๕.๕๖	๔.๔๔	-	-	-	๑๐
๗. ห้องน้ำ-สุขา มีความสะอาด และ เพียงพอ	๙๗.๗๗	๒.๒๒	-	-	-	๙
<b>รวม</b>	<b>95.56</b>	<b>3.81</b>	<b>2.22</b>			<b>10</b>

จากตารางที่ ๔๘๘ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๕๖ อยู่ในระดับ ๑๐ ของเกณฑ์การประเมิน เรียงตามระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มากที่สุด ได้แก่ ห้องน้ำ-สุขา มีความสะอาด และเพียงพอ (ร้อยละ ๙๗.๗๗) รองลงมาได้แก่ มีเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือป้ายแนะนำขั้นตอนการทำงาน หรือป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ สภาพแสง

เสียง อากาศ และอุณหภูมิที่พอเหมาะของห้องบริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการให้บริการ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของห้องบริการ และความเหมาะสมและเพียงพอของสถานที่รองรับบริการ (ร้อยละ ๙๕.๕๖) และมีข้อมูล หรือแบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการใช้และการกรอกข้อความ (ร้อยละ ๙๓.๓๓) เป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

ตารางที่ ๔๑๙ สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	เทียบเกณฑ์การประเมิน	ลำดับที่
๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๖.๒๗	๑๐	๑
๒ ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๖.๓๗	๑๐	๒
๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๕.๖๗	๑๐	๓
๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๕.๕๖	๑๐	๔
รวม	95.92	10	

จากตารางที่ ๔๑๙ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๙๒ อยู่ในระดับ ๑๐ ของเกณฑ์การประเมิน เรียงตามระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ ๙๖.๒๗) รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ ๙๖.๓๗) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ ๙๕.๕๖) เป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

#### 2.4 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ตารางที่ 4.20 จำนวน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง ด้านขั้นตอนการให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

N=๒๔๖

การให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๑ มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	๙๕.๓๕	๒.๓๓	๒.๓๓	-	-	๑๐

๒. มีการแจ้งข้อมูล และเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	๗๖.๖๗	๒.๓๓	-	-	-	๑๐
๓. มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๙๕.๓๕	๔.๖๕	-	-	-	๑๐
๔. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก และรวดเร็ว	๗๖.๖๗	๒.๓๓	-	-	-	๑๐
๕. มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๙๕.๓๕	๔.๖๕	-	-	-	๑๐
<b>รวม</b>	<b>96.28</b>	<b>3.26</b>	<b>2.33</b>			<b>10</b>

จากตารางที่ ๔.๒๐ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๖.๖๗ อยู่ในระดับ ๑๐ ของเกณฑ์การประเมิน เรียงตามระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มากที่สุดได้แก่ มีการแจ้งข้อมูล และเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนและขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม บริการสะดวก และรวดเร็ว (ร้อยละ ๗๖.๖๗) รองลงมาได้แก่ มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการมีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (ร้อยละ ๙๕.๓๕)

**ตารางที่ 4.21** จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง ด้านช่องทางการให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

N=๒๔๖

การให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					เกณฑ์การ ประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๑. ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	๙๕.๒๗	๓.๓๘	๑.๐๑	๐.๓๔	-	๑๐
๒. การให้คำแนะนำในการขอรับบริการด้านต่างๆ	๗๖.๓๐	๑.๓๕	๑.๓๕	-	-	๑๐

๓ ความรวดเร็วในการติดต่อ และการให้บริการ	๙๖.๒๘	๓.๐๔	๐.๖๘	-	-	๑๐
๔ การอธิบายหรือชี้แนวทางแก้ไข หรือปรับปรุงในการดำเนินการขอบริการด้านต่างๆ	๙๗.๖๔	๑.๐๑	๐.๖๘	๐.๖๘	-	๑๐
๕ การประชาสัมพันธ์ หรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ ผู้รับบริการ	๙๕.๖๑	๑.๐๑	๓.๐๔	๐.๓๔	-	๑๐
๖ มีการนัดหมายหรือติดตามงาน หรือเข้าไปดูผลงานอยู่เสมอ	๙๗.๓๐	๒.๐๓	๐.๖๘	-	-	๑๐
๗ มีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์ หรือเครื่องมือการให้บริการ	๙๘.๖๕	๑.๓๕	-	-	-	๑๐
๘ มีความประทับใจในการให้บริการ	๙๘.๓๑	๑.๐๑	๐.๖๘	-	-	๑๐
<b>รวม</b>	<b>97.05</b>	<b>1.77</b>	<b>1.16</b>	<b>0.45</b>	<b>-</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ ๔๒๑ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๐๕ อยู่ในระดับ ๑๐ ของเกณฑ์การประเมิน เรียงตามระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มากที่สุดได้แก่ มีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์ หรือเครื่องมือการให้บริการ (ร้อยละ ๙๘.๖๕) รองลงมาได้แก่ มีความประทับใจในการให้บริการ (ร้อยละ ๙๘.๓๑) การอธิบายหรือชี้แนวทางแก้ไข หรือปรับปรุงในการดำเนินการขอบริการด้านต่างๆ (ร้อยละ ๙๗.๖๔) การให้คำแนะนำในการขอรับบริการด้านต่างๆ และมีการนัดหมายหรือติดตามงาน หรือเข้าไปดูผลงานอยู่เสมอ (ร้อยละ ๙๗.๓๐) ความรวดเร็วในการติดต่อ และการให้บริการ (ร้อยละ ๙๖.๒๘) การประชาสัมพันธ์ หรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ ผู้รับบริการ (ร้อยละ ๙๕.๖๑) และ ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ (ร้อยละ ๙๕.๒๗) เป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

N=๒๔๖

การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					เกณฑ์การ ประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับ และเป็นกันเองกับ ผู้รับบริการ	๙๗.๓๐	๑.๓๕	๑.๐๑	๐.๓๔	-	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ และแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๙๕.๖๑	๓.๗๒	๐.๖๘	-	-	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความพร้อมที่จะให้บริการ	๙๖.๒๘	๓.๐๔	๐.๖๘	-	-	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ หรือ ความชำนาญในงานที่ ปฏิบัติอยู่	๙๕.๓๓	๑.๓๕	๐.๓๔	-	-	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่ตอบ ข้อซักถาม หรือให้ คำแนะนำหรือแก้ปัญหา ให้แก่ผู้มารับ บริการ	๙๕.๖๑	๓.๗๒	๐.๖๘	-	-	๙
๖. เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมารยาทดีและเต็มใจที่จะ ให้บริการ	๙๖.๖๒	๒.๐๓	๐.๖๘	๐.๖๘	-	๑๐
๗. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	๙๖.๖๒	๒.๗๐	๐.๖๘	-	-	๙
๘. การให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และ ทั่วถึง	๙๕.๖๑	๔.๓๙	-	-	-	๑๐
๙. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๙๖.๖๒	๑.๖๙	๑.๓๕	๐.๓๔	-	๙
<b>รวม</b>	<b>96.51</b>	<b>2.67</b>	<b>0.76</b>	<b>0.45</b>	<b>-</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ ๔๒๒ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๕๑ อยู่ในระดับ ๑๐ ของเกณฑ์การประเมิน เรียงตามระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ หรือความชำนาญในงานที่ปฏิบัติอยู่ (ร้อยละ ๘๘.๓๓) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับ และเป็นกันเองกับ ผู้รับบริการ (ร้อยละ ๘๗.๓๐) เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทดีและเต็มใจที่จะให้บริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ร้อยละ ๘๖.๖๒) และเจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ และแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ตอบข้อซักถาม หรือให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหา ให้แก่ผู้มารับบริการ การให้บริการที่เป็นธรรมชาติ ซื่อสัตย์ และทั่วถึง (ร้อยละ ๘๕.๖๑) เป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.23** จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

N=๒๔๖

การให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					เกณฑ์การ ประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑. มีเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือป้าย แนะนำขั้นตอนการทำงาน หรือป้าย ประชาสัมพันธ์ต่างๆ	๘๗.๖๗	๒.๓๓	-	-	-	๑๐
๒. มีข้อมูล หรือแบบฟอร์มสะดวก และง่าย ต่อการใช้และการกรอกข้อความ	๘๗.๖๗	๒.๓๓	-	-	-	๑๐
๓. สภาพแสง เสียง อากาศ และอุณหภูมิที่ พอเหมาะของห้อง บริการ	๘๓.๐๒	๖.๘๘	-	-	-	๑๐
๔. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ใน การให้บริการ	๘๕.๓๕	๒.๓๓	๒.๓๓	-	-	๑๐
๕. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความ สะอาดของห้องบริการ	๘๗.๖๗	๒.๓๓	-	-	-	๑๐
๖. ความเหมาะสมและเพียงพอของสถานที่	๘๕.๓๕	๒.๓๓	๒.๓๓	-	-	๑๐

รอรับบริการ						
๗. ห้องน้ำ-สุขา มีความสะอาด และ เพียงพอ	๙๕.๓๕	๒.๓๓	๒.๓๓	-	-	๑๐
<b>รวม</b>	<b>96.01</b>	<b>2.99</b>	<b>2.33</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ ๔๒๓ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐๑ อยู่ในระดับ ๑๐ ของเกณฑ์การประเมิน เรียงตามระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มากที่สุด ได้แก่ มีเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือป้ายแนะนำขั้นตอนการทำงาน หรือป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ มีข้อมูล หรือแบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการใช้และการกรอกข้อความ และความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของห้องบริการ (ร้อยละ ๙๗.๖๓) รองลงมาได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการให้บริการ ความเหมาะสมและเพียงพอของสถานที่รอรับบริการ และห้องน้ำ-สุขา มีความสะอาด และเพียงพอ (ร้อยละ ๙๕.๓๕) และสภาพแสง เสียง อากาศ และอุณหภูมิที่พอเหมาะของห้อง บริการ (ร้อยละ ๙๓.๐๒) เป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

ตารางที่ ๔๒๔ สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	เทียบเกณฑ์ การประเมิน	ลำดับที่
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๖.๒๘	๑๐	๓
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๗.๐๕	๑๐	๑
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๖.๕๑	๑๐	๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖.๐๑	๑๐	๔
<b>รวม</b>	<b>96.46</b>	<b>10</b>	

จากตารางที่ ๔๒๔ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๔๖ อยู่ในระดับ ๑๐ ของเกณฑ์การประเมิน เรียงตามระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มากที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ ๙๗.๐๕) รองลงมาได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ ๙๖.๕๑) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ ๙๖.๐๑) เป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ประกอบด้วยงานบริหารจัดการขยะ งานร้องเรียน ร้องทุกข์ งานจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	เทีย บ เก ณ ท์ การประเมิน	ลำดับที่
๑. ด้านงานบริหารจัดการขยะ	๙๖.๓๔	๑๐	๓
๒. ด้านงานร้องเรียน ร้องทุกข์	๙๖.๕๗	๑๐	๑
๓. ด้านงานจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่	๙๕.๙๒	๑๐	๔
๔. ด้านงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๙๖.๕๖	๑๐	๒
รวม	๙๖.๓๒	๑๐	

จากตารางที่ ๔.๒๕ สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการด้านงานบริหารจัดการขยะ งานร้องเรียน ร้องทุกข์ งานจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๓๒ อยู่ในระดับ ๑๐ ของเกณฑ์การประเมิน เรียงตามระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มากที่สุด ได้แก่ ด้านงานร้องเรียน ร้องทุกข์ (ร้อยละ ๙๖.๕๗) รองลงมาได้แก่ ด้านงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ (ร้อยละ ๙๖.๕๖) และด้านงานจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ (ร้อยละ ๙๕.๙๒) เป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานด้านการบริหารจัดการขยะ ด้านงานร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านงานจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และด้านงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้จังหวัดพะเยา ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานด้านการบริหารจัดการขยะ ด้านงานร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านงานจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และด้านงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ย่อย เพื่อประเมินความพึงพอใจ ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนงานทั้ง ๔ ด้านตามวัตถุประสงค์หลัก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ประชาชน ที่มารับบริการงาน ประกอบด้วย ประชากรได้แก่ ประชาชน ที่มารับบริการงานบริหารจัดการขยะ งานร้องเรียน ร้องทุกข์ งานจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ดังนี้

๑) งานบริหารจัดการขยะ	จำนวน	๓๐๒ คน
๒) งานร้องเรียน ร้องทุกข์	จำนวน	๒๔๓ คน
๓) งานจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่	จำนวน	๒๓๖ คน
๔) งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวน	๒๔๖ คน
<b>รวม</b>	<b>จำนวน</b>	<b>1,061 คน</b>

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) และแบบแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ แบบประเมินได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๓ ท่าน และนำไปทดลอง (Try Out) กับประชากร จำนวน ๓๐ คน แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบัก ได้ค่าความเชื่อมั่น ๐.๙๒ การวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีหาค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เทียบคะแนนตามเกณฑ์การประเมินกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

#### 5.1 สรุปผลการประเมิน

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

###### 1) ด้านการบริหารจัดการขยะ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๒ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๐ และประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๘

## 2) ด้านงานการร้องเรียน ร้องทุกข์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๒ มีอายุระหว่าง ๒๑ – ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕๖ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. / เทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๐ และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป / ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๑๕

## 3) ด้านงานการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๐ มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๐ มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖๒ และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป / ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๙

## 4) ด้านงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ มีอายุระหว่าง ๒๑ – ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒๑ มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๒ และประกอบอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๙

5.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานด้านการบริหารจัดการขยะ ด้านงานร้องเรียน ร้องทุกข์ด้าน งานด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และด้านงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้จังหวัดพะเยา

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานด้านการบริหารจัดการขยะ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานด้านงานบริหารจัดการขยะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๓๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับการประเมินมีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านงานบริหารจัดการขยะ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๕.๖๘)

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับการประเมินมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานด้านงานสาธารณสุข มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๓๓)

(3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับการประเมินมีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านงานบริหารจัดการขยะ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๘๔)

(4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับการประเมินมีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านงานบริหารจัดการขยะ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๑๐)

## 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานร้องเรียน ร้องทุกข์

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานร้องเรียน ร้องทุกข์ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๕๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับการประเมินมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานร้องเรียน ร้องทุกข์มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๑๑)

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับการประเมินมีความพึงพอใจในการให้บริการงานร้องเรียน ร้องทุกข์มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๕๓)

(3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับการประเมินมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานร้องเรียน ร้องทุกข์มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๒๒)

(4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับการประเมินมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานร้องเรียน ร้องทุกข์มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๔๓)

## 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานโยธาธิการการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๕.๙๒) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับการประเมินมีความพึงพอใจในการให้บริการงานโยธาธิการการให้บริการประชาชน จังหวัดพะเยามีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๒๗)

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับการประเมินมีความพึงพอใจในการให้บริการงานโยธาธิการการให้บริการประชาชน มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๑๗)

(3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับการประเมินมีความพึงพอใจในการให้บริการงานโยธาธิการการให้บริการประชาชน มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๕.๖๗)

(4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับการประเมินมีความพึงพอใจในการให้บริการงานโยธาธิการการให้บริการประชาชน มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๕.๕๕)

4) **พึงพอใจของผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการงานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ**  
 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานการศึกษา ด้านกระบวนการ  
 ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดย  
 ภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ใน ระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๔๖) เมื่อพิจารณาเป็นราย  
 ด้าน พบว่า

(1) **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ผู้รับการประเมินมีความพึงพอใจในการให้บริการ  
 งานการศึกษา มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๒๘)

(2) **ด้านช่องทางการให้บริการ** ผู้รับการประเมินมีความพึงพอใจในการให้บริการ  
 งานการศึกษา มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๐๕)

(3) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ผู้รับการประเมินมีความพึงพอใจในการให้บริการงาน  
 การศึกษา มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๕๑)

(4) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้รับการประเมินมีความพึงพอใจในการให้บริการ  
 งานการศึกษา มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๐๑)

## 5.2 อภิปรายผล

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการความพึงพอใจ  
 ของผู้รับบริการ ด้านการบริหารจัดการขยะ ด้านงานร้องเรียน ร้องทุกข์ด้าน งานด้านการจัดเก็บภาษี  
 นอกสถานที่ และด้านงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอก  
 คำใต้จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภาพรวม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความ  
 พึงพอใจมากที่สุด จะเห็นได้จากคะแนนตามเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๗๒ อยู่  
 ในระดับ ๑๐ ของเกณฑ์การประเมิน สอดคล้องกับชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึง  
 พอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัด  
 ชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย  
 มากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และ  
 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจใน  
 เรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความ  
 พึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า  
 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ส่วน  
 เพศ อายุ สถานภาพสมรสการศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัฐกิจ หิมะคุณ (๒๕๕๓) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านการบริหารจัดการ และสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า โดยรวมค่าเฉลี่ยความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีมิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ และมีมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุดและมีมิติด้านการพัฒนาองค์กร ค่าเฉลี่ยความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุดจนสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปิยะ กล้าประเสริฐ (๒๕๕๙) ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ ๙๐ เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ ๙๐ เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวด้านสาธารณสุข ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีประสิทธิภาพ ร้อยละ ๙๐ ส่วนด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย มีประสิทธิภาพในการให้บริการต่ำกว่า ร้อยละ ๙๐ ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยในต่างประเทศของ Bente (๒๐๐๘) ที่พบว่า ประชาชนมีรับรู้ถึงคุณภาพการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในประเทศโรมาเนีย โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด จำแนกออกเป็นด้านความซื่อสัตย์สุจริต อาทิ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ไม่คดโกง หรือเอาเปรียบประชาชน เป็นต้น ด้านความน่าเชื่อถือ อาทิ การให้ข้อมูลที่โปร่งใส และประชาชน สามารถตรวจสอบที่มาของข้อมูลได้ เป็นต้น ด้านการตอบสนอง อาทิ ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อ

เรียกร้อง และความเท่าเทียมในการได้รับบริการจากองค์การส่วนท้องถิ่นประเภทต่าง ๆ ด้านการสร้าง ความมั่นใจ อาทิ การทำให้ประชาชนมีทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์การส่วนท้องถิ่นว่า สามารถเป็นที่พึ่ง ให้แก่ประชาชนได้ และด้านการเอาใจใส่ อาทิ การติดตามและไถ่ถามประชาชนทั้งก่อน ขณะและ หลังจากรับบริการ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ ตลอดจนการประเมินผลการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง พร้อมทั้งนำผลมาปรับปรุงอย่างเป็นรูปธรรม และผลการวิจัยของ Titu and Vlad (๒๐๑๔) ที่ พบว่า การลดขั้นตอนการทำงาน หรือเวลาที่ใช้ในการตอบสนองด้วยวิธีการต่าง ๆ มีผลต่อความพึง พอใจของผู้มารับบริการ โดยอาจปรับปรุงแบบการให้บริการแบบเดิม มาเป็นแบบรวมศูนย์การ ให้บริการ (One Stop Service) เพื่อให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว การให้บริการแบบนี้ช่วยลด ระยะเวลาทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการด้วย

จากผลการวิจัยทั้งในและต่างประเทศ จะเห็นได้ว่าการลดขั้นตอนการให้บริการให้อยู่ใน รูปแบบ One Stop Service เป็นอีกแนวทางหนึ่งซึ่งช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มา รับบริการได้ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากโลกในยุคปัจจุบันที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ทำให้เกิดความสะดว กในการให้บริการในหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น ประชาชนจึงคาดหวังว่าให้หน่วยงานรัฐซึ่งมีหน้าที่หลัก ในการดูแลประชาชน หาแนวทางการปรับลดเวลาในการให้บริการลง โดยอาจใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย ทำงานทดแทนกำลังคนในบางงาน ซึ่งอาจต้องดำเนินการแบบค่อยเป็นค่อยไป และอาจต้องใช้ งบประมาณลงทุนจำนวนมาก

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมผลการดำเนินงานด้านบริการขององค์การบริหารงานส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา มีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนค่อนข้างดี และ แผนพัฒนาในด้านต่างๆ แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ และการ แก้ไขปัญหาในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความมุ่งหมายเพื่อการกระจายอำนาจ ให้แก่ประชาชนในตำบล เพื่อแก้ไขปัญหา และสนองตอบความต้องการของตนเอง อันจะส่งผลให้การ พัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชนดีขึ้น จะเห็นได้ว่าองค์การบริหารงานส่วน ท้องถิ่น เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศมากที่สุด บทบาท และภารกิจขององค์การบริหารงานส่วนตำบล เป็นบทบาทที่ส่งผลกระทบต่อ ประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้นภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารงานส่วนตำบลคือ เวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วน ร่วมใน การบริหารจัดการ และการตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารงานส่วนตำบลคือเวียง ในทุก ขั้นตอน เพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารงานส่วนตำบลที่ดี ทั้งนี้

หากองค์การบริหารงานส่วนตำบลคือเวียง มีการบริหารจัดการโดยยึดถือตามหลักการพื้นฐานธรรมาภิบาล (Good governance) อย่างเคร่งครัดแล้ว ถือได้ว่าเป็นการบริหารจัดการมิติใหม่ที่จะสร้างสรรค์ ประชาธิปไตยจากฐานรากที่แท้จริง ชุมชนจะสามารถอยู่ร่วมกันสร้างสรรค์ และจรรโลงให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างแท้จริงต่อไป

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานด้านบริหารจัดการขยะ ด้านงานร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านงานการจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ และด้านงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา คณะผู้ประเมิน มีข้อเสนอแนะเพื่อที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางาน และการพัฒนาการให้บริการของงานอื่นๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้จังหวัดพะเยา อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์การ (Organization) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง ควรมีการตรวจสอบได้ เพื่อความโปร่งใสและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ

๒. ควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการทำงานในหน่วยงาน และควรให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการสร้างสรรค์งานที่ดีต่อไป

๓. ควรที่จะมอบหมายงานในหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน และเหมาะสมกับตำแหน่งงาน และควรมีบทลงโทษแก่ผู้บกพร่องต่อหน้าที่ และให้รางวัลแก่ผู้ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่

๔. ควรใช้ทรัพยากรของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม และควรมีการปรับปรุงซ่อมแซม วัสดุอุปกรณ์ให้ใช้ได้อยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการทำงาน

### 5.3.2 สำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

๑. ควรมีพัฒนาความเป็นเลิศ ในด้านการให้บริการด้านต่าง ๆ ต่อประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการผลักดันโครงการ และกิจกรรมของท้องถิ่นให้เกิดเชิงประจักษ์

๒. ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีทั้งภาครัฐ ภาควิชาการภาควิชาการ และภาคประชาชน เช่น การช่วยเหลืองบประมาณ การกำหนดนโยบาย และแผนแม่บท และการใช้ทรัพยากรบุคคล และวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น

### 5.3.3 สำหรับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น

๑. ควรปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรในท้องถิ่นทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี มีจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน มีความเสียสละ อุทิศตนในการทำงาน มุ่งประโยชน์ส่วนรวม และที่สำคัญต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน

๒. ควรส่งเสริมศักยภาพการทำงาน และทักษะการปฏิบัติร่วมกับชุมชน ตลอดจนการเพิ่มพูนทักษะการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ และการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพ

๓. ควรนำแนวทางของการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีมาเป็นกรอบในการพัฒนาตนเอง ปรับกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมแบบใหม่ในการทำงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงการทำงานแบบแยกส่วนเป็นการทำงานแบบเครือข่ายโดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง เป็นต้น

#### 5.3.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

๑. ควรมีการศึกษาถึงความคุ้มค่าของโครงการ/กิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อการปรับปรุง และพัฒนาองค์กรท้องถิ่นให้เข้มแข็ง และเกิดประโยชน์คุ้มค่าทั้งผลลัพธ์ และผลผลิต

๒. ควรมีการศึกษากการพัฒนาการวัดผล และประเมินผลความพึงพอใจของการให้บริการขององค์กรโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการประเมินความพึงพอใจผ่าน Website ขององค์กรการบริหารส่วนตำบลคือเวียง

๓. ควรมีการศึกษาโครงการจัดตั้งเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่น จังหวัดพะเยากับภาครัฐ ภาควิชาการ ภาคประชาชน และภาคเอกชนที่มีต่อการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพ



## บรรณานุกรม

### 1. ภาษาไทย

- กรรณิการ์ จันท์แก้ว. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพฯ. ภาคนิพนธ์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.
- กิจวิธิ รัตนแก้ว. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัด เชียงใหม่ สาขาสันทราย. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๔.
- กิติมา ปรีดีดีลิก. การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : อักษรการพิมพ์, ๒๕๓๒.
- เกษม สหายทิพย์. ระเบียบวิธีวิจัย. พิษณุโลก : โรงพิมพ์นิวเสรินคร, ๒๕๔๐.
- โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ ๒ กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, ๒๕๔๓.
- คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยทักษิณ. รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลนาทับ อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา, ๒๕๖๒.
- จักรแก้ว นามเมืองและคณะ. รายงานการประเมิน การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ เทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. พะเยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา, ๒๕๕๐.
- ชนะดา วีระพันธ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. ๒๕๕๕.
- ชอลดา ห่วงน้ำ. การสร้างจิตสำนึกของการให้บริการภาครัฐ. ประจวบคีรีขันธ์ : สำนักงานจัดหางาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์, ๒๕๔๕.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๔๗.
- ณัฐวดี พิริยะจิระอนันต์. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนคร เชียงใหม่. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๔.
- दनัย เทียนพุด. การบริหารทรัพยากรบุคคลสู่ศตวรรษที่ 21. กรุงเทพมหานคร : ดีเอ็นทีคอนเซลแตนท์, ๒๕๔๓.

- เดือน แสงหาทรัพย์. ความคาดหวังของประชาชนในแขวงเมืองรายจากการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๔
- ทวีพงษ์ หินคำ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๑.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. การตลาดสำหรับการบริการแนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๗
- นภาพร จุฑาบุตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗.
- ประภาพันท์ พลายจันทร์. ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๖.
- ปรัชญา เวสารัชช์. บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากจะทำ). กรุงเทพมหานคร : กราฟฟิกฟอร์แมท (ไทยแลนด์), ๒๕๕๐.
- พูนทรัพย์ เกตุวีระพงษ์ และคณะ. ความพึงพอใจของประชาชนในโครงการของเทศบาลตำบลหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่. แพร่ : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่. ๒๕๕๔
- ปิยะ กล้าประเสริฐ. การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี. ว.วิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, ๒๕๕๙ ๑๘(๒), ๒๐๕ - ๒๓๗.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.). รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2550. กรุงเทพมหานคร : ทีคิวพี, ๒๕๕๑.
- รัฐกิจ หิมะคุณ. การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.).ว. สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๗ ๓๗, ๑๕๑ - ๑๖๔
- วรางคณา ขาวเชียร. ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ ตามโครงการประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐.

- วาริธร ประวัตินวงศ์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๕
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร :ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์, ๒๕๔๑.
- สงครามชัย ลีทองดี และคณะ. การจัดการคุณภาพในงานบริหารจัดการขยะ. พิมพ์ครั้งที่ ๓ มหาสารคาม: โครงการหลักสูตรสาธารณสุขศาสตร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๕๔
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานีกันยายน. รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานีจังหวัดอุดรธานี, ๒๕๖๐.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. รายงานการประเมินผล เรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการเครือข่ายวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. เชียงใหม่ : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, ๒๕๕๘
- สมพร อิทธิเดช. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาธารณสุขศาสตร์ สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๐.
- สมบัติ บุญเลี้ยง. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์. สืบค้นเมื่อวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๒ จาก <http://human.pcru.ac.th/vijai/vi๕๕.pdf>
- เสรี วงษ์มณฑา. ยุทธวิธีการตลาดช่วงปลายศตวรรษที่ 20 ฉบับ ดร.เสรี วงษ์มณฑา. กรุงเทพมหานคร : ดอกหญ้า, ๒๕๓๖
- สุดาดวง เรืองรุจิระ. หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ ๙ กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ประกายพริก, ๒๕๔๓
- สุกัญญา มีแก้ว. ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. ๒๕๕๔
- สุเทพ เอี่ยมคง. การบริหารราชการแผ่นดิน. <http://www.thaipoliticsgovernment.org/wiki>.
- สุรพงษ์คนองเดช. ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของหน่วยงานรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักทะเบียนอำเภอในเขตสุขภาพเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์, ๒๕๔๑.
- สุพมิตร กอบัวกลาง. ความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิตการ

บริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคสาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ,๒๕๕๓

อรพิน บุณนาค และอัจฉรา เอ็นซ์. **สรุปผลการวิจัยเบื้องต้นโครงการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อศูนย์บริการสาธารณสุขและโรงพยาบาลชุมชน ในสังกัด กรุงเทพมหานคร. สถาบันประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘**

อาศยา โชติพานิ. **ศิลปะการให้บริการสู่ความรู้จักที่ดี.** <http://webcache.googleusercontent.com/search?qhttp://e-learning.tapee.ac.th>, ๒๕๕๑

อุบลศรี หาญเจริญกิจ. **คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า. เชียงใหม่ : ปริญญานิพนธ์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๓**

## 2. ภาษาต่างประเทศ

Bente, F. M. (๒๐๑๔). **Ethnicity and Citizen Satisfaction: A Study on Local Public Administration.** *Procedia Economics and Finance*, ๑๕, ๓๓๒๔ – ๓๓๓๐.

Kianto, Aino., Vanhala, Mika. and Heilmann, Pia. (๒๐๑๖). **The impact of knowledge management on job satisfaction.** *Journal of Knowledge Management*, ๒๐. (๔), ๖๒๑-๖๓๖.

## ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม



## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการ งานบริหารจัดการขยะ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือกตอบ

การให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความคิดเห็น				
	พอใจมาก ที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	ค่อนข้าง พอใจ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
๑. มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
๒. มีการแจ้งข้อมูล และเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่าง ชัดเจน					
๓. มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการ ให้บริการ					
๔. ขั้นตอนการให้มีความเหมาะสม บริการสะดวก และรวดเร็ว					
๕. มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					

การให้บริการ ด้านช่องการให้บริการ	ความคิดเห็น				
	พอใจมาก ที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	ค่อนข้าง พอใจ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
๑. ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ					
๒. การให้คำแนะนำในการขอรับบริการด้านต่างๆ					
๓. ความรวดเร็วในการติดต่อ และการให้บริการ					
๔. การอธิบายหรือชี้แนวทางแก้ไข หรือปรับปรุงใน การดำเนินการขอรับบริการด้านต่างๆ					
๕. การประชาสัมพันธ์ หรือการให้ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อ ผู้รับบริการ					
๖. มีการนัดหมายหรือติดตามงาน หรือเข้าไปดูแล งานอยู่เสมอ					
๗. มีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์ หรือ					



เครื่องมือการให้บริการ					
๘ มีความประทับใจในการให้บริการ					

การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความคิดเห็น				
	พอใจมาก ที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	ค่อนข้าง พอใจ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
๑ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับ และเป็น กันเองกับ ผู้รับบริการ					
๒ เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ และแสดงความ กระตือรือร้นในการให้บริการ					
๓ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมี ความพร้อมที่จะให้บริการ					
๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ หรือความ ชำนาญในงานที่ ปฏิบัติอยู่					
๕ เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม หรือให้คำแนะนำหรือ แก้ปัญหา ให้แก่ผู้มารับบริการ					
๖ เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทดีและเต็มใจที่จะให้บริการ					
๗ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย					
๘ การให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และทั่วถึง					
๙ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					

การให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความคิดเห็น				
	พอใจมาก ที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	ค่อนข้าง พอใจ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
๑ มีเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือป้ายแนะนำขั้นตอน การทำงาน หรือป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ					
๒ มีข้อมูล หรือแบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการใช้ และการกรอกข้อความ					

๓ สภาพแสง เสียง อากาศ และอุณหภูมิที่พอเหมาะ ของห้อง บริการ					
๔ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการ ให้บริการ					
๕ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของ ห้องบริการ					
๖ ความเหมาะสมและเพียงพอของสถานที่รองรับบริการ					
๗ ห้องน้ำ-สุขา มีความสะอาด และเพียงพอ					

### ตอนที่ 3 สภาพปัญหา และข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไข

สภาพปัญหาที่พบในการให้บริการ

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไข

.....

.....

.....

.....

\*\*\* ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม \*\*\*



## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการ งานร้องเรียน ร้องทุกข์

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือกตอบ

การให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความคิดเห็น				
	พอใจมาก ที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	ค่อนข้าง พอใจ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
๑. มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
๒. มีการแจ้งข้อมูล และเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่าง ชัดเจน					
๓. มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการ ให้บริการ					
๔. ขั้นตอนการให้มีความเหมาะสม บริการสะดวก และรวดเร็ว					
๕. มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					

การให้บริการ ด้านช่องการให้บริการ	ความคิดเห็น				
	พอใจมาก ที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	ค่อนข้าง พอใจ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
๑. ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ					
๒. การให้คำแนะนำในการขอรับบริการด้านต่างๆ					
๓. ความรวดเร็วในการติดต่อ และการให้บริการ					
๔. การอธิบายหรือชี้แนวทางแก้ไข หรือปรับปรุงใน การดำเนินการขอรับบริการด้านต่างๆ					
๕. การประชาสัมพันธ์ หรือการให้ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อ ผู้รับบริการ					
๖. มีการนัดหมายหรือติดตามงาน หรือเข้าไปดูแล งานอยู่เสมอ					
๗. มีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์ หรือ					

เครื่องมือการให้บริการ					
๘ มีความประทับใจในการให้บริการ					

การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความคิดเห็น				
	พอใจมาก ที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	ค่อนข้าง พอใจ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
๑ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับ และเป็น กันเองกับ ผู้รับบริการ					
๒ เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ และแสดงความ กระตือรือร้นในการให้บริการ					
๓ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมี ความพร้อมที่จะให้บริการ					
๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ หรือความ ชำนาญในงานที่ ปฏิบัติอยู่					
๕ เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม หรือให้คำแนะนำหรือ แก้ปัญหา ให้แก่ผู้มารับบริการ					
๖ เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทดีและเต็มใจที่จะให้บริการ					
๗ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย					
๘ การให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และทั่วถึง					
๙ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					

การให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความคิดเห็น				
	พอใจมาก ที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	ค่อนข้าง พอใจ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
๑ มีเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือป้ายแนะนำขั้นตอน การทำงาน หรือป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ					
๒ มีข้อมูล หรือแบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการใช้ และการกรอกข้อความ					

๓ สภาพแสง เสียง อากาศ และอุณหภูมิที่พอเหมาะ ของห้อง บริการ					
๔ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการ ให้บริการ					
๕ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของ ห้องบริการ					
๖ ความเหมาะสมและเพียงพอของสถานที่รองรับบริการ					
๗ ห้องน้ำ-สุขา มีความสะอาด และเพียงพอ					

### ตอนที่ 3 สภาพปัญหา และข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไข

สภาพปัญหาที่พบในการให้บริการ

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไข

.....

.....

.....

.....

\*\*\* ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม \*\*\*

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการ  
ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่  
องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา**

.....

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการ และความคิดเห็นการรับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนา และปรับปรุงการทำงานด้านการให้บริการในด้านประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีต่อผู้รับบริการโดยทั่วไป ขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

กรุณาเติมข้อความลงในช่องว่าง และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ท่านเลือก

๑. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
๒. อายุ ( ) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ( ) ๒๑-๔๐ ปี  
( ) ๔๑-๖๐ ปี ( ) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด  
( ) ไม่ได้เรียนหนังสือ ( ) ประถมศึกษา  
( ) มัธยมศึกษาตอนต้น  
( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. / เทียบเท่า  
( ) อนุปริญญา / ปวส./เทียบเท่า ( ) ปริญญาตรี  
( ) สูงกว่าปริญญาตรี ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
๔. อาชีพ ( ) ไม่ได้ประกอบอาชีพ ( ) รับจ้างทั่วไป / ค้าขาย  
( ) เกษตรกร ( ) ราชการ / รัฐวิสาหกิจ  
( ) ข้าราชการบำนาญ  
( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการ งานด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือกตอบ

การให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความคิดเห็น				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	ค่อนข้างพอใจ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
๑. มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
๒. มีการแจ้งข้อมูล และเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน					
๓. มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
๔. ขั้นตอนการให้มีความเหมาะสม บริการสะดวก และรวดเร็ว					
๕. มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					

การให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ความคิดเห็น				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	ค่อนข้างพอใจ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
๑. ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ					
๒. การให้คำแนะนำในการขอรับบริการด้านต่างๆ					
๓. ความรวดเร็วในการติดต่อ และการให้บริการ					
๔. การอธิบายหรือชี้แนวทางแก้ไข หรือปรับปรุงในการดำเนินการขอรับบริการด้านต่างๆ					
๕. การประชาสัมพันธ์ หรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ ผู้รับบริการ					



๖ มีการนัดหมายหรือติดตามงาน หรือเข้าไปดูแลงานอยู่เสมอ					
๗ มีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์ หรือเครื่องมือการให้บริการ					
๘ มีความประทับใจในการให้บริการ					

การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความคิดเห็น				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	ค่อนข้างพอใจ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
๑ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับ และเป็นกันเองกับ ผู้รับบริการ					
๒ เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ และแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๓ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความพร้อมที่จะให้บริการ					
๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ หรือความชำนาญในงานที่ ปฏิบัติอยู่					
๕ เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม หรือให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหา ให้แก่ผู้มารับบริการ					
๖ เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทดีและเต็มใจที่จะให้บริการ					
๗ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย					
๘ การให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และทั่วถึง					
๙ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					

การให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความคิดเห็น				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	ค่อนข้างพอใจ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
๑. มีเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือป้ายแนะนำขั้นตอนการทำงาน หรือป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ					
๒. มีข้อมูล หรือแบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการใช้ และการกรอกข้อความ					
๓. สภาพแสง เสียง อากาศ และอุณหภูมิที่พอเหมาะของห้อง บริการ					
๔. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการให้บริการ					
๕. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของห้องบริการ					
๖. ความเหมาะสมและเพียงพอของสถานที่รองรับบริการ					
๗. ห้องน้ำ-สุขา มีความสะอาด และเพียงพอ					

### ตอนที่ 3 สภาพปัญหา และข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไข

สภาพปัญหาที่พบในการให้บริการ

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไข

.....

.....

.....

\*\*\* ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม \*\*\*



## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการ งานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือกตอบ

การให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความคิดเห็น				
	พอใจมาก ที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	ค่อนข้าง พอใจ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
๑. มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
๒. มีการแจ้งข้อมูล และเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่าง ชัดเจน					
๓. มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการ ให้บริการ					
๔. ขั้นตอนการให้มีความเหมาะสม บริการสะดวก และรวดเร็ว					
๕. มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					

การให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ความคิดเห็น				
	พอใจมาก ที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	ค่อนข้าง พอใจ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
๑. ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ					
๒. การให้คำแนะนำในการขอรับบริการด้านต่างๆ					
๓. ความรวดเร็วในการติดต่อ และการให้บริการ					
๔. การอธิบายหรือชี้แนวทางแก้ไข หรือปรับปรุงใน การดำเนินการขอรับบริการด้านต่างๆ					
๕. การประชาสัมพันธ์ หรือการให้ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อ ผู้รับบริการ					
๖. มีการนัดหมายหรือติดตามงาน หรือเข้าไปดูแล งานอยู่เสมอ					

๗. มีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์ หรือ เครื่องมือการให้บริการ					
๘. มีความประทับใจในการให้บริการ					

การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความคิดเห็น				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	ค่อนข้างพอใจ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
๑. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับ และเป็นกันเองกับ ผู้รับบริการ					
๒. เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ และแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความพร้อมที่จะให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ หรือความชำนาญในงานที่ ปฏิบัติอยู่					
๕. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม หรือให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหา ให้แก่ผู้มารับบริการ					
๖. เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทดีและเต็มใจที่จะให้บริการ					
๗. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย					
๘. การให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และทั่วถึง					
๙. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					

การให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความคิดเห็น				
	พอใจมาก ที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	ค่อนข้าง พอใจ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
๑. มีเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือป้ายแนะนำขั้นตอน การทำงาน หรือป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ					
๒. มีข้อมูล หรือแบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการใช้ และการกรอกข้อความ					
๓. สภาพแสง เสียง อากาศ และอุณหภูมิที่พอเหมาะ ของห้อง บริการ					
๔. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการ ให้บริการ					
๕. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของ ห้องบริการ					
๖. ความเหมาะสมและเพียงพอของสถานที่รองรับบริการ					
๗. ห้องน้ำ-สุขา มีความสะอาด และเพียงพอ					

### ตอนที่ 3 สภาพปัญหา และข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไข

สภาพปัญหาที่พบในการให้บริการ

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไข

.....

.....

.....

\*\*\* ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม \*\*\*

ภาคผนวก ข  
ประวัติผู้วิจัย

## ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อภาษาไทย : ว่าที่ ร.ท.นิกรณ โปธาฤทธิ์
- ชื่อภาษาอังกฤษ : Acting Lt. Nikron Potarit
2. ตำแหน่ง : อาจารย์
3. หน่วยงานที่สังกัด : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา  
๕๖๖ หมู่ที่ ๒ ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา  
โทร. ๐๘๑-๐๘๙๐๗๗๑  
Email: nikrontar@gmail.com
4. ประวัติการศึกษา : พ.ศ. ๒๕๓๙ – ๒๕๔๕ มัธยมศึกษาตอนปลาย สายศิลป์ภาษา  
อังกฤษ – สังกศม โรงเรียนแม่เจดีย์วิทยาคม อำเภอเวียงป่าเป้า  
จังหวัดเชียงราย  
: พ.ศ. ๒๕๔๖ – ๒๕๔๙ ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต วิชาเอกการ  
บริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
: พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๗ ปริญญาโท รัฐศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชา รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
: ปัจจุบันกำลังศึกษาต่อ รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยปทุมธานี
5. สาขาวิชาที่มีความชำนาญพิเศษ : สังกศม  
: วัฒนธรรมและภูมิปัญญาพื้นบ้าน  
: คอมพิวเตอร์  
: รัฐศาสตร์การเมืองการปกครอง  
: การวิเคราะห์ข้อมูลระบบ SPSS  
: การวิจัย
6. ประสบการณ์ทำงาน : นักจัดการงานทั่วไป  
: นักทรัพยากรบุคคล  
: อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชา รัฐศาสตร์



## 7. ประสบการณ์ในการเป็นวิทยากร

- : เป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ “งานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน”
- : เป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ “งานประกันสังคม”
- : เป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ “มาตรฐานแรงงานไทย”
- : เป็นวิทยากรอบรม “เครือข่ายกับชุมชนในการขับเคลื่อนการเป็นประชาคมอาเซียน (ASEAN)”
- : เป็นวิทยากรอบรมความรู้ด้านคุณธรรมและจริยธรรมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## 8. ประสบการณ์ในการทำงานด้านการวิจัย

- : นิกรณ โปธาฤทธิ. (๒๕๕๘). การศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทัศนศึกษา โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. เชียงราย.
- : นิกรณ โปธาฤทธิ. (๒๕๕๙). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อท้องถิ่นในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ AEC : เทศบาลตำบลบ้านปางอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร.
- : นิกรณ โปธาฤทธิ. (๒๕๖๑). การบริหารจัดการโรงเรียนและนโยบายขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับ โรงเรียนผู้สูงอายุจังหวัดพะเยา.
- : นิกรณ โปธาฤทธิ. (๒๕๖๑). นวัตกรรมเพื่อการจัดการฝึกอบชวแบบบูรณาการร่วมกับชุมชนเพื่อพัฒนาควีนพะเยาอย่างยั่งยืน.
- : นิกรณ โปธาฤทธิ. (๒๕๖๓). รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลบ้านเหล่า อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ปีงบประมาณ ๒๕๖๓
- : นิกรณ โปธาฤทธิ. (๒๕๖๓). รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลท่าวังทอง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ปีงบประมาณ ๒๕๖๓