

งานวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ
และความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล



องค์การบริหารส่วนตำบล

อ่าวลึกใต้



ประจำปีงบประมาณ
2560

โครงการส่งเสริมสุขภาพ
ผู้สูงอายุและคนพิการ ตำบลอ่าวลึก

ประจำปีงบประมาณ 2560

ระหว่างวันที่ 18-27 กันยายน 2560

วันที่ 1-7 ต.อ่าวลึกใต้ อ.อ่าวลึก

ชมรมผู้สูงอายุ

อ่าวลึก

คำนำ

รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ประจำปีงบประมาณ 2560 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ และเพื่อศึกษาความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิตได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ถูกต้องตามระเบียบวิธีวิจัยทุกประการ ทั้งในส่วนของการออกแบบเครื่องมือ การตรวจสอบเครื่องมือ การหากลุ่มตัวอย่างการเก็บข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปและอภิปรายผล สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งถือเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนการทำงานที่สำคัญอย่างยิ่งของทุก ๆ องค์กร

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้ดำเนินการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความร่วมมือในการให้ข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และจัดทำรายงานให้สำเร็จลุล่วงได้ อีกทั้งด้วยความกรุณาจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ซึ่งมีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์และมีนโยบายในการพัฒนางานบริการ รวมทั้งบุคลากรภายในที่ให้ความร่วมมือในการจัดหาข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวิจัย และที่สำคัญคือ ประชาชนผู้รับบริการที่ได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลอันเป็นข้อเท็จจริงและเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผลงานวิจัยมีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่ง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง จึงขอขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
กันยายน 2560

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ประจำปีงบประมาณ 2560 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ และระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ จำนวน 295 คน และกลุ่มตัวอย่างบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ จำนวน 28 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ผู้รับบริการพักอาศัยหรือทำงานอยู่ในหมู่ที่ 3 บ้านในควน มากที่สุด เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน คือ 1) งานจัดเก็บภาษีรายได้ 2) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร 3) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) 4) งานธุรการสำนักงาน พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40 โดยงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) งานธุรการสำนักงาน งานจัดเก็บภาษีและรายได้ และงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้มีการบริการที่ดี และมีความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 25.00 และควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 75.00

ผลการวิจัยระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ พบว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ มีจำนวนเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีประเภทตำแหน่งเป็นลูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานสำนักงานปลัด มีระยะเวลาการทำงาน 5 – 10 ปี และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท สำหรับระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้
อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ 2560

ตาราง 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
งานจัดเก็บภาษีรายได้	4.22	0.22	84.40	มากที่สุด
งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	4.13	0.21	82.60	มาก
งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	4.48	0.22	89.60	มากที่สุด
งานธุรการสำนักงาน	4.45	0.31	89.00	มากที่สุด
รวม	4.32	0.24	86.40	มากที่สุด

ตาราง 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	4.00	0.35	80.00	มาก
ช่องทางการให้บริการ	4.30	0.35	86.00	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.43	0.39	88.60	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	0.60	87.40	มากที่สุด

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรวิทย์ เขมะพันธุ์มนัส)
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
หัวหน้าโครงการวิจัย

สารบัญ

หน้า

คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สรุปผลการประเมิน	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ	4
แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ	6
แนวคิดการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	11
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	15
แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ	18
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์	27
ทฤษฎีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	38
ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย	38
กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
การทดสอบเครื่องมือ	39
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	42
ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ	43
ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล	49
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	55
ส่วนที่ 4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	82

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	90
อภิปรายผล	96
ข้อเสนอแนะ	99
บรรณานุกรม.....	100
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	103
รายนามคณะผู้วิจัย.....	112

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1	ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	40
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ	43
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ	44
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ	45
ตารางที่ 4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ	46
ตารางที่ 4.5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่รอรับบริการสูงสุด	48
ตารางที่ 4.6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	49
ตารางที่ 4.7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	51
ตารางที่ 4.8	ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ	55
ตารางที่ 4.9	ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ	56
ตารางที่ 4.10	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการงานจัดเก็บภาษีรายได้	57
ตารางที่ 4.11	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	60
ตารางที่ 4.12	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	63
ตารางที่ 4.13	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการงานธุรการสำนักงาน	66
ตารางที่ 4.14	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ	69
ตารางที่ 4.15	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	74
ตารางที่ 4.16	ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	81
ตารางที่ 4.17	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	82
ตารางที่ 4.18	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	87

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป	5
ภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์ CO-PRODUCTION	6
ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	17
ภาพที่ 2.4 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7PS)	19
ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ	43
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ	44
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ	45
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ	47
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการ	48
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	50
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	52
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	52
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	53
ภาพที่ 4.10 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	53
ภาพที่ 4.11 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	54
ภาพที่ 4.12 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	54
ภาพที่ 4.13 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ	55
ภาพที่ 4.14 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ	56
ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการบริการงานจัดเก็บภาษีรายได้	59
ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ..	62
ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการงานพัฒนาชุมชน	65
ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการงานธุรการสำนักงาน	68
ภาพที่ 4.19 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ	71
ภาพที่ 4.20 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ	71
ภาพที่ 4.21 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามวันที่รับบริการ	72
ภาพที่ 4.22 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเวลาที่รับบริการ	72
ภาพที่ 4.23 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาที่รับบริการ	73
ภาพที่ 4.24 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ	76
ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุ	77
ภาพที่ 4.26 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ	77
ภาพที่ 4.27 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา	78
ภาพที่ 4.28 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ	79
ภาพที่ 4.29 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้	80

ภาพที่ 4.30 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	83
ภาพที่ 4.31 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ.....	84
ภาพที่ 4.32 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ.....	84
ภาพที่ 4.33 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	85
ภาพที่ 4.34 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทตำแหน่ง.....	85
ภาพที่ 4.35 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน.....	86
ภาพที่ 4.36 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทระยะเวลาการทำงาน.....	86
ภาพที่ 4.37 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้.....	87
ภาพที่ 4.38 แผนภูมิร้อยละแสดงระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล.....	89

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดยในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดกรอบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยว่าจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัด เป็นหน่วยงานสำรวจที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน อย่างน้อย 4 งาน ซึ่งปัจจัยสำคัญในการบริการ คือ บุคลากรผู้ให้บริการ ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงให้ความสำคัญกับการบริหารงานบุคคล อันจะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพตามไปด้วย

ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดการบริหารงานบุคคลตามบทบัญญัติในพระราชบัญญัติบริหารงานบุคคล ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 33 โดยให้คณะกรรมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ (1) กำหนดมาตรฐานกลางและแนวทางในการรักษาระบบคุณธรรมเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล โดยเฉพาะในเรื่องการแต่งตั้งและการให้พ้นจากตำแหน่งพนักงานส่วนท้องถิ่น รวมตลอดถึงการกำหนดโครงสร้างอัตราเดือนและประโยชน์ตอบแทนอื่นให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมแก่รายได้และการพัฒนาท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การกำหนดมาตรฐานและแนวทางจะต้องไม่มีลักษณะเป็นการกำหนดหลักเกณฑ์การบริหารส่วนบุคคลโดยเฉพาะเจาะจงที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถบริหารงานบุคคลได้ตามความต้องการและความเหมาะสมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ และ (2) กำหนดแนวทางการพัฒนาการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีการดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้การบริหารงานส่วนบุคคลของท้องถิ่นมีการกำหนดทิศทางและพัฒนาบุคลากรของท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ

ดังนั้น มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง จึงสนใจที่จะดำเนินการวิจัยในเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีการบริการประชาชนที่ดีขึ้น พึงพอใจมากขึ้นและมีแนวทางในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งทั้งหมดจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่น ภูมิภาค และประเทศชาติสืบต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. เพื่อศึกษาระดับสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

1.1 ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่

- 1.1.1 ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นผู้ที่เคยมารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 1.1.2 เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)
- 1.1.3 หน่วยงานภาครัฐที่มาขอรับบริการ
- 1.1.4 หน่วยงานเอกชนที่มาขอรับบริการ

1.2 บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. กลุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้แผนการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ความผิดพลาดไม่เกิน 10% โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง $n = 1 / [(4e^2 / Z^2) + (1 / N)]$ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2555) ได้ขนาดตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย

2.1 ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่

- 2.1.1 ประชาชนที่เคยมารับบริการ และ/หรือ
- 2.1.2 หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน และ/หรือ
- 2.1.3 เจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2 บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การใช้แผนภูมิแสดง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลการวิจัยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องและเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการให้บริการแก่ประชาชน

3. เพื่อนำผลการวิจัยความสำเร็จของการส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ไปปรับปรุง
การดำเนินงานในการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดการร่วมกันผลิต (Co-production) (อรุณี สันฐิตวิณัย, 2557)

แนวคิด Co-production ก่อตัวขึ้นที่สหรัฐอเมริกาในปลาย ค.ศ. 1960 เพื่อจัดการกับการขาดงบประมาณของท้องถิ่น และการคาดหวังบริการสาธารณะที่มีคุณภาพมากขึ้นของพลเมือง ส่งผลให้อาสาสมัครพลเมืองหรือองค์การชุมชน (voluntary and community organizations) เข้ามามีบทบาทในการจัดบริการภาครัฐให้มีประสิทธิผลมากขึ้น (Pestoff, Osborne and Brandsen, 2006; Needham, 2007) หลังจากนั้นแนวคิดดังกล่าวถูกขยายและพัฒนาเรื่อยมาในสหราชอาณาจักร โดยรัฐบาลพรรคแรงงาน (Labour government) ได้นำแนวคิด co-production มาเป็นแนวทางในการปฏิรูประบบราชการ (Public service reform) ตั้งแต่ ค.ศ. 1997 เป็นต้นมา (Needham, 2007)

Tony Bovaird (2007: 847) นิยาม Co-production ในมุมมองของการกำหนดนโยบายและการจัดบริการสาธารณะว่า Co-production คือ การจัดบริการต่าง ๆ ที่มีความสม่ำเสมอเป็นความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างผู้ให้บริการที่มีความเป็นวิชาชีพ และผู้รับบริการหรือสมาชิกอื่น ๆ ในชุมชน ที่เป็นผู้ให้ทรัพยากรที่สำคัญในการบริการนั้น

Jeffrey L. Brudney and Robert E. England (1983: 59) ได้ให้ความหมายของ Co-production ตามกรอบของนโยบายสาธารณะว่า หมายถึงการผสมอย่างเข้มข้นของกิจกรรมที่ตัวแทนภาครัฐและพลเมืองร่วมกันจัดบริการสาธารณะขึ้น ซึ่งการมีส่วนเกี่ยวข้องดังกล่าวประกอบด้วยการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งเป็นกระบวนการจัดบริการสาธารณะแบบปกติบนฐานของวิชาชีพ และการผลิตของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคบริการสาธารณะนั้นด้วยความสมัครใจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายคุณภาพหรือปริมาณของการบริการภาครัฐนั้น

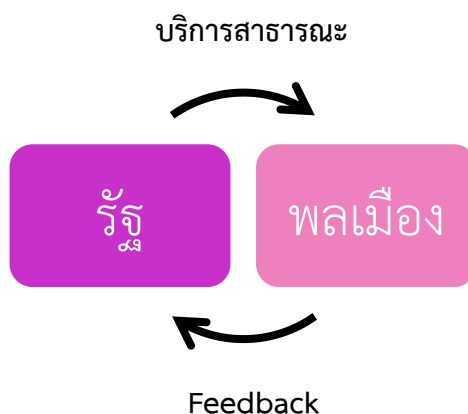
Alford (1998 อ้างใน Needham, 2007: 221) นิยาม Co-production ว่าเป็นการมีส่วนเกี่ยวข้องของพลเมือง ผู้ใช้บริการ ผู้บริโภค อาสาสมัคร และหรือหน่วยงานระดับชุมชน ในการผลิตบริการสาธารณะ และได้ประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นด้วย

จากนิยาม Co-production ข้างต้น สรุปลักษณะสำคัญของ Co-production ได้ว่า Co-production เป็นกิจกรรมที่พลเมืองในฐานะผู้รับบริการสาธารณะ มีความสมัครใจเข้าไปมีส่วนในการจัดทำพร้อมกับได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระยะยาว โดยหวังให้บริการสาธารณะนั้นมีประสิทธิผลมากขึ้นกว่าการจัดบริการโดยภาครัฐเพียงลำพัง

ทั้งนี้ Co-production ต้องอยู่บนฐานของความสัมพันธ์ที่เท่ากัน (mutual relation) ระหว่างผู้จัดบริการหรือเจ้าหน้าที่รัฐ และผู้ใช้บริการหรือชุมชน และทั้งสองฝ่ายจะต้องไว้วางใจซึ่งกันและกัน พร้อมกับการร่วมรับความเสี่ยงจากการจัดบริการร่วมกันด้วย (Bovaird, 2007: 856) ซึ่งลักษณะความสัมพันธ์ดังกล่าวช่วยสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างเสมอภาค (Equal participation) ตามระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของ Co-production เนื่องจากการมาร่วมกันผลิตบริการสาธารณะของพลเมืองและตัวแทนภาครัฐนั้นจะต้องมีการแบ่งปัน (Sharing) อำนาจ ทรัพยากร และความรับผิดชอบร่วมกัน และการผลิตบริการสาธารณะจะมีประสิทธิผลสูงสุด

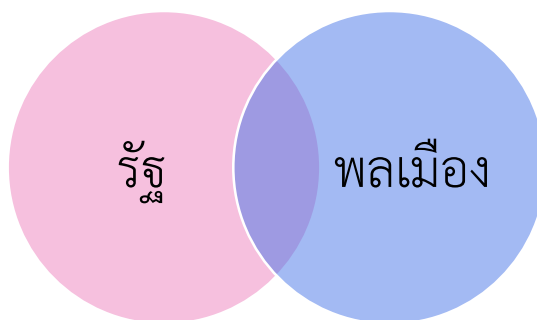
เมื่อทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้ (Boyle and Harris, 2009: 11, 17) ซึ่งแตกต่างจากประสิทธิผลของการบริการจัดการแบบเครือข่าย (Network Management) ที่ยิ่งตัวแสดงหรือผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบายยิ่งมีน้อยเท่าไรจะยิ่งส่งผลดี เพราะสามารถบริหารจัดการได้ง่าย (Adam and Kriesi, 2007)

ในระบบการจัดบริการสาธารณะแบบทั่วไปนั้นความสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชนมีลักษณะเป็นสองฝ่ายชัดเจน คือ รัฐในฐานะผู้จัดบริการสาธารณะหรือผู้ผลิตและประชาชนในฐานะผู้รับบริการสาธารณะหรือผู้บริโภค (Brudney and England, 1983: 60) ซึ่งการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะจะเกิดขึ้นเมื่อประชาชนส่งผลย้อนกลับ (feedback) ไปยังรัฐหรือตัวแทนของรัฐหลังจากได้รับบริการสาธารณะนั้นแล้ว



ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป

ขณะที่ระบบการจัดบริการสาธารณะแบบ Co-production นั้น เป็นระบบที่รัฐและประชาชนร่วมกันผลิตหรือจัดบริการสาธารณะ ทำให้ผลย้อนกลับ (feedback) เกี่ยวกับการจัดบริการนั้นเกิดขึ้นภายในกระบวนการจัดบริการสาธารณะ (internal feedback) ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงการจัดบริการระหว่างกระบวนการได้ ทำให้บริการสาธารณะที่ออกมาในฐานะผลผลิตของระบบมีประสิทธิภาพมากกว่าระบบทั่วไป (Brudney and England, 1983: 61-62; Whitaker, 1980: 245; Bovaird, 2007: 856) กล่าวคือ Co-production ช่วยจัดการกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะที่ไม่ประสบผลสำเร็จได้ (Needham, 2007: 222)



ภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์ Co-production

จากความสัมพันธ์ข้างต้น ย่อมแสดงให้เห็นว่าในการ Co-production นั้น ตัวแทนรัฐอย่างข้าราชการ โดยเฉพาะข้าราชการระดับท้องถิ่นจะต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติและทักษะในการจัดบริการสาธารณะ โดยจะต้องปรับบทบาทมาเป็นผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ให้ความช่วยเหลือ และต้องไม่มองว่าผู้รับบริการที่มาร่วมการจัดบริการสาธารณะเป็นผู้ป่วย หรือลูกค้า หรือผู้รับอีกต่อไป (Boyle and Harris, 2009: 17) ซึ่งจะทำให้ข้าราชการประจำระดับท้องถิ่น และรัฐศาสตร์จะต้องหันมาให้ความสนใจกับข้าราชการระดับล่าง (low-paid frontline officials) และรูปแบบการจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (local public services) มากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ (Needham, 2007: 223; Brudney and England, 1983: 59, 64)

นอกจากจะปรับบทบาทภาครัฐแล้ว Co-production ยังปรับวิธีคิดและบทบาทของพลเมืองด้วย เพราะการร่วมกันผลิตนั้นจะช่วยให้เกิดทางเลือกในการจัดบริการสาธารณะที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งพลเมืองในฐานะผู้ร่วมผลิตจะร่วมคิดและรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะนั้นให้ประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนการจัดบริการสาธารณะในระยะยาว รวมถึงการมองในเชิงป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งด้านการพัฒนาความเป็นพลเมืองที่รับผิดชอบ และพัฒนการจัดบริการสาธารณะด้วย (Boyle and Harris, 2009: 17; Needham, 2007: 223; Meijer, 2011: 600)

แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อรทัย ก๊กผล, 2552) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557)

การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้าย คือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น, 2550)

วัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน ซึ่งความถึงการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม/กำกับดูแลให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และวิสาหกิจมหาชน)

2. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, หน้า 85-96)

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ภาครัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ภาครัฐมิได้มุ่งหมายจะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

4. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้

5. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ มีเพียงบริการสาธารณะทางปกครองที่จัดตั้งโดยผลของกฎหมายเท่านั้น ที่จัดทำขึ้นโดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการ

6. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะไม่ว่าเป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดจำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้ โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่

7. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น ผู้ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทรรศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วย การให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้องการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

แนวคิดการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น

วุฒิสาร ตันไชย (2547, หน้า 11) บทบาทของรัฐในการจัดบริการสาธารณะในระดับจังหวัดและอำเภอ ได้แบ่งแยกบริการสาธารณะระดับชาติและบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นโดยยึดหลักเกณฑ์ที่เกิดจากแนวคิดและหลักการทางวิชาการเพื่อแบ่งแยกบริการสาธารณะโดยอาศัยหลักผลประโยชน์มหาชน หลักประสิทธิภาพในการจัดการ หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ หลักความสามารถของท้องถิ่น หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด หลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดการ หลักการจำแนกหน่วยกำหนดนโยบายและหน่วยจัดบริการออกจากกัน หลักการกำหนดหน้าที่จัดบริการสาธารณะตามขนาดของกิจการบริการสาธารณะ และหลักการแบ่งตามประเภทขององค์การในการเป็นผู้จัดบริการสาธารณะ

สำหรับหลักการแบ่งตามประเภทขององค์การเป็นผู้จัดบริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่มีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ซึ่งพิจารณาจากลักษณะสำคัญสองประการ ได้แก่

1.1 เป็นภารกิจที่ประชาชนทั้งประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกันทั่วประเทศ

1.2 เป็นภารกิจที่รัฐสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า ซึ่งเป็นภารกิจขั้นพื้นฐานของรัฐ เช่น ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในการรักษาความมั่นคงหรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ และการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

2. บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มักเป็นกิจการที่เกี่ยวกับท้องถิ่นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวกับสวัสดิการของประชาชนในท้องถิ่นโดยตรง หรือเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น

3. การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปขององค์กรร่วมในการจัดบริการสาธารณะนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างของตนให้แก่องค์กรร่วมดำเนินการได้ เช่น การจัดให้มีสหการหรือการจัดตั้งบริษัทจำกัดของท้องถิ่นต่าง ๆ

4. บริการสาธารณะที่รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันดูแล เนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่นโดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้เด็ดขาด การจัดบริการสาธารณะที่รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันดูแล

การจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น

การบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Les Services Publics Locaux) ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Les Collectivités Locales) บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ด้วยกัน 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำกับบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับ อันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล (Les Services Publics Communaux) บริการสาธารณะระดับจังหวัด (Les Services Publics Départementaux) และบริการสาธารณะระดับภาค (Les Services Publics Régionaux) โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่ และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550)

1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ
2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข และสิ่งแวดล้อม
3. บริการสาธารณะทางการศึกษา และวัฒนธรรม
4. บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ

แนวทางการปรับปรุงการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

การปรับปรุงบทบาทภารกิจ และขนาดของหน่วยงานของรัฐการปรับปรุงระบบการทำงานด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้ (ค่านวณ เลาไพบูลย์กิจเจริญ, 2555)

1. ปรับปรุงการทำงานให้ง่าย
2. การรื้อปรับระบบงานที่ซ้ำซ้อน ยุ่งยาก

3. กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบค่าธรรมเนียม วิธีดำเนินการให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร

4. ปรับปรุงการบริการให้เบ็ดเสร็จที่จุดเดียว
5. เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์การบริการ
6. มีระบบการประเมินผลแบบเปิดเผย
7. ให้องค์กรบุคคล หรือหน่วยงานที่ได้พัฒนาการให้บริการ

การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้

1. จัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสัดส่วน
2. จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ
3. จัดสถานที่นั่งรอรับบริการ
4. จัดสถานที่ให้บริการให้สะอาด
5. มีแผ่นป้ายบอกห้องรับบริการ
6. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
7. จัดภูมิทัศน์ให้สวยงาม
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยมีป้ายชื่อผู้ให้บริการติดที่เสื้อ

ปัจจัยกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะการตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนา โดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมือง และเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยงวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศการเรียนรู้ องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน (กฤษ เพิ่มทันจิตต์, 2546 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2546, หน้า 94)

การสร้างวิธีการในการวัดผลลัพธ์จากการบริการสาธารณะ โดยการประเมินผลจากการร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธการทำงานใหม่ โดยสรุปว่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ คือ (ค่านวน เลาไพบุลย์กิจเจริญ, 2555)

1. การกำหนดทิศทางให้ชัดเจนด้วยการสร้างวิธีการวัดผลให้ทำตามที่กำหนดไว้
2. การให้คำแนะนำ ปรีกษาระหว่างการดำเนินการจะเป็นประโยชน์สูงสุด โดยให้ผู้ชำนาญการ สร้างประเด็นให้
3. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น
4. การสร้างวิธีการวัดผล วิเคราะห์ผลเฉพาะงานที่ปฏิบัติ
5. การเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพ และมิติการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจสนองความต้องการแก่ลูกค้า ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการบริการได้ ไม่แน่นอน ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, 2552)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของผู้ให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556) โดยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. กิจกรรมกระบวนการส่งมอบ (Delivery activity) หมายถึง การดำเนินการ หรือการกระทำใด ๆ ของหน่วยให้บริการ อันเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ
2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) หมายถึง การบริการ ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่ ค่าปรึกษา การรับประกัน เป็นต้น
3. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer need and want) หมายถึง ความจำเป็นและปรารถนาของผู้รับบริการที่คาดหวังว่าจะได้จากการบริการนั้น ๆ
4. ความพึงพอใจ (Customer satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

หลักการการให้บริการ

บดินทร์ธร บัวรอด (2559) อธิบายว่า จอห์น ดี มิลเล็ท แสดงทัศนะถึงค่านิยมในการให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน อันมีสาระสำคัญประกอบไปด้วย

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมของการให้บริการภาครัฐที่ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นหรือกีดกัน การให้บริการประชาชนทุกคนจะมีความเป็นปัจเจกบุคคลภายใต้มาตรฐานของการให้บริการแบบเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความตรงต่อเวลา อันเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในทางตรงข้ามหากการบริการของภาครัฐไม่มีความตรงต่อเวลาก็คจะเป็นการยากที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้
3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้ที่มารับบริการ (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ซึ่งความเสมอภาคและบริการที่ตรงต่อเวลาจะไม่มีประโยชน์ถ้าหากจำนวนของการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนไม่พึงพอใจในระยะยาวได้
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงาน ให้บริการว่าจะหยุดบริการในช่วงใดก็ได้
5. การให้บริการแบบก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือขีดความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

มณีรัตน์ แต่งอ่อน (2551, หน้า 34) ได้นำเสนอหลักการในการพัฒนาการบริการเชิงรุกจากแนวคิดของชูวงศ์ ฉายะบุตร ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

การพัฒนาการให้บริการให้มีความประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถกระทำได้

3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการบริการให้น้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวและสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรของความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก นอกจากนี้การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการสมควรจะได้รับ และควรให้คำแนะนำด้วยความพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วยความเต็มใจ

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เนื่องจากผู้รับบริการบางส่วนยังมีทัศนคติไม่ดีต่อการบริการของรัฐ ซึ่งอาจมองว่าการติดต่อขอรับบริการจากราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสาร การทำความเข้าใจกัน หากเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการปรับภาพลักษณ์ใหม่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และเปลี่ยนทัศนคติใหม่ให้ดีขึ้น ยอมรับฟังความคิดเห็น เหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการ นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความศรัทธาและเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น

5. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นอีกเป้าหมายหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการในหน่วยงานราชการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อหรือรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการบริการที่เกิดจากความรู้สึกภายใน (Service Mild) ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและหน่วยงานราชการ อันจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดี การสื่อสารที่ดี และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและตัวบุคลากร รวมถึงภาพลักษณ์ที่เป็นองค์กรรวมของหน่วยงานราชการทั้งระบบ

6. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

6.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package Service) เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

อำนวย ตั้งเจริญชัย (2547, หน้า 35) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร ทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการ เกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า โดยมีหลักการพื้นฐานของการบริการประกอบด้วย

1. ทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยงานบริการนานเกินไป
3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยงานบริการให้น่ารื่นรมย์
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย รู้จักสถานที่ และขั้นตอนทางการบริการ
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น ที่ถ่ายเอกสาร รับแลกเงิน รับเงินในรูปบัตรเครดิต

เป็นต้น

ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีคุณลักษณะที่ดีดังนี้

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ

7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง ฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ ต่อผู้มาขอรับบริการ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้รับอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิก การพูด และความรู้
11. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
12. แสดงให้ปรากฏชัดเจนว่ามีความสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อขอรับบริการ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการ สามารถพิจารณาได้ทั้งในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. เชิงคุณภาพ ความสำคัญในเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย

1.1 สร้างความพอใจและความจงรักภักดี การให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ผู้ใช้บริการพอใจและรู้สึกพอใจต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ไม่คุ้นเคยในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี ซึ่งความพอใจและความจงรักภักดีจากผู้ใช้บริการจะยากเต็มทีในยุคที่มีบริการจากคู่แข่งให้เลือกมากมาย

1.2 การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร มีผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพแล้ว

1.3 อิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมากในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการและเป็นพื้นฐานการบอกถึงความคุ้มค่าคือคุณภาพการให้บริการ

1.4 เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาดล้วนไม่คงทนอาจคิดกลยุทธ์ หรือพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดใหม่ ๆ มาสู่ตลาด หลักฐานอันหนึ่งที่ชัดเจน คือ ผลิตภัณฑ์ในบริการธุรกิจหนึ่ง ๆ จะเหมือนกันหรือคล้ายกันมาก แต่สิ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการมองเห็นความแตกต่างได้ คือ คุณภาพการให้บริการซึ่งเกิดขึ้นจากพนักงานทุกคนที่มอบการบริการผ่านกระบวนการบริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้การบริการที่มีคุณภาพและได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

2. เชิงปริมาณ

2.1 ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาดจากการบริการย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงานพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องมาตามแก้ไขและการสูญเสียลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ดังนั้นการปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการบริการย่อมช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด ในที่สุดอาจจะเกิดขึ้นซ้ำได้ นอกจากนี้การหาลูกค้าใหม่จะใช้งเงินมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าเอาไว้และเพื่อเป็นการชดเชยลูกค้าที่สูญเสียไป

2.2 เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้องค์กร เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในบริการที่จะได้รับแล้วว่าคุ้มค่าที่ตอบสนองความต้องการได้ย่อมทำให้ตัดสินใจได้ไม่ยาก การเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดและพอใจในการบริการย่อมเป็นไปได้ไม่ยากนัก

การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

การพิจารณาคุณภาพการบริการ เป็นการพิจารณาคุณภาพ 5 ด้าน ด้วยกัน คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, 2552)

1. คุณภาพด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคารและสถานที่ เป็นต้น
2. คุณภาพขององค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น บุคลากร ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน เป็นต้น
3. คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเอง
4. คุณภาพด้านสารสนเทศ เช่น ข้อมูลและประเภทสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความทันสมัย เป็นต้น
5. คุณภาพด้านเทคโนโลยี เช่น การนำระบบออนไลน์มาใช้ในรูปแบบของธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเปิดบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ (สมิต สัมฤทธิ์, 2546)

1. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้
 2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึง ถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
 4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น
- ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าได้รับในการบริการกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับการบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

1.7 ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ การศึกษา เป็นต้น

1.9 ค่าชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2 ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

2.3 การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการและชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

2.4 ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

2.5 ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

2.6 การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

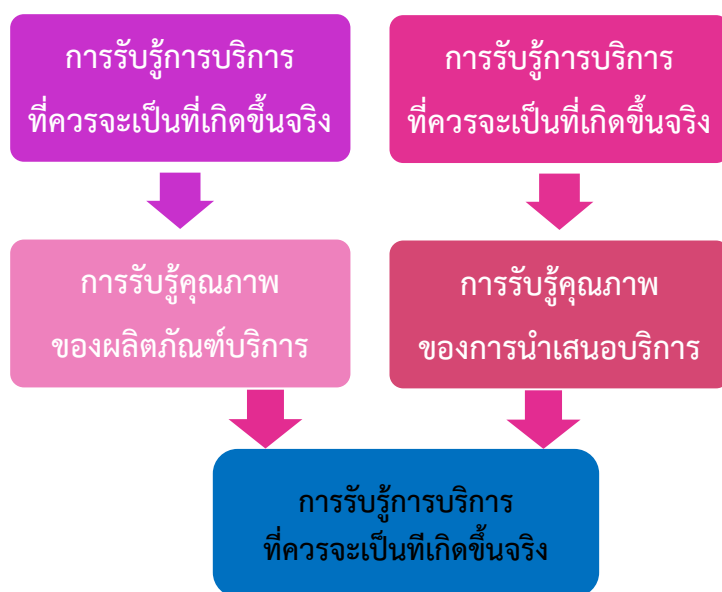
องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2544)

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะอาดในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ จะเห็นว่าความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2550, หน้า 28)

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการ ที่รับบริการ หรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง

ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

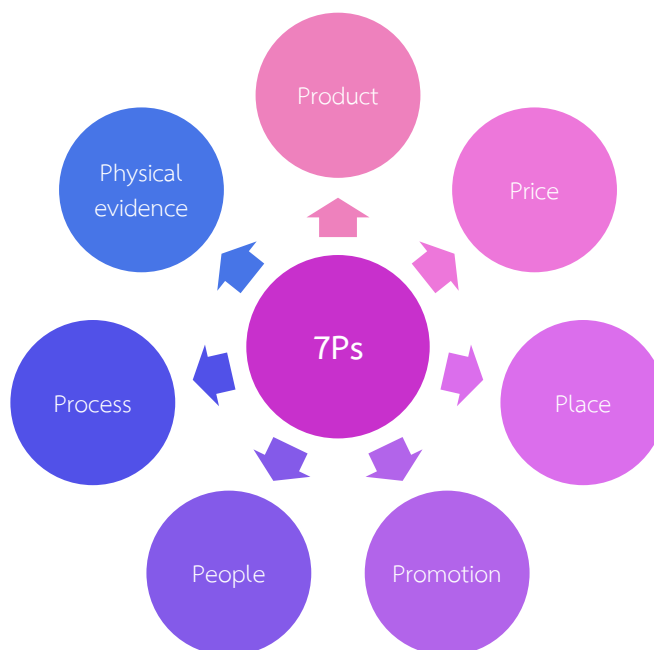
3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ

ส่วนประสมการตลาดการบริการ หมายถึง ส่วนประกอบที่มีพื้นฐานจะมีอยู่ 4 ตัว ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมทางการตลาด และองค์ประกอบอีก 3 ส่วนคือ บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสภาพสิ่งแวดล้อม (ธีรกีติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา, 2557) ซึ่งถูกนำเสนอเป็นครั้งแรก โดย (Bitner & Booms, 1981) เรียกว่า Service marketing mix (7Ps) ประกอบด้วย Product, Price, Place, Promotion, People, Process, และ Physical evidence ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps)

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

ผลิตภัณฑ์ หมายถึง สิ่งที่เสนอโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตนหรือไม่มีก็ได้ ผลิตภัณฑ์ประกอบด้วย สินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กรหรือบุคคล (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, 2552)

(ฉัตยาพร เสมอใจ, 2547) ได้สรุปองค์ประกอบการผลิตบริการ ซึ่งประกอบด้วย

1. คุณประโยชน์หลักของการบริการ (Core benefit) คือ สิ่งพื้นฐานที่ลูกค้าต้องการได้รับจากบริการนั้น โดยสิ่งที่จะตอบสนองคุณประโยชน์หลักของการบริการ คือ คุณสมบัติหลักของการบริการ (Core service) ที่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานที่มีต่อบริการ
2. คุณประโยชน์ส่วนเสริม (Supplementary) คือ สิ่งที่สร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้าได้มากขึ้น ซึ่งคุณสมบัติส่วนเสริมหรือบริการส่วนเสริม (Supplementary service) ที่ช่วยขยายคุณประโยชน์หลักของการบริการ จะเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจและประทับใจให้ลูกค้าได้ ได้แก่

2.1 บริการส่วนเสริมที่ช่วยอำนวยความสะดวก เช่น การให้ข้อมูลวิธีรับบริการ ตารางเวลาหรือชั่วโมงทำงาน ราคาหรือค่าใช้จ่าย คำแนะนำในการใช้บริการ การเตือนความจำ การแจ้งเงื่อนไขในการให้บริการ การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข การจองล่วงหน้า รายงานสรุปการใช้บริการ และใบเสร็จหรือเอกสารที่ใช้เป็นหลักฐานในการส่งมอบบริการ ฯลฯ

2.2 บริการส่วนเสริมที่ช่วยขยายศักยภาพของการบริการ เช่น การให้คำปรึกษา การให้ความสะดวกสบาย การคุ้มกัน การยกเว้นเป็นกรณีพิเศษ ฯลฯ

ด้านราคา (Price)

(ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2557) ให้ความหมายว่า ราคา หมายถึง การกำหนดอัตราในการแลกเปลี่ยน เพื่อใช้ดำเนินกิจกรรมทางด้านการตลาดบริการ และสามารถสร้างรายได้ให้กับบริษัทได้ (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2547) ได้สรุปว่า การกำหนดราคาหรือค่าใช้จ่าย สำหรับการบริการบางอย่าง อาจจะถูกเรียกแตกต่างกันไป เช่น

สถานศึกษา เรียกเก็บค่าเล่าเรียน (tuition fee)

บริษัท วิชาชีพ ผู้ให้คำปรึกษา เรียกเก็บค่าปรึกษา (Fee)

ธนาคาร เรียกเก็บดอกเบี้ย (Interest)

รัฐ เรียกเก็บ ค่าใช้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกจากหน่วยงานต่าง ๆ และประชาชน เป็นภาษี (Tax) หรือค่าธรรมเนียม (Fee)

โดยค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการหรือราคา เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยกำหนดจากคุณค่าสุทธิ (Net value) ที่ลูกค้าจะได้รับจากบริการ โดยค่าใช้จ่ายในการซื้อบริการนั้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ค่าใช้จ่ายที่เป็นตัวเงิน เป็นจำนวนเงินที่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ต้องจ่ายในการซื้อสินค้าและใช้บริการ เช่น ค่าเดินทาง ค่าบริการ ค่าสินค้าที่ต้องใช้ร่วมบริการ หรือค่าบำรุงรักษาหลังรับบริการ เป็นต้น

2. ค่าใช้จ่ายที่ไม่ใช่ตัวเงิน เป็นต้นทุนซึ่งถือเป็นความเสี่ยงของลูกค้าที่อาจจะต้องพบในการตัดสินใจซื้อและใช้บริการหนึ่ง ๆ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบคือ

2.1 เวลา ระยะเวลาทั้งหมดที่ลูกค้าใช้ไปกับการบริการ นับตั้งแต่เวลาในการหาข้อมูล เดินทางไปใช้บริการ รอรับบริการ และเวลาทั้งหมดที่ลูกค้าอยู่ในกระบวนการ

2.2 ความพยายาม ผู้ใช้บริการอาจต้องใช้ความพยายามเกี่ยวกับการบริการ ตั้งแต่การแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับการบริการนั้น ๆ การเดินทางไปยังสถานที่รับบริการ และรอคอยเพื่อที่จะใช้บริการนั้น

2.3 ความรู้สึก เมื่อลูกค้าเริ่มเข้ามาเกี่ยวข้องกับบริการ อาจเกิดความรู้สึกต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการนั้น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ ความเครียด อารมณ์เสีย และหงุดหงิด ที่เกิดจากความผิดพลาด ความยุ่งยากซับซ้อน หรือความไม่เพียงพอในกระบวนการซื้อและใช้บริการ

2.4 สิ่งที่กระทบต่อประสาทสัมผัสต่าง ๆ เช่น รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส ฯลฯ ซึ่งมีส่วนในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการเลือกซื้อและกลับมาใช้บริการซ้ำ

ด้านการจัดจำหน่าย (Place)

ไดมินักวิชาการให้ความหมายของการจัดจำหน่ายบริการ ไว้ดังต่อไปนี้

ชุตีรัตน์ เจริญสุข (2546 : 205) ให้ความหมายว่า การจัดจำหน่ายบริการ หมายถึง วิธีการ หรือช่องทางที่จะนำบริการไปสู่ลูกค้า หรือผู้รับบริการให้ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงบริการของธุรกิจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ หรือเป็นกระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการทั้งในด้านเวลาและสถานที่ เพื่อก่อให้เกิดการบริโภคอย่างแพร่หลายให้มากที่สุด

องค์ประกอบของการจัดจำหน่ายบริการ

(ฉัตยาพร เสมอใจ, 2547) ได้สรุปองค์ประกอบของการจัดจำหน่ายบริการที่สำคัญ มีดังต่อไปนี้

1. การจัดการด้านทำเลที่ตั้งของการบริการ หมายถึง อาณาบริเวณ หรือสถานที่ใด ๆ ที่ธุรกิจบริการจะไปตั้งอยู่เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าเป้าหมาย
2. การจัดการเวลาการรับบริการ หมายถึง การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบวิธีการหรือเส้นทางในการส่งมอบบริการแก่ลูกค้าเป้าหมาย
3. การจัดการด้านช่องทางการจำหน่ายบริการ หมายถึง การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการกระจายบริการให้กว้างขวางและทั่วถึงยิ่งขึ้น โดยใช้ตัวแทนหรือคนกลางเข้ามาช่วยเป็นเครือข่ายหรือโยงใยในการบริการแก่ลูกค้าเป้าหมาย

การตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดจำหน่ายบริการ

(ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา, 2557) ได้สรุปการตัดสินใจ เกี่ยวกับการจัดจำหน่ายบริการ จะต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์ที่สำคัญ 2 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงได้ หมายถึง ความง่ายและความสะดวกสบายในการซื้อ ในการใช้หรือในการรับบริการ เนื่องจากบริการมีลักษณะพิเศษที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน เราจึงไม่สามารถที่จะแยกการผลิตออกจากการบริโภคบริการได้ และลูกค้ามักจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการด้วย ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องทำให้บริการสามารถเข้าถึงได้ ถ้าลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไม่สามารถที่จะเข้าถึงบริการได้ กระบวนการแลกเปลี่ยนบริการนั้น จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้และบริการนั้นจะไม่มีคุณค่าสำหรับลูกค้า
2. ความพร้อมที่จะให้บริการได้ หมายถึง ระดับความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าสามารถซื้อใช้หรือรับบริการได้ เนื่องจากบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ดังนั้นประเด็นที่สำคัญก็คือ บริการจะต้องพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าในสถานที่และในเวลาที่ลูกค้าต้องการจะใช้บริการเสมอ บริการจะมีคุณค่าก็ต่อเมื่อบริการที่ผลิตขึ้นมาแล้วนั้นจะต้องพร้อมที่จะให้บริการได้ในขณะนั้นด้วย

การเลือกทำเลที่ตั้งสำหรับการให้บริการ

(ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา, 2557) กล่าวว่า การนำเสนอบริการให้กับลูกค้า นักการตลาดบริการควรให้ความสำคัญกับ 3 ปัจจัยที่สำคัญ คือ สถานที่ในการนำเสนอบริการและวิธีการนำเสนอบริการ ความสำคัญของแหล่งที่ตั้งของสถานที่ให้บริการจะขึ้นอยู่กับประเภทของการนำเสนอบริการ และระดับของการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งลักษณะดังกล่าวอาจแบ่งออกได้เป็น 3 กรณี ดังนี้

1. เมื่อลูกค้าต้องเดินทางไปรับบริการ ณ สถานที่ของผู้ให้บริการ เช่น ในกรณีของโรงแรม สวนสนุกและสถานออกกำลังกาย เป็นต้น ในกรณีนี้ทำเลที่ตั้งมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งผู้ประกอบการที่ให้บริการต้องเลือกทำเลที่ตั้งให้เหมาะสม โดยจะต้องคำนึงถึงความสะดวกของลูกค้าในการมารับบริการเป็นหลัก ต้องคำนึงถึงทำเลที่ตั้งของคู่แข่งชั้นประกอบการพิจารณาด้วย เช่น กิจการอาจมีสาขาที่ให้บริการมากกว่า 1 แห่ง

2. เมื่อผู้ให้บริการสามารถเดินทางไปให้บริการแก่ลูกค้า ณ สถานที่ของลูกค้าได้ในกรณีที่ทำเลที่ตั้งมีความสำคัญน้อยลง เช่น บริการทำความสะอาด บริการส่งมอบสินค้าถึงบ้าน บริการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น ผู้ประกอบการอาจจะเลือกทำเลที่ตั้งที่อยู่ในย่านที่มีค่าใช้จ่ายต่ำกว่าได้ เพื่อเป็นการลดต้นทุนในการดำเนินการของกิจการ

3. การให้บริการทางไกลในกรณีนี้ทำเลที่ตั้งไม่ค่อยเกี่ยวข้องโดยตรง กลยุทธ์ในการจัดจำหน่ายก็คือ พยายามนำเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อทำให้ลูกค้าใช้บริการได้โดยสะดวก เช่น เครื่องฝากถอนเงินสดอัตโนมัติของธนาคาร การให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ การให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น วิธีการเหล่านี้สามารถช่วยแก้ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของผู้ให้บริการการส่งมอบบริการ

(ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556) กล่าวว่า ช่องทางการจำหน่ายการบริการสามารถทำได้ 4 วิธี ดังนี้

1. การให้บริการผ่านร้าน การให้บริการแบบนี้เป็นแบบที่ทำกันมานาน เช่น ร้านตัดผม ร้านซักรีด ร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น วัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมาพบกัน ณ สถานที่แห่งหนึ่งโดยการเปิดร้านค้าขึ้นมา

2. การให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ เป็นการส่งพนักงานไปให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่อื่นตามความสะดวกของลูกค้า เช่น การบริการจัดส่งอาหารตามสั่ง การให้บริการส่งพยาบาลไปดูแลผู้ป่วย การให้บริการแบบนี้ธุรกิจไม่จำเป็นต้องมีการจัดตั้งสำนักงานที่หรูหราหรือการเปิดเป็นร้านค้า สำนักงานอาจจะที่บ้านเจ้าของหรืออาจจะมีสำนักงานแยกต่างหากแต่ลูกค้าติดต่อธุรกิจด้วยการใช้โทรศัพท์หรือโทรสาร เป็นต้น

3. การให้บริการผ่านตัวแทนการให้บริการแบบนี้เป็นการขยายธุรกิจด้วยการขายแฟรนไชส์หรือการจัดตั้งตัวแทนในการให้บริการ เช่น แมคโดนัลด์หรือเคเอฟซีที่ขยายธุรกิจไปทั่วโลก บริษัทการบินไทย ขายตัวเครื่องบินผ่านบริษัทท่องเที่ยว และโรงแรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเชอราตัน เป็นต้น

4. การให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการแบบนี้เป็นบริการที่ค่อนข้างใหม่โดยอาศัยเทคโนโลยีมาช่วยลดต้นทุนจากการจ้างพนักงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปได้อย่างสะดวกและทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง เช่น การให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม เครื่องแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เครื่องชั่งน้ำหนักหยอดเหรียญตามศูนย์การค้า การให้บริการดาวน์โหลดข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

การส่งเสริมการตลาด เป็นกิจกรรมทางการตลาดที่ใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เพื่อเพิ่มความต้องการซื้อและเพื่อให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2547)

วัตถุประสงค์ของการส่งเสริมการตลาดบริการ

ซูติรัตน์ เจริญสุข (2546 : 234) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการส่งเสริมการตลาดเปรียบเสมือน เป้าหมายปลายทางของการส่งเสริมการตลาดว่าบริษัทต้องการบรรลุถึงสิ่งใด ในกระบวนการส่งเสริม การตลาดสำหรับธุรกิจมักเริ่มต้นจากการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการและการกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน วัตถุประสงค์ของการส่งเสริมการตลาดจะเป็นส่วนสำคัญต่อ

การออกแบบ การคัดเลือกเครื่องมือที่เหมาะสมมาใช้ วัตถุประสงค์ของการส่งเสริมการตลาดโดยทั่วไป มีดังนี้

1. เพื่อเพิ่มการรู้จัก
2. เพื่อสร้างความสนใจ
3. เพื่อสร้างความต้องการที่จะซื้อ
4. เพื่อเพิ่มยอดขาย

กระบวนการส่งเสริมการตลาดบริการ

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, 2552) กล่าวว่า การส่งเสริมการตลาดบริการเป็นการสื่อสารทางการตลาดที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับการส่งเสริมการตลาดโดยทั่ว ๆ ไป ซึ่งสามารถอาศัยกระบวนการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การกำหนดกลุ่มผู้รับข่าวสาร
2. การกำหนดวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร
3. การออกแบบข่าวสาร
4. การเลือกช่องทางการติดต่อสื่อสาร
5. การกำหนดงบประมาณ
6. การตัดสินใจเกี่ยวกับส่วนประสมการส่งเสริมการตลาด
7. การวัดผลการส่งเสริมการตลาด
8. การบริหารกระบวนการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารทางการตลาด

การติดต่อสื่อสารทางการตลาด สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2547)

1. การติดต่อสื่อสารโดยใช้บุคคล (Personal communication) เป็นการติดต่อสื่อสารแบบสอบถามระหว่างบุคคลต่อบุคคลที่สามารถโต้ตอบได้ทันที ได้แก่ การใช้พนักงาน การติดต่อทางโทรศัพท์ การจัดหน่วยบริการลูกค้า การฝึกอบรมลูกค้า การสื่อสารแบบปากต่อปาก ฯลฯ
2. การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้บุคคล (Impersonal communication) หรือการติดต่อสื่อสารโดยผ่านสื่อ (Medium communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ใช้สื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร มีลักษณะเป็นการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว ที่ผู้รับสารไม่สามารถตอบโต้ได้ เหมาะสำหรับการติดต่อสื่อสารกับคนกลุ่มใหญ่ ได้แก่ การโฆษณา การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย ฯลฯ

ด้านบุคลากรการบริการ

ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของบุคลากรการบริการ ไว้ดังต่อไปนี้

บุคลากรการบริการ หมายถึง บุคคลที่ต้องพบปะและให้บริการลูกค้าโดยตรง (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556) และพนักงานในส่วนสนับสนุนก็จะทำหน้าที่ให้การสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ที่จะทำให้การบริการนั้นครบถ้วนสมบูรณ์

บุคลากรการบริการ หมายถึง บุคคลทุก ๆ คนที่มีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ (ธีรภักดี นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2557)

จากคำจำกัดความข้างต้น สรุปได้ว่า บุคลากรการบริการ หมายถึง บุคคลทุก ๆ คนที่ต้องพบปะและให้บริการในองค์กรธุรกิจบริการนั้น และส่วนในการสนับสนุนในการทำหน้าที่ให้การสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ที่จะให้บริการนั้นครบถ้วนสมบูรณ์

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ หรือลักษณะประจำตัวซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งสิทธิ์ หรือความเหมาะสม คุณสมบัติของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555)

1. มีจิตใจรักงานบริการ
2. บุคลิกภาพและการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย
3. มีเทคนิคในการให้บริการ
4. มีความรู้ในงานที่ให้บริการ
5. มีความช่างสังเกต
6. มีความกระตือรือร้น
7. มีกิริยาจาสุภาพ
8. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
9. สามารถควบคุมอารมณ์ได้
10. มีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น
11. มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ
12. มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ

ด้านกระบวนการบริการ

กระบวนการบริการ หมายถึง ขั้นตอน หรือกระบวนการในการให้บริการ ระเบียบรวมทั้งวิธีการทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างและการนำเสนอบริการให้กับลูกค้า เช่น การตัดสินใจในเรื่องนโยบายที่เกี่ยวกับลูกค้าและบุคลากรขององค์กร เป็นต้น (ธีรกิตี นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2557)

ความสำคัญของกระบวนการบริการ

(ธีรกิตี นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2557) กระบวนการในการบริการที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกิจการบริการและลูกค้าดังต่อไปนี้

1. สำหรับกิจการ
 - 1.1 ช่วยให้ต้นทุนในการดำเนินงานของกิจการลดลง
 - 1.2 ช่วยให้งานประสบความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์ในการวางแผนบริการ
 - 1.3 ช่วยให้พนักงานของกิจการเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น
 - 1.4 ช่วยให้งานมีความได้เปรียบในการแข่งขัน
 - 1.5 ช่วยให้งานประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจตามเป้าหมาย
2. สำหรับลูกค้า
 - 2.1 โดยทั่วไปลูกค้ามักจะมองว่ากระบวนการเป็นส่วนหนึ่งของบริการด้วย
 - 2.2 กระบวนการในการบริการที่ดีมีส่วนช่วยให้ลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพ

2.3 การปรับเปลี่ยนกระบวนการให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นช่วยให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น

ปัจจัยที่สำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกระบวนการบริการ

(ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2557) กล่าวว่า ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการบริการ นักการตลาดบริการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ระดับของการมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการบริการกระบวนการบริการจะแตกต่างกันตามระดับการมีส่วนร่วมของลูกค้าที่แตกต่างกัน เช่น กระบวนการบริการในกรณีที่ลูกค้าต้องบริการตนเองจะแตกต่างจากกรณีที่มีพนักงานให้บริการลูกค้า เป็นต้น

2. สถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการสถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการ มีความสำคัญต่อการออกแบบกระบวนการบริการให้ลูกค้าในสถานที่เฉพาะของกิจการบริการต่าง ๆ เช่น โรงภาพยนตร์หรือร้านซักแห้ง เป็นต้น จะแตกต่างจากในกรณีที่กระบวนการบริการลูกค้าของสถานที่ลูกค้าเอง เช่น กรณีของการบริการกำจัดปลวก เป็นต้น

3. ประเภทของการบริการ บุคคลหรือใช้เครื่องมือเป็นหลักในการบริการ การออกแบบกระบวนการจะต้องพิจารณาว่าบริการนั้นใช้บุคคลเป็นหลัก เช่น บริการที่ปรึกษาด้านการจัดการธุรกิจ เป็นต้น หรือว่าใช้เครื่องมือเป็นหลัก เช่น บริการจากเครื่องฝากถอนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น

4. ระดับของการติดต่อกันระหว่างพนักงานและลูกค้ามากหรือน้อยนั้น มีผลกระทบต่อรูปแบบของกระบวนการ กล่าวคือ ในกรณีที่ระดับของการติดต่อกันน้อย เช่น การจองตั๋วภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น จะมีกระบวนการที่แตกต่างกับกรณีที่ระดับของการติดต่อกันมาก เช่น การเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล เป็นต้น

5. ระดับของความเป็นมาตรฐานในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมของกระบวนการควรพิจารณาว่าการนำเสนอบริการนั้นมีรูปแบบเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมดทุกครั้ง เพื่อการควบคุมคุณภาพและลดต้นทุนในการดำเนินการ หรือว่าอาจมีการนำเสนอบริการในลักษณะที่แตกต่างจากมาตรฐานได้ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

6. ระดับความซับซ้อนของบริการจะเกี่ยวข้องกับจำนวนของลำดับขั้นตอนหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ กระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนมาก เช่น บริการรับจัดงานแต่งงาน ซึ่งแตกต่างจากกระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนน้อย เช่น บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น

ด้านสภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพของการบริการ

(ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพหมายถึง อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใดบริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วยและอยากที่จะเข้าไปใช้บริการ

(ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2557) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการให้บริการ สถานที่ที่ลูกค้าและกิจการมีปฏิสัมพันธ์กันและองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกหรือสื่อสารบริการนั้น

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้และใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพของบริการ ประกอบด้วย อาคารสำหรับบริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่งป้าย ประชาสัมพันธ์

หน้าที่ของลักษณะทางกายภาพของการบริการ

ซูตริตัน เจริญสุข (2546 : 149) กล่าวว่า ธุรกิจบริการมีการใช้หลักฐานทางวัตถุหรือลักษณะทางกายภาพของการบริการเป็นส่วนหนึ่งของส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยมีบทบาทหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. เป็นสื่อที่ใช้เรียกร้องความสนใจ จูงใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและทำให้บริษัทแตกต่างจากคู่แข่ง เช่น การออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายใน เป็นต้น
2. เป็นสื่อในการสร้างข่าวสาร เพื่อติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับลักษณะเด่นและระดับคุณภาพของการบริการ เช่น สัญลักษณ์ของบริษัท การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและก้าวหน้าของบริษัท เป็นต้น
3. เป็นสื่อที่ก่อให้เกิดผลในทางที่ดีขึ้น กระตุ้นให้ลูกค้ามีความต้องการอยากใช้บริการของบริษัทเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการเป็นสิ่งที่ไม่เห็น ลูกค้าจะสัมผัสถึงระดับคุณภาพของการบริการก่อนการซื้อได้ยาก ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าที่มีตัวตน ฉะนั้นการสร้างลักษณะทางกายภาพของการบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น

ดังนั้น ลักษณะทางกายภาพของการบริการ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใด บริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วยและอยากที่จะเข้าไปใช้บริการ โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้นำแนวคิดเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดบริการมาประยุกต์ใช้ โดยได้นำมาเปรียบเทียบกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายบริการ ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อช่องทางการให้บริการ
2. ด้านกระบวนการบริการ ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านบุคลากรบริการ ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

พรชัย เจตมาน และคณะ (2560) กล่าวว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ ส่วนหนึ่งมาจากการมีบุคลากรที่มีทักษะในการปฏิบัติงานและการเรียนรู้ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างสากลว่า “คน” เป็นทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารจัดการ เพราะว่าคนเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าและสามารถสร้างคุณค่า (Value Creation) ที่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรได้ ทั้งนี้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การจัดการบุคลากรในองค์กร โดยให้ความสำคัญในศักดิ์ศรีแห่งความเป็นคน และทำให้บุคลากรเหล่านั้นมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีการดูแลเอาใจใส่ในเรื่อง ความต้องการของบุคลากรให้ได้รับผลประโยชน์อย่างเหมาะสม เพื่อทำให้มีแรงจูงใจ การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติ งานที่ก่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ พรชัย เจตมาน และคณะ ได้อธิบายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หลักการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ และทฤษฎีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ดังรายละเอียด

วัตถุประสงค์ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรโดยทั่วไปแล้ว มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้ได้คนที่ดีและมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการในองค์กรต้องการบุคลากรที่ดี และมีคุณธรรม ความรู้และความสามารถ ความรับผิดชอบ ทักษะในการปฏิบัติงาน หรือที่เรียกว่า “บุคลากรที่เป็นเลิศ (Talent person)” ดังนั้น ผู้ที่มีหน้าที่ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร จำเป็นที่จะต้องมีการวางแผน สรรหา คัดเลือก และตัดสินใจให้ดีที่สุด เพื่อที่จะได้บุคลากรที่ดี มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่จะปฏิบัติงาน
2. เพื่อใช้คนอย่างมีประสิทธิภาพ การได้บุคลากรมาปฏิบัติหน้าที่ตามที่ต้องการต้องการแล้ว ผู้ที่มีหน้าที่ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร จำเป็นที่จะต้องรู้ว่าบุคลากรนั้น ๆ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร และมีความสามารถพิเศษในเรื่องใดบ้าง เพื่อที่จะได้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด
3. เพื่อก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนต้องการสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดีและเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมทั้งภายในหรือภายนอกองค์กร โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมภายใน ผู้ที่มีหน้าที่ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร จำเป็นที่จะต้องสร้างบรรยากาศดีให้เกิดขึ้น เช่น ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรมีความสุขในการปฏิบัติงาน
4. เพื่อพัฒนาและบำรุงรักษาบุคลากรที่ดีไว้ในองค์กร การจัดการทรัพยากรมนุษย์ จำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนา การส่งเสริม และการสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กร ได้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและที่ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้าน ทั้งด้านวิชาการและเทคโนโลยี ตลอดจนการดูแลเอาใจใส่บุคลากรในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร
5. เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรทุกระดับ เช่น ทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร การได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานที่เหมาะสม การดูแลใส่ใจเรื่องสุขภาพและความปลอดภัย การมีโอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรม เป็นต้น

หลักการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์

ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร จะต้องมีการจัดการในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ดังต่อไปนี้

1. การทำให้เกิดความเป็นธรรมในสภาพการจ้าง การสร้างความเป็นธรรมได้เกิดขึ้นในองค์กร เริ่มตั้งแต่การเข้าสู่องค์กร การอยู่ร่วมกันในองค์กร การพ้นจากองค์กร ต้องรู้จักการใช้ระบบคุณธรรม (Merit System) หรือการใช้ระบบความรู้ความสามารถเป็นหลักในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้จะทำให้เกิดความเป็นธรรมในการทำงานแก่บุคลากรในองค์กร

2. การมีสภาพการทำงานที่ดี การจัดสภาพการทำงาน (Working Condition) ให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก การมีอุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้ที่เหมาะสม เพียงพอ พร้อมที่จะปฏิบัติงาน รวมทั้งการมีพื้นที่หรือบริเวณที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างปลอดภัยและสมควรกับตำแหน่ง

3. การให้ความสำคัญแก่บุคลากร การเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญแก่บุคลากรในทุก ๆ ตำแหน่ง เปรียบเสมือนเครื่องจักร จะต้องมียุทธรณ์ทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่บรรจุอยู่ในเครื่องจักรนั้น ถ้าอุปกรณ์ชิ้นใดชิ้นหนึ่งเสื่อมสภาพ หรือหลุดหายไปเครื่องจักรนั้นก็ทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ หรืออาจจะทำงานต่อไปไม่ได้ ดังนั้นการให้ความสำคัญแก่บุคลากรทุกระดับในองค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารจัดการ เพราะการให้ความสำคัญแก่บุคลากรจะทำให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจในงานและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ

4. การให้บุคลากรได้มีส่วนร่วม การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรในปัจจุบัน กฎหมายได้อนุญาตให้บุคลากรสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการได้ ฉะนั้นเพื่อให้การบริหารงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น ทั้งผู้บริหารและบุคลากร จำเป็นต้องมีความเข้าใจและความสัมพันธ์ด้วยดี

5. การยอมรับและเชื่อมั่นในความสามารถของบุคลากร การยอมรับเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของบุคลากร เพราะกว่าที่องค์กรจะได้บุคลากรเข้ามาสู่ตำแหน่งจะต้องผ่านขั้นตอนการสรรหา การคัดเลือก และขั้นตอนต่าง ๆ อีกมากมาย จนถึงขั้นตอนการรับเข้าสู่อองค์กร ดังนั้นการให้การยอมรับและมีความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของบุคลากรที่องค์กรรับเข้ามาทำงานในตำแหน่งนั้น ๆ เป็นสิ่งจำเป็น

6. สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การคำนึงถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่อาจจะส่งผลต่อการบริหารธุรกิจให้บรรลุผลสำเร็จได้ ในขณะเดียวกันการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรก็จำเป็นต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมที่จะส่งผลกระทบต่อบุคลากรด้วย ซึ่งได้มีการแบ่งสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไว้ 2 ประการคือ

6.1 สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) เช่น นโยบายขององค์กร (Organization Strategy) โครงสร้างขององค์กร (Organization Structure) วัฒนธรรมขององค์กร (Organization Culture) คุณลักษณะของบุคลากรในองค์กร (Workforce Characteristic) และกฎระเบียบข้อบังคับในการทำงาน (Regulations)

6.2 สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) เช่น สภาพทั่วไปของการดำเนินงาน (Conditions) เทคโนโลยี (Technology) กฎหมาย (Laws) สภาพเศรษฐกิจ (Economics) การเมือง (Regulations) เป็นต้น

ทฤษฎีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

ทฤษฎีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร โดยเฉพาะที่กล่าวถึงเรื่องของ “Humanistic Approach” ซึ่งเน้นในเรื่องลักษณะพฤติกรรมและความต้องการของบุคคล ได้แก่

1. ทฤษฎี Hierarchy of Needs (Abraham Maslow) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์

แนวคิดของ Abraham Maslow เชื่อว่าพฤติกรรมมนุษย์สามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตได้รับความต้องการและความปรารถนา สิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง ซึ่งกระบวนการแรงจูงใจเป็นหัวใจสำคัญที่เชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ โดยในทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการเมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจ และเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะคงเรียกร้องความพึงพอใจในสิ่งอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ที่มีความต้องการได้รับสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ

ความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนาจะเรียงลำดับขั้น ตั้งแต่ขั้นปรารถนาแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงต่อไป เป็นลำดับ โดยลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มี 5 ลำดับ ดังนี้

1) ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุด และสังเกตเห็นได้ชัดที่สุดจากความต้องการทั้งหมด เป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ เป็นต้น

2) ความต้องการความปลอดภัย เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้ว บุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง

3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ เป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของ โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่ม

4) ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง เมื่อความต้องการได้รับความรักและการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผลและทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจแล้วผลักดันในขั้นที่ 3 ก็จะลดลงและมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่ มนุษย์ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นความนับถือตนเอง ส่วนลักษณะที่ 2 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น

5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ลำดับขั้นสุดท้าย ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อน ๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น เป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่างซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับอย่างเหมาะสม บุคคลที่จะประสบความสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพและมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง พลังแรงขับจะกระทำพฤติกรรมตรงกับความสามารถของตน

2. ทฤษฎี Theory X and Theory Y (Douglas McGregor) เป็นทฤษฎีกล่าวถึงลักษณะพฤติกรรมของคนว่าแบ่งออกเป็น 2 ทฤษฎี คือ Theory X และ Theory Y

ทฤษฎี X เป็นด้านลบของมนุษย์ที่ว่า มนุษย์ทั่วไปเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงานหลักเลี่ยงความรับผิดชอบ ถ้าอยากจะทำงานเสร็จ ต้องใช้ไม้แข็ง

ทฤษฎี Y เป็นด้านบวกของมนุษย์ ที่ไม่เกียจคร้าน มีความรับผิดชอบ และพึงพอใจในการทำงาน ถ้าจะให้ทำงานเสร็จก็เพียงแค่จูงใจให้ทำงานเท่านั้น

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y เป็นฐานคติเกี่ยวกับมนุษย์ซึ่งมีความแตกต่างกันไป ในทางตรงกันข้ามระหว่างแบบทฤษฎี X และทฤษฎี Y เป็นทฤษฎีที่นิยมใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมาก

ฐานคติของทฤษฎี X บุคลากรต้องการทำงานให้น้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารต้องควบคุม สั่งการ และจูงใจให้รางวัล ลงโทษเพื่อให้บุคคลทำงานบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร บุคลากรที่มีความทะเยอทะยานน้อยและไม่ชอบความรับผิดชอบ โดยทั่วไปบุคลากรจะต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

ฐานคติของทฤษฎี Y โดยธรรมชาติบุคคลชอบทำงาน มีความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหาและบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร บุคลากรเต็มใจที่จะค้นหาและยอมรับความรับผิดชอบและจะยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กรเพื่อให้สามารถใช้ความพยายามและบรรลุจุดมุ่งหมาย

3. ทฤษฎี Scientific Management (Frederick Taylor) เป็นการนำวิธีการคิดและการคำนวณเชิงวิทยาศาสตร์มาใช้ในการบริหารจัดการ

4. ทฤษฎี Two Factors Theory (Frederick Herzberg) ให้ความสนใจด้านพฤติกรรมและใช้การจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยภายนอก (Hygiene Factors of Extrinsic Factors) เช่น ความมั่นคงในการทำงาน สถานภาพความสัมพันธ์กับผู้อื่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยภายใน (Motivator Factor or Intrinsic Factors) เช่น ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ทำ เป็นต้น

5. ทฤษฎีของเมโย (Elton Mayo) การศึกษาของเอลตัน เมโย เริ่มต้นจากคำถามว่า “จะเป็นไปได้หรือไม่ถ้าหากว่าพนักงานได้รับการดูแลเป็นพิเศษแล้ว ประสิทธิภาพการทำงานก็จะเพิ่มขึ้น”

6. ทฤษฎีของม้นสเตอร์เบิร์ก (Hugo Munsterberg) แนวคิดของม้นสเตอร์เบิร์กนั้นได้นำไปสู่การศึกษาพฤติกรรมของคนในที่ทำงานหรือจิตวิทยาอุตสาหกรรม

สำหรับบทบาทของผู้บริหารด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีได้แก่

1. การมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์ ผู้บริหารด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายต่าง ๆ ที่อาจจะมีผลกระทบต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพื่อจะได้จัดเตรียมบุคลากรให้ถูกต้องและเหมาะสมกับนโยบายขององค์กร

2. การเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ทั้งเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติงานเป็นอย่างดี สามารถที่จะให้คำแนะนำ ให้การสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือแก่บุคลากรทุกฝ่ายและทุกระดับในองค์กร ทั้งนี้เพราะบุคลากรถือว่าผู้บริหารและจัดการ เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านนี้โดยตรง

3. การเป็นที่ยอมรับของบุคลากร ผู้บริหารด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะต้องเป็นที่ยอมรับของบุคลากรในองค์กร โดยเฉพาะจะมีความรู้สึกรู้ว่า ผู้บริหารด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะเป็นที่พึงได้ เมื่อมีปัญหาหรือมีความต้องการให้องค์กรตอบสนองในเรื่องใด ๆ ก็ตาม

4. การเป็นผู้บริหารการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะต้องยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายนอกและภายในองค์กร มีความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลง มีความกล้าที่จะนำการเปลี่ยนแปลงมาใช้ในองค์กร

แนวทางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2548) ได้กำหนดแนวทางและแบบประเมินผลการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น แบบประเมินผลนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินผลการนำตัวชี้วัด จากคู่มือการใช้เครื่องชี้วัดสำหรับการประเมินผลการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น โดยมีองค์ประกอบและขอบเขตการบริหารงานบุคคลในการประเมินผล ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การจัดหาทรัพยากรมนุษย์

องค์ประกอบที่ 2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

องค์ประกอบที่ 3 การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์

องค์ประกอบที่ 4 การธำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์

ซึ่งแนวทางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น มีรายละเอียดสามารถสรุปได้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การจัดหาทรัพยากรมนุษย์

สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดแนวทางการบริหารบุคคลไว้ว่าการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น ด้านการจัดหาทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

การจัดหาบุคคล หมายถึง การคัดเลือก การบรรจุตำแหน่งงานต่างๆ เพื่อให้เหมาะสมกับโครงสร้างองค์การ มีการรับสมัครงาน คัดเลือก รวมถึงการแต่งตั้ง การประเมินผล การเลื่อนตำแหน่ง การให้รางวัล การฝึกอบรมและการพัฒนา ปัจจัยที่มีผลต่อจำนวนและประเภทของผู้บริหารที่เป็นที่ต้องการ ขนาด และความซับซ้อนของโครงสร้างองค์การ แต่คุณสมบัติของผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ มีความสามารถปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสามารถในการวางแผนประนีประนอม ชักจูงที่ดี และเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชาได้

ปัจจัยทางสถานการณ์ที่มีผลต่อการจัดหาบุคลากร (Situation factors affecting staffing) ได้แก่ ปัจจัยภายนอกประกอบด้วยระดับการศึกษา ทักษะคติทั่วไปในสังคม ปัจจัยภายในที่มีผลต่อการจัดหา บุคลากร คือ เป้าหมายขององค์การ เทคโนโลยีโครงสร้างองค์การ ชนิดของลูกจ้างผลตอบแทน ประเภทของนโยบาย

การจัดหาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 5 ด้าน 16 ตัวชี้วัด

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ตัวชี้วัด ได้แก่

1.1 มีการวางแผนกลยุทธ์ขององค์การร่วมกันระหว่างผู้บริหารท้องถิ่นกับพนักงานส่วนท้องถิ่น

1.2 มีการศึกษาความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.3 มีการสำรวจทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน

1.4 มีการนำแผนไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่า

2. การวิเคราะห์งาน ตัวชี้วัด ได้แก่ มีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งอย่างสมเหตุสมผล

3. การสรรหา ตัวชี้วัด ได้แก่

3.1 ใช้วิธีการสรรหาบุคลากรทั้งจากภายในและภายนอกองค์การอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้

3.2 มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถสมัครอย่างทั่วถึง

4. การคัดเลือก ตัวชี้วัดได้แก่

4.1 มีการใช้ระบบคุณธรรมในการคัดเลือกบุคลากร

4.2 มีกระบวนการคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมและเชื่อถือได้

4.3 มีนโยบายและวิธีการคัดเลือกที่มีมาตรฐาน เทียบตรงและเชื่อถือได้

5. การแต่งตั้ง (การบรรจุ การรับโอน การย้ายการเลื่อนตำแหน่ง รักษาการแทน และรักษาการในตำแหน่งที่ว่าง) ตัวชี้วัดได้แก่

5.1 มีวิธีการบรรจุที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ และมีการทดลองงาน

5.2 มีวิธีการรับโอนที่เป็นธรรม

5.3 มีวิธีการย้ายที่เป็นธรรม

5.4 มีวิธีการเลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรม

5.5 มีวิธีการรักษาราชการแทนตามหลักอาวุโส ผลงานและความรู้ความสามารถ

5.6 มีวิธีการรักษาการในตำแหน่งที่ว่างตามหลักอาวุโส ผลงานและความรู้ความสามารถ

องค์ประกอบที่ 2 การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์

องค์ประกอบที่ 2 การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 6 ด้าน 12 ตัวชี้วัด

1. การเลื่อนตำแหน่ง (เลื่อนตำแหน่ง เพิ่มระดับ) ตัวชี้วัดได้แก่

1.1 มีการกำหนดเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน

1.2 มีวิธีการเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจนและยุติธรรม

1.3 มีการกำหนดเกณฑ์การเพิ่มระดับที่ชัดเจน

1.4 มีวิธีการเพิ่มระดับอย่างชัดเจนและยุติธรรม

2. การเลื่อนขึ้นเงินเดือน
 - 2.1 มีระบบการเลื่อนขึ้นเงินเดือนที่เป็นทางการชัดเจน มีเกณฑ์มาตรฐาน
 - 2.2 มีการกำหนดผู้ประเมินหลากหลายเพื่อความยุติธรรมและเป็นธรรม
3. การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดได้แก่
 - 3.1 มีหลักการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โปร่งใส
 - 3.2 มีวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร
4. ค่าตอบแทน ตัวชี้วัดได้แก่ มีวิธีการกำหนดค่าตอบแทนที่ชัดเจน เป็นธรรมและจูงใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. การย้าย (การย้ายภายในองค์กรเดียวกัน) ตัวชี้วัดได้แก่
 - 5.1 มีหลักเกณฑ์การย้ายที่ชัดเจน โปร่งใส
 - 5.2 มีวิธีการย้ายที่ยุติธรรม
6. การจูงใจ ตัวชี้วัดได้แก่ มีหลักการจูงใจให้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ กล่าวโดยสรุป การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การจ่ายค่าตอบแทนด้วยผลประโยชน์ต่าง ๆ สมเหตุสมผลและเพียงพอในระดับความสามารถ

องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ระดับปฏิบัติเป็นนโยบายที่มีความสำคัญ เนื่องจากผลผลิตหรือผลงานขององค์การจะบรรลุผลสำเร็จหรือไม่ ปัจจัยสำคัญเกิดจากผู้ปฏิบัติมีความรู้และความสามารถ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญต่อโครงการด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นโครงการหลักขององค์การที่จะต้องปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จให้ได้ และเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นวิธีที่จะทำให้เขามีโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาจากหน่วยงานให้การฝึกอบรม เป็นวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์วิธีหนึ่งที่มีมุ่งเน้นให้บุคลากรได้ลงมือปฏิบัติงานจริง โดยมีผู้ฝึกคอยให้คำแนะนำ ซึ่งอาจเป็นบุคลากรที่มีความชำนาญงานหรือหัวหน้างานก็ได้

การฝึกอบรมและพัฒนา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการเพิ่มศักยภาพและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร โดยใช้วิธีการฝึกอบรมและพัฒนาในรูปแบบต่าง ๆ สำหรับเหตุผลสำคัญที่จะต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มี 5 ประการ ได้แก่

1. เพื่อช่วยปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้น ซึ่งพนักงานที่ขาดทักษะ ที่จำเป็นในการทำงานนับเป็นความสำคัญอันดับแรกที่จะต้องได้รับการฝึกอบรม นอกจากนี้พนักงานบางรายที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งและยังขาดทักษะและความสามารถบางประการในการดำรงตำแหน่งใหม่ ก็จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเช่นกัน
2. เพื่อช่วยให้คนงานมีทักษะก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี องค์กร และวิธีการบริหารจัดการ เช่น เมื่อมีการปรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร จำเป็นต้องฝึกอบรมคนงานเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในหน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น
3. เพื่อช่วยให้ปัญหาของหน่วยงานได้รับการแก้ไข เช่น ปัญหาความขัดแย้ง คนงาน ลาออก การทำงานไม่ได้มาตรฐาน ฯลฯ ซึ่งการฝึกอบรมคนงานเป็นวิธีการหนึ่งที่สำคัญที่ช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว

4. เพื่อเตรียมพร้อมให้กับคนงานที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้ทำงานในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งการจูงใจคนงานด้วยการเลื่อนตำแหน่งให้จะต้องทำควบคู่กับการมีโปรแกรมการฝึกอบรมและพัฒนาคนงานอย่างกว้างขวาง

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 3 ด้าน 5 ตัวชี้วัด

1. การฝึกอบรม ตัวชี้วัดได้แก่

1.1 มีกระบวนการฝึกอบรมที่ถูกต้อง และก่อให้เกิดผลคุ้มค่าต่อการ

1.2 มีเทคนิคการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และเนื้อหาสาระ

2. การศึกษา ตัวชี้วัดได้แก่

2.1 มีการส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้โดยการศึกษา

2.2 มีการเตรียมบุคลากรให้มีความสามารถในการศึกษาในระบบ การศึกษา นอกระบบ หรือการศึกษาตามอัธยาศัย

3. การวางแผนและพัฒนาอาชีพ ตัวชี้วัดได้แก่ มีวิธีการวางแผนและพัฒนาอาชีพเพื่อให้เกิดความก้าวหน้า และมั่นคง

องค์ประกอบที่ 4 การธำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์

การบำรุงรักษาบุคลากรให้ทำงานในหน่วยงานให้นานที่สุดและมีประสิทธิภาพที่สุดนั้น เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสร้างความพึงพอใจ หรือสร้างขวัญที่ดีให้แก่บุคลากร ซึ่งขวัญกำลังใจ เป็นลักษณะสภาพจิตที่ปกติสุข ผู้ที่ขวัญกำลังใจดี คือ ผู้ที่มีความสุข รู้สึกปลอดภัย รู้สึกมั่นคง มั่นคง มีพลังใจเข้มแข็ง พร้อมทั้งจะต่อสู้กับปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ

หลักการที่สำคัญของการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญ คือ การรักษาความสมดุลของทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าให้คงอยู่กับองค์การอย่างต่อเนื่องทั้งในระยะยาว การธำรงรักษากระทำ ได้ด้วยการจัดให้มีการพัฒนาอาชีพ และการจ่ายค่าตอบแทนให้เป็นที่เหมาะสม และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับทรัพยากรมนุษย์ได้ นอกจากนี้องค์การควรจัดให้มีการวางแผนอาชีพที่สอดคล้องกับเป้าหมายอาชีพที่ทรัพยากรมนุษย์สามารถยึดเป็นอาชีพเพื่อการดำรงชีวิตได้ เพื่อให้โอกาสทรัพยากรมนุษย์ได้มีการพัฒนาทั้งระดับการศึกษาและความสามารถนั่นเอง นอกจากนี้ปัจจัยที่มีความสำคัญ คือ ผู้บริหารจะต้องยึดหลักคุณธรรมในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้พวกเขาได้รับความเป็นธรรมจากองค์การ ให้พวกเขามีโอกาสก้าวหน้า สามารถพัฒนาสถานภาพการดำรงชีวิตของพวกเขาให้ดีขึ้นได้และได้รับการดูแลจากองค์การเป็นอย่างดี การที่องค์การมีการบำรุงรักษา พัฒนา และให้การดูแลทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างดี นอกจากจะทำให้องค์การสามารถรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้อยู่กับองค์การได้แล้วยังสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์การ และสร้างความภาคภูมิใจให้กับทรัพยากรมนุษย์ได้อีกด้วยการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อให้ทำงานกับองค์การตลอดไปถึงแม้ว่าการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมที่ทำให้้องค์การต่าง ๆ มีความต้องการทรัพยากรมนุษย์สูงขึ้น หากทรัพยากรมนุษย์ขององค์การได้รับการบำรุงรักษาเป็นอย่างดี การเปลี่ยนแปลงความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในตลาดแรงงานจะไม่กระทบต่อการขาดแคลนทรัพยากรมนุษย์ ถึงแม้ว่าจะมีข้อเสนอที่ดีกว่าจากองค์การอื่น ๆ อาจไม่สามารถดึงดูดทรัพยากรมนุษย์ ที่มีคุณค่าขององค์การออกไปได้

หลักการธำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 4 ด้าน 11 ตัวชี้วัด

1. พนักงานสัมพันธ์

1.1 มีระบบและกลไกการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารท้องถิ่นกับพนักงานส่วนท้องถิ่น

1.2 มีระบบและกลไกการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับพนักงาน

2. สุขภาพและความปลอดภัย

2.1 มีระบบการสร้างสุขภาพและความปลอดภัยบุคลากรเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างคุ้มค่า

3. การดำเนินการทางวินัย (การลงโทษ การอุทธรณ์ การร้องทุกข์)

3.1 มีระบบการดำเนินการทางวินัยเพื่อเสริมสร้าง กำกับ ควบคุมพฤติกรรมบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3.2 มีการดำเนินการลงโทษอย่างยุติธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้

3.3 มีการดำเนินการอุทธรณ์ที่เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้

3.4 มีการดำเนินการร้องทุกข์ที่เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้

4. การพ้นจากตำแหน่ง (การโอน ย้าย เลื่อนตำแหน่ง ออกจากราชการ)

4.1 มีการให้พ้นจากตำแหน่งโดยการโอนอย่างยุติธรรม

4.2 มีการให้พ้นจากตำแหน่งโดยการย้ายอย่างยุติธรรม

4.3 มีการให้พ้นจากตำแหน่งโดยการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม

4.4 มีการให้พ้นตำแหน่งโดยการออกจากราชการอย่างยุติธรรม

การบริหารงานด้านบุคคลและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

Moynihan, L. M., Gardner, T. M. & Wright, P. M. (2002) ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานด้านบุคคลและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร สรุปได้ว่า การวิจารณ์เกี่ยวกับระบบบริหารงานด้านบุคคล แต่ทฤษฎีการปฏิบัติจริงนั้นมีน้อยที่กล่าวว่าการบริหารงานด้านบุคคลเป็นศักยภาพที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ (Delery 1998; Dyer & Reeves 1995; McMahan, Virick & Wright, 1999) เช่น ความพึงพอใจของลูกจ้างเกิดขึ้นผ่านการเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับพนักงานในการทำงานกับองค์กร ซึ่งความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กรนั้นเปรียบเสมือนการแสดงตัวตนของพนักงานในการมีส่วนร่วมต่อองค์กร ซึ่งมีหลายวรรณกรรมที่สนับสนุนแนวคิดนี้ โดยแนวปฏิบัติขององค์กรมีผลต่อความรู้สึกของพนักงานแต่ละคน เช่น การเปิดโอกาสในการสื่อสารของพนักงานต่อองค์กร การลงทุนด้านการพัฒนาศักยภาพพนักงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการวางแผนร่วมกัน รวมทั้งรางวัลในการปฏิบัติงาน (Konovsky & Cropanzano, 1991 ; Meyer & Allen, 1997) ซึ่ง Blau, 1964 และ Gouldner, 1960 ได้กล่าวถึงทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมว่าการบริหารงานด้านบุคคลที่ให้ความสำคัญและให้คุณค่ากับพนักงานจะทำให้พนักงานรู้สึกได้ถึงการลงทุนขององค์กรที่มีต่อพนักงานแต่ละคนทำให้ความผูกพันและความรักที่มีต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งเป็นบรรทัดฐานในการแลกเปลี่ยน รวมทั้งกระตุ้นความรู้สึกทางบวกให้กับพนักงานในการสร้างพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร โดย Eisengerger, Huntington Hutchinson, & Sowa (1986) ได้กล่าวเสริมว่าโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การปกครองขององค์กร ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน ค่าตอบแทน การพัฒนางาน รวมทั้งนโยบายขององค์กร กล่าวโดยสรุปคือ ระบบการจัดการบริหารบุคคลที่ดีย่อมนำมา

ซึ่งการพัฒนาทางด้านบุคคล การสนับสนุนพนักงาน ดูแลอย่างเท่าเทียมกัน และสร้างคุณค่าให้กับพนักงานจะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรของตน

ในผลงานวิจัยของ Moynihan, L. M., Gardner, T. M. & Wright, P. M. (2002) ที่มีการทดสอบความมุ่งมั่นขององค์กรในการบริหารงานด้านบุคคลโดยการความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าถูกประเมินโดยลูกค้าจำนวนหลายคน โดยใช้เวลา 18 เดือน ในการปฏิบัติงานด้านบุคคลและให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวขับเคลื่อนการประเมินที่มาจากลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันและความสนใจที่ผู้ปฏิบัติงานให้ต่อลูกค้า นั้น เป็นผลจากการบริหารงานบุคคลที่ดี การบริหารงานบุคคลมีสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันขององค์กร และการบริหารงานบุคคลมีสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งจากหลักฐานพบว่าการบริหารงานด้านบุคคลที่ดีสามารถช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าผ่านการสร้างตัวตนและการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งมีแรงขับเคลื่อนอื่น ๆ ที่สนับสนุนความสัมพันธ์นี้ เช่น การพัฒนาความรู้และทักษะของพนักงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอต่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอต่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสวัสดิการสังคม และงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 หากจำแนกตามลำดับงาน พบว่า งานบริการกองคลัง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมา คือ งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมา คือ งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 และงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอยะผิง จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน พร้อมกับจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอยะผิง จังหวัดอุดรธานี โดยเลือกตัวอย่าง จำนวน 105 ครั้วเรือน จาก 17 หมู่บ้าน ดำเนินการสุ่มอย่างเป็นระบบ หน่วยในการวิเคราะห์ คือ ครั้วเรือน โดยใช้สถิติพรรณนา ผลการศึกษา พบว่า บริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพุจัดบริการ

ได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้าน อื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ยังไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีบางบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกดำเนินภารกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น และ 3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น

บังอร บรรเทา สีดา สอนศรี และยุพา คลังสุวรรณ (2559) ทำการศึกษาการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาวิเคราะห์โครงสร้างและระบบการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น กระบวนการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารงานบุคคล ในเขตอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 169 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 7 คน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 7 คน และบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล จำนวน 7 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 21 คน ผู้ให้สัมภาษณ์เลือกโดยการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1. ผลการศึกษาโครงสร้างและระบบการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น พบปัญหาหลายประการ ประกอบด้วย 1) โครงสร้างการบริหารงานบุคคลท้องถิ่นขาดความเป็นเอกภาพ 2) การบริหารงานบุคคลท้องถิ่นให้อำนาจแก่ผู้บริหารท้องถิ่นมากเกินไป 3) กระบวนการบริหารงานบุคคลของท้องถิ่นมีความซับซ้อนและล่าช้า 4) พนักงานท้องถิ่นถูกปิดกั้นความก้าวหน้า 5) การบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นไม่สามารถจูงใจให้คนเข้ามาทำงาน และ 6) ความไม่ชัดเจนของหลักเกณฑ์เกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น ผลการศึกษากระบวนการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง รายด้าน 6 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งส่วนใหญ่ไม่สอดคล้องกับการสัมภาษณ์ โดยสรุป ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม เห็นควรให้ส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้าร่วมการฝึกอบรมตามหลักสูตรของแต่ละตำแหน่งงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ความสามารถทันต่อเหตุการณ์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ประจำปีงบประมาณ 2560 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ประกอบด้วย ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงซึ่งพักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้) และหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มารับบริการ ซึ่งมีสถานที่ตั้งอยู่ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ จำนวนทั้งสิ้น 2,198 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้, 2560) และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ จำนวน 28 คน

กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง การสำรวจครั้งนี้จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้แผนการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ขนาดตัวอย่าง คำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ความผิดพลาดไม่เกิน 10% โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง

$$n = \frac{1}{\left(\frac{4e^2}{Z^2}\right) + \left(\frac{1}{N}\right)}$$

โดยกำหนดให้ n = จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่จะได้จากการคำนวณ
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยสามารถที่จะยอมรับได้ในการสรุปผล
ในที่นี้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 10% ดังนั้นค่า $e = 0.10$
 Z = ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ Z โดยอาศัยค่าพื้นที่ $\alpha/2$
ซึ่งได้จากการระดับความเชื่อมั่น $(1 - \alpha)$ ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่าความเชื่อมั่น = 90% จะได้ค่า $Z = 1.65$
 N = จำนวนประชากร

โดยคำนวณจากจำนวนประชากรที่ใช้บริการแยกตามงานบริการทั้ง 4 งาน ซึ่งมีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 2,198 คน ได้ขนาดตัวอย่างประมาณ 295 ตัวอย่าง ประกอบด้วย

1. ประชาชน และ/หรือ
2. หัวหน้าหน่วยงานราชการ/เอกชนและ/หรือ
3. เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์แบบเลือกตอบ (Check List) และแบบปลายเปิด (Open End) จำนวน 1 ชุด คือ

1. แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลาใช้บริการสูงสุด และเวลารอรับบริการสูงสุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) การประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งประเด็นสำคัญที่ ประกาศ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เรื่องมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่นลูกจ้าง และพนักงานจ้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2558 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2. แบบสอบถามความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ ช่วงอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง สังกัดฝ่ายงาน ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) การประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งประเด็นสำคัญ ประกอบด้วย 1) เปิดช่องทางการสื่อสาร 2) องค์กรมีการอบรมแก่ลูกจ้าง 3) การตัดสินใจและการมีส่วนร่วม 4) เปิดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และ 5) การใช้รางวัลตอบแทนการกระทำ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

การทดสอบเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามและได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริงและหาข้อบกพร่องนำมาแก้ไขปรับปรุงแล้วจึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม และนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป โดยในส่วนของแบบสอบถามของความพึงพอใจของประชาชน

ต่อการบริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.905 และแบบสอบถามความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.851

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้บุคลากรที่ผ่านการอบรมและมีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบเองได้ และในกรณีที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามเองได้จะทำการสัมภาษณ์โดยจัดเก็บข้อมูล ณ จุดบริการของหน่วยบริการจากที่พักอาศัยและจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

สรุปจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

งานบริการ	ประชากร	แผนการเก็บ	เก็บจริง
งานจัดเก็บภาษีรายได้	648	86	86
งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	225	25	25
งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	525	84	84
งานธุรการสำนักงาน	1,000	100	100
รวม	2,198	295	295

สำหรับการศึกษาด้านความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ทั้งสิ้น จำนวน 28 คน และผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 28 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้ดำเนินการวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การอธิบายลักษณะทั่ว ๆ ไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในรูปของค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

เครื่องมือทางสถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ มาตราวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบคำถามแบบให้คะแนนตามน้ำหนักของความคิดเห็นที่ตรงกับประสบการณ์จริงของผู้ตอบ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมายดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับส่วนที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าความพึงพอใจคิดเทียบคะแนนดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อคำนวณค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าที่คำนวณได้นั้นมาเทียบเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยถืออัตราการแปลงผลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับส่วนที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าความคิดเห็น คิดเทียบคะแนนดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความคิดเห็นมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความคิดเห็นมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความคิดเห็นปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความคิดเห็นน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

เมื่อคำนวณค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าที่คำนวณได้นั้นมาเทียบเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยถืออัตราการแปลงผลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความสำเร็จมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความสำเร็จมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความสำเร็จปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความสำเร็จน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความสำเร็จน้อยที่สุด

การคำนวณร้อยละของระดับความพึงพอใจหรือระดับความสำเร็จคำนวณโดยใช้สูตร

ร้อยละของระดับความพึงพอใจหรือระดับความสำเร็จ $= \bar{X}/5 \times 100$

โดยกำหนดให้ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจหรือระดับความสำเร็จของผู้ใช้บริการ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ประจำปีงบประมาณ 2560 ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 295 คน และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ จำนวน 28 คน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงเป็นตาราง แผนภูมิ และคำอธิบาย แบ่งเป็น 4 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลามาใช้บริการ และเวลารอรับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ โดยแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

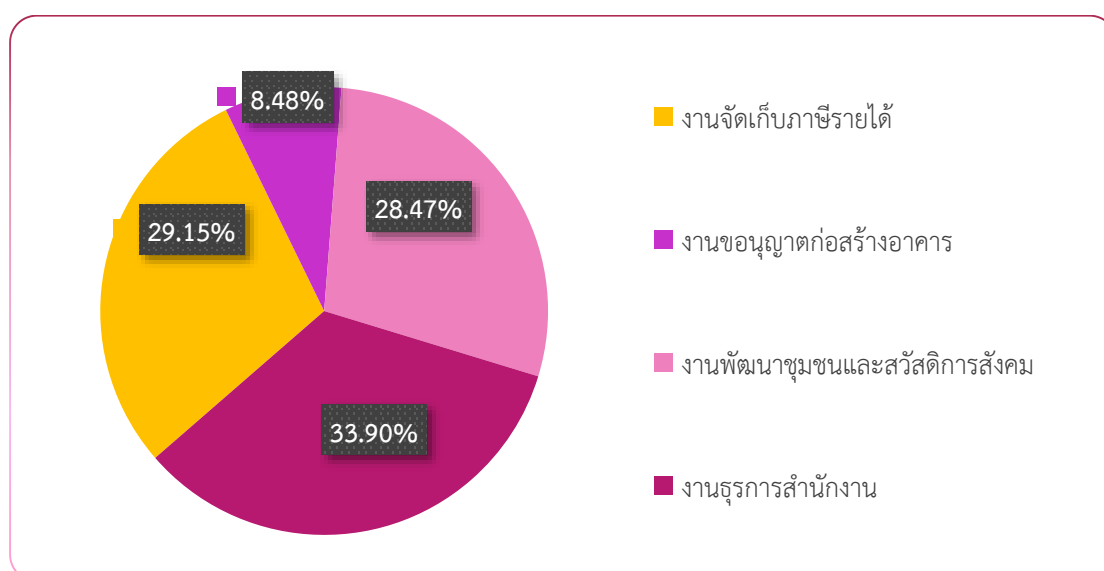
$\bar{x}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	จำนวน	ร้อยละ
งานจัดเก็บภาษีรายได้	86	29.15
งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	25	8.48
งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	84	28.47
งานธุรการสำนักงาน	100	33.90
รวม	295	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการงานธุรการสำนักงาน มีจำนวนมากที่สุด โดยมีผู้เคยใช้บริการจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 รองลงมา คือ งานจัดเก็บภาษีรายได้ มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 29.15 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 28.47 และน้อยที่สุด คือ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.48 แสดงดังแผนภูมิ

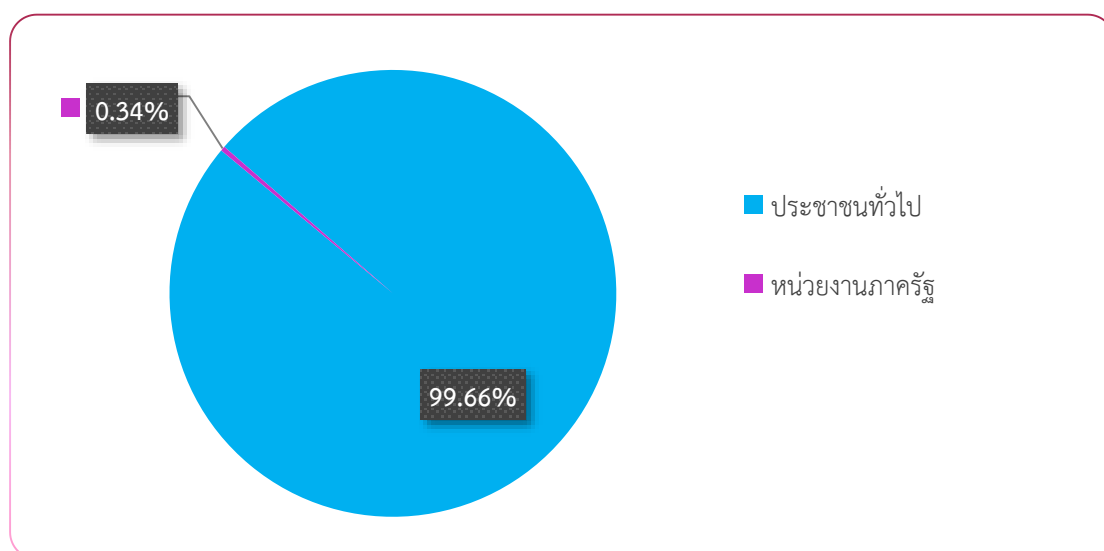


ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ประชาชนทั่วไป	294	99.66
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
หน่วยงานภาครัฐ	1	0.34
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	295	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป มีจำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 99.66 และหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.34 แสดงดังแผนภูมิ

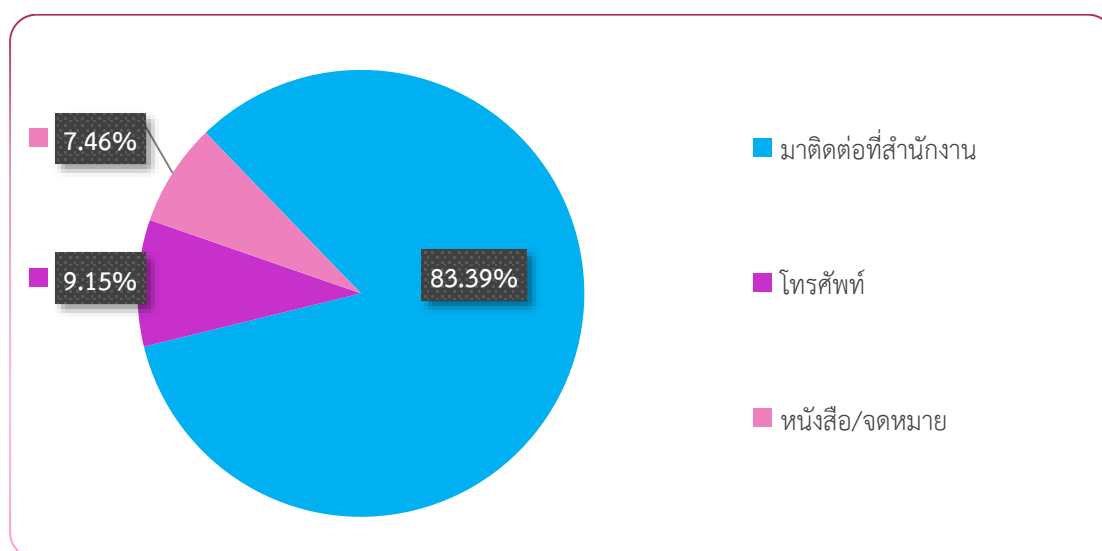


ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

ช่องทางการขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
มาติดต่อที่สำนักงาน	246	83.39
โทรศัพท์	27	9.15
หนังสือ/จดหมาย	22	7.46
ช่องทางอื่น ๆ	-	-
รวม	295	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่มาขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงาน มีจำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 83.39 รองลงมา คือ ทางโทรศัพท์ มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.15 และทางหนังสือ/จดหมาย มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.46 แสดงดังแผนภูมิ



ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

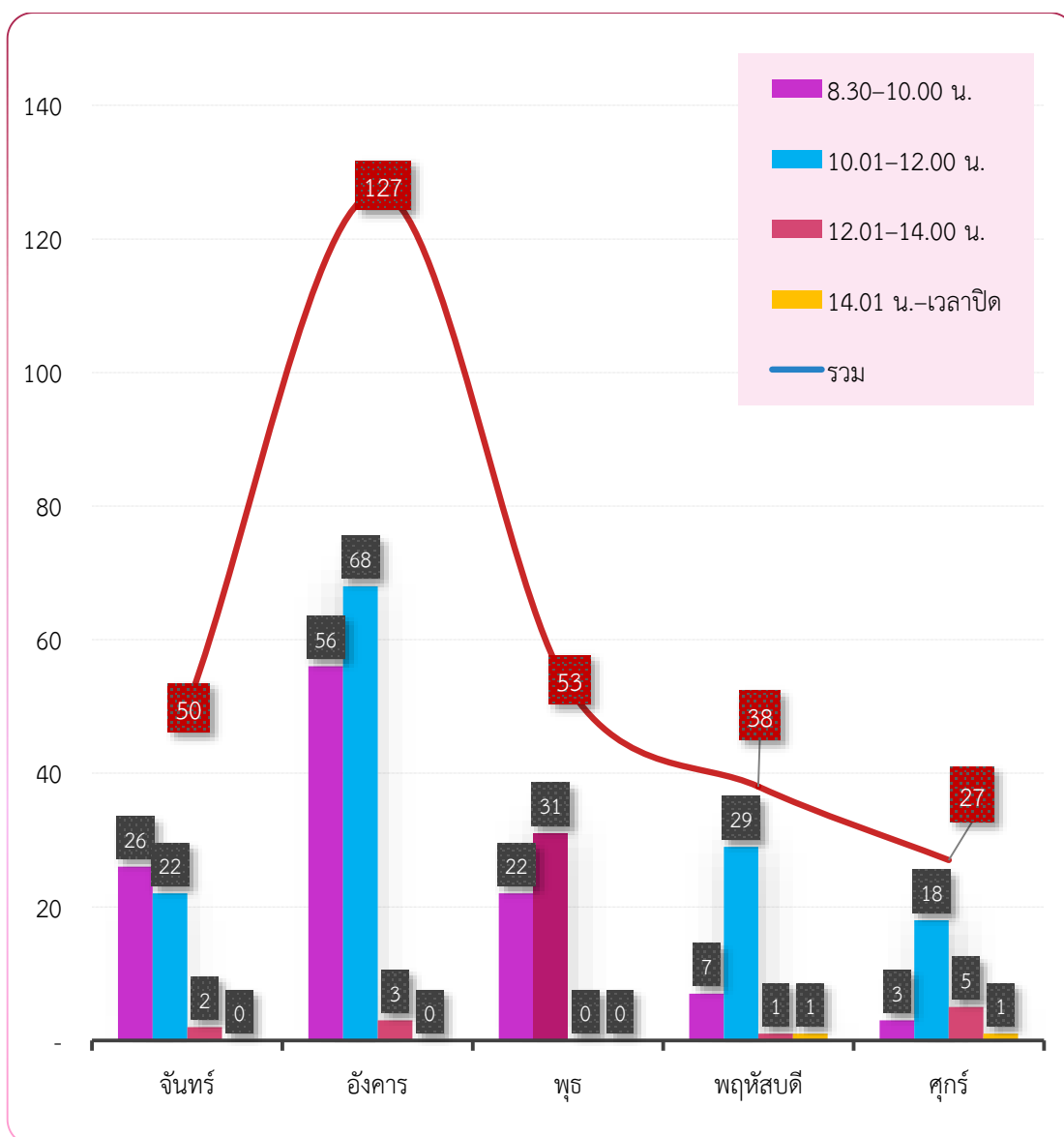
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ

วัน	เวลา									
	8.30-10.00 น.		10.01-12.00 น.		12.01-14.00 น.		14.01-เวลาปิด		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์	26	8.81	22	7.46	2	0.68	-	-	50	16.95
อังคาร	56	18.98	68	23.05	3	1.02	-	-	127	43.05
พุธ	22	7.46	31	10.51	-	-	-	-	53	17.97
พฤหัสบดี	7	2.37	29	9.83	1	0.34	1	0.34	38	12.88
ศุกร์	3	1.02	18	6.10	5	1.69	1	0.34	27	9.15
รวม	114	38.64	168	56.95	11	3.73	2	0.68	295	100.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมารับบริการในวันอังคารมากที่สุด มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 43.05 รองลงมา คือ วันพุธ มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.97 วันจันทร์ มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.95 วันพฤหัสบดี มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.88 และวันศุกร์ มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.15

สำหรับช่วงเวลาที่มีผู้มาขอรับบริการมากที่สุด คือ ตั้งแต่เวลา 10.01-12.00 น. มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 56.95 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 8.30-10.00 น. มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 38.64 ช่วงเวลา 12.01-14.00 น. มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.73 และช่วงเวลา 14.00-เวลาปิด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.68

หากมองภาพรวม 3 อันดับแรกของช่วงวันเวลาที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการมากที่สุด คือ วันอังคาร เวลา 10.01-12.00. มีจำนวนทั้งสิ้น 68 คน คิดเป็นร้อยละ 23.05 ของผู้รับบริการทั้งหมด รองลงมา คือ วันอังคาร เวลา 08.30-10.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 56 คน คิดเป็นร้อยละ 18.98 และวันพุธ เวลา 10.01-12.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.51 แสดงดังแผนภูมิ

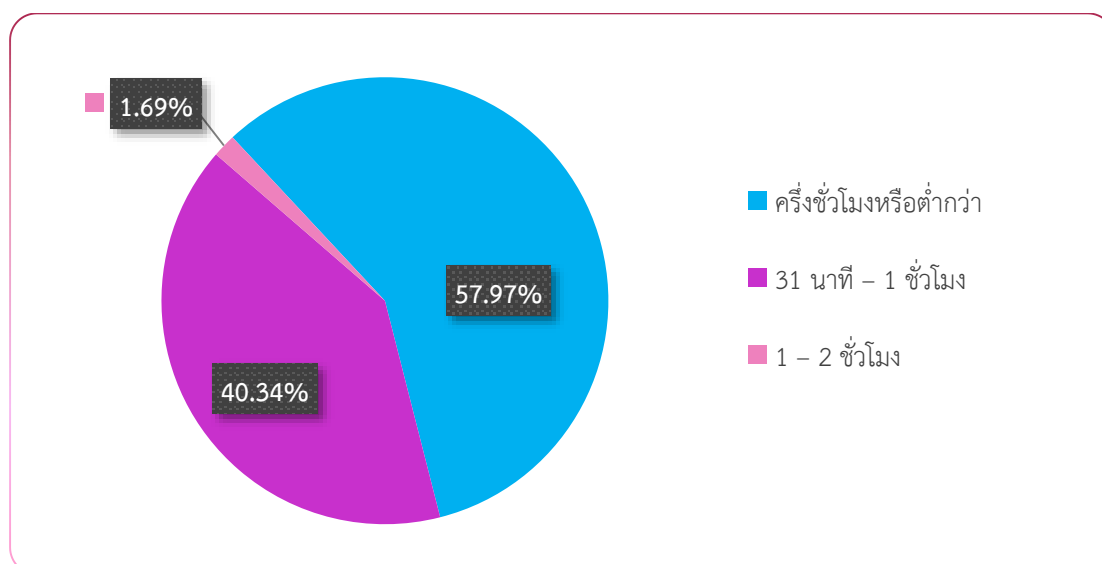


ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่รอรับบริการสูงสุด

เวลารอรับบริการสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า	171	57.97
31 นาที – 1 ชั่วโมง	119	40.34
1 – 2 ชั่วโมง	5	1.69
2 – 3 ชั่วโมง	-	-
3 – 4 ชั่วโมง	-	-
มากกว่า 4 ชั่วโมง	-	-
รวม	295	100.00

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่จะใช้เวลารอรับบริการครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า มีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 57.97 รองลงมา คือ ใช้เวลารอรับบริการ 31 นาที – 1 ชั่วโมง มีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 40.34 ใช้เวลารอรับบริการ 1 - 2 ชั่วโมง มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.69 แสดงดังแผนภูมิ



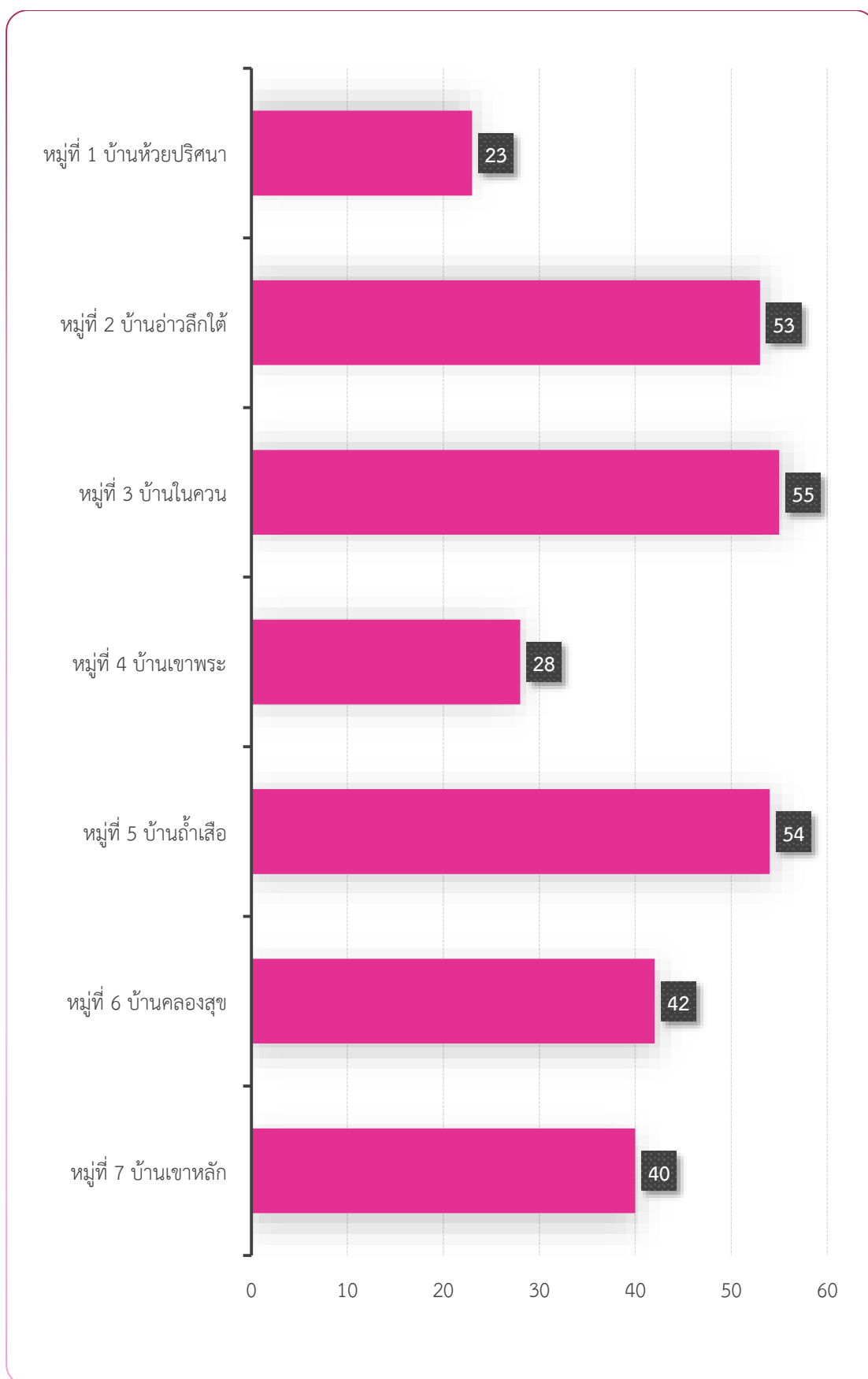
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

สถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านห้วยปริศนา	23	7.80
หมู่ที่ 2 บ้านอ่าวลึกใต้	53	17.97
หมู่ที่ 3 บ้านในควน	55	18.64
หมู่ที่ 4 บ้านเขาพระ	28	9.49
หมู่ที่ 5 บ้านถ้ำเสือ	54	18.31
หมู่ที่ 6 บ้านคลองสุข	42	14.24
หมู่ที่ 7 บ้านเขาหลัก	40	13.56
รวม	295	100.00

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการพักอาศัยหรือทำงานอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ซึ่งประกอบด้วย หมู่ที่ 1 บ้านห้วยปริศนา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 หมู่ที่ 2 บ้านอ่าวลึกใต้ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.97 หมู่ที่ 3 บ้านในควน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.64 หมู่ที่ 4 บ้านเขาพระ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.49 หมู่ที่ 5 บ้านถ้ำเสือ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.31 หมู่ที่ 6 บ้านคลองสุข จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.24 และหมู่ที่ 7 บ้านเขาหลัก จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.56 แสดงดังแผนภูมิ



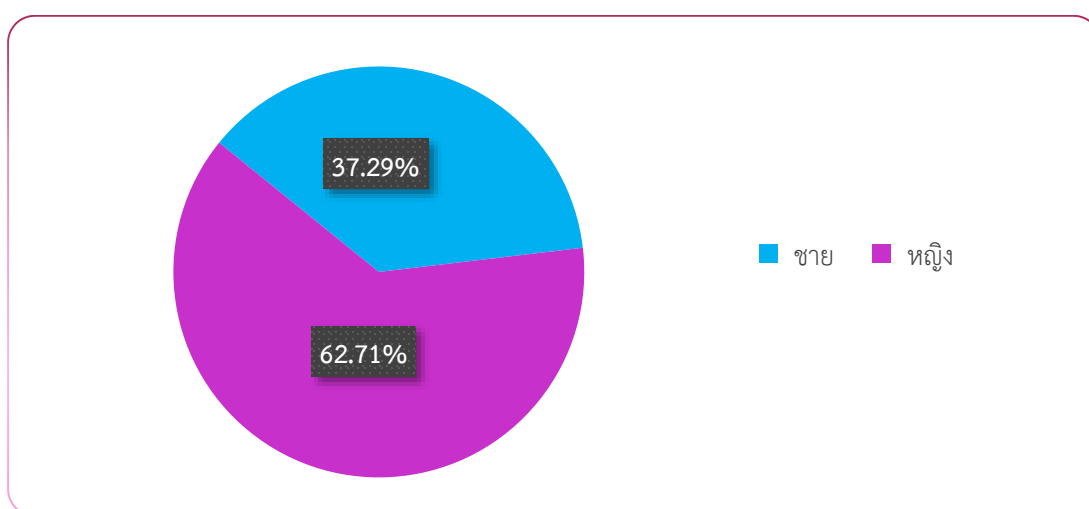
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

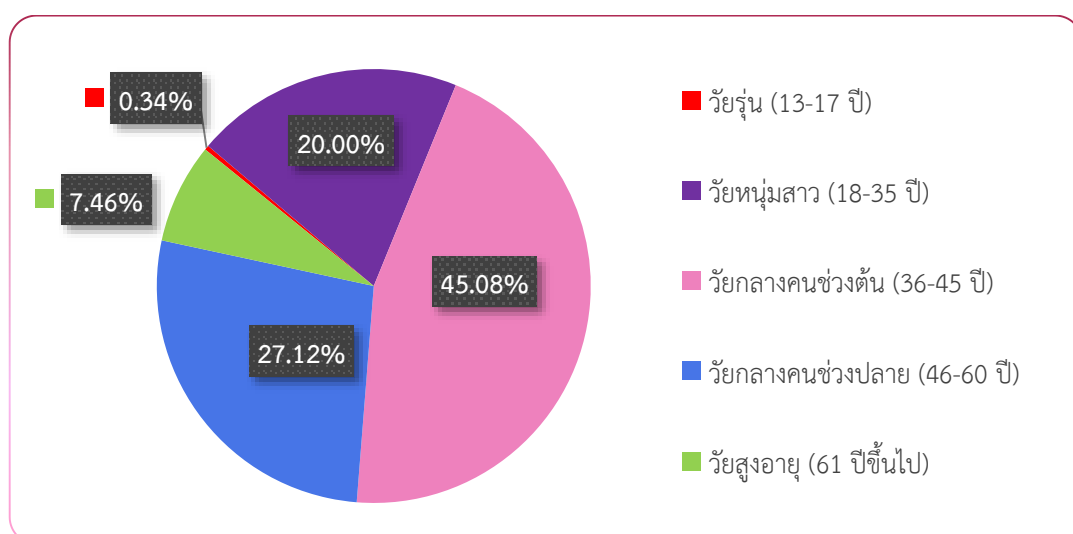
ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 295)	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	110	37.29
หญิง	185	62.71
อายุ		
วัยรุ่น (13-17 ปี)	1	0.34
วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี)	59	20.00
วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี)	133	45.08
วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี)	80	27.12
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	22	7.46
สถานภาพสมรส		
โสด	18	6.10
สมรส	271	91.87
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	6	2.03
ระดับการศึกษา		
ไม่รู้หนังสือ	1	0.34
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	152	51.53
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	64	21.69
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	42	14.24
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	9	3.05
ปริญญาตรี	27	9.15
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	2	0.68
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	66	22.37
พนักงานเอกชน	6	2.03
รับจ้างทั่วไป	120	40.68
เกษตรกร	73	24.75
ว่างงาน	12	4.07
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	7	2.37
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	1.36
อื่น ๆ ได้แก่ ประมง	5	1.69
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	18	6.10
ไม่เกิน 5,000 บาท	32	10.85
5,001-10,000 บาท	140	47.46

ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 295)	จำนวน	ร้อยละ
10,001-15,000 บาท	59	20.00
15,001-20,000 บาท	29	9.83
20,001-25,000 บาท	16	5.42
25,001-30,000 บาท	1	0.34
มากกว่า 30,000 บาท	-	-

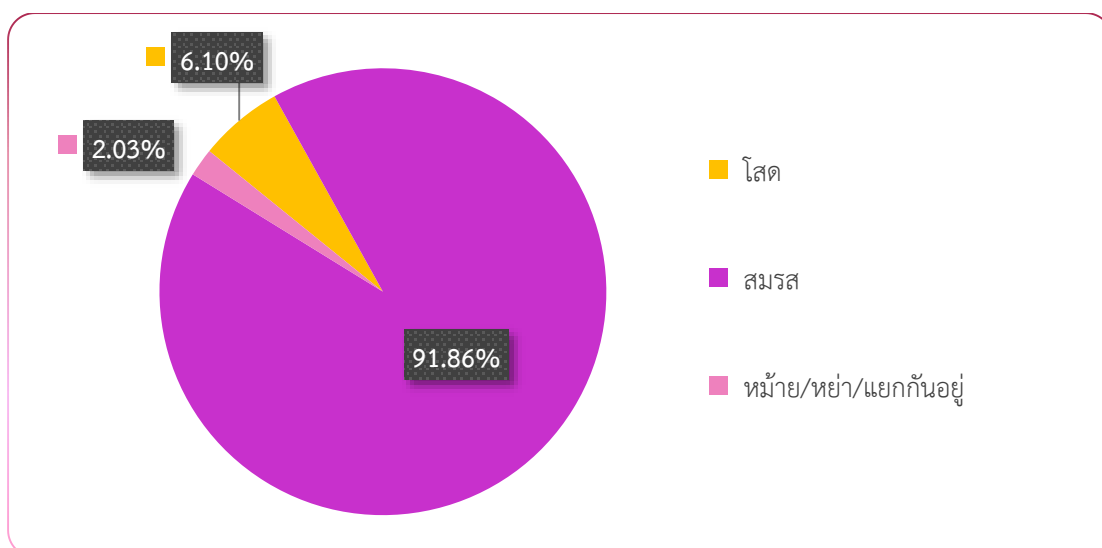
จากตารางที่ 4.7 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท แสดงดังแผนภูมิ



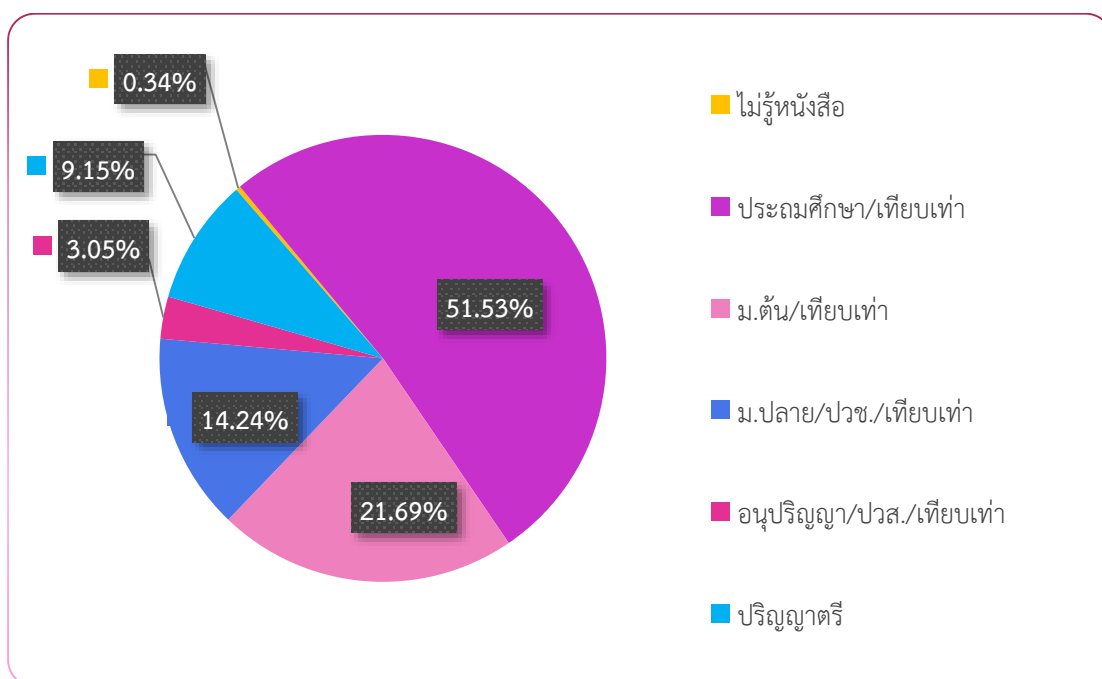
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ



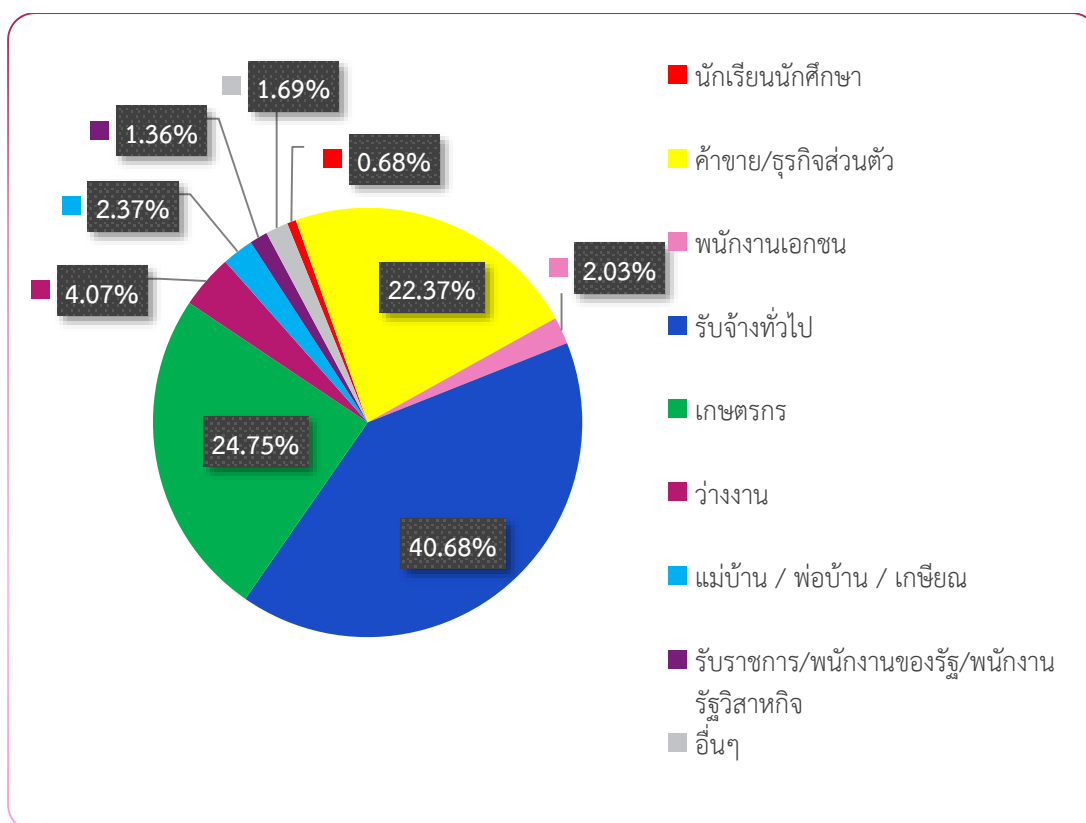
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ



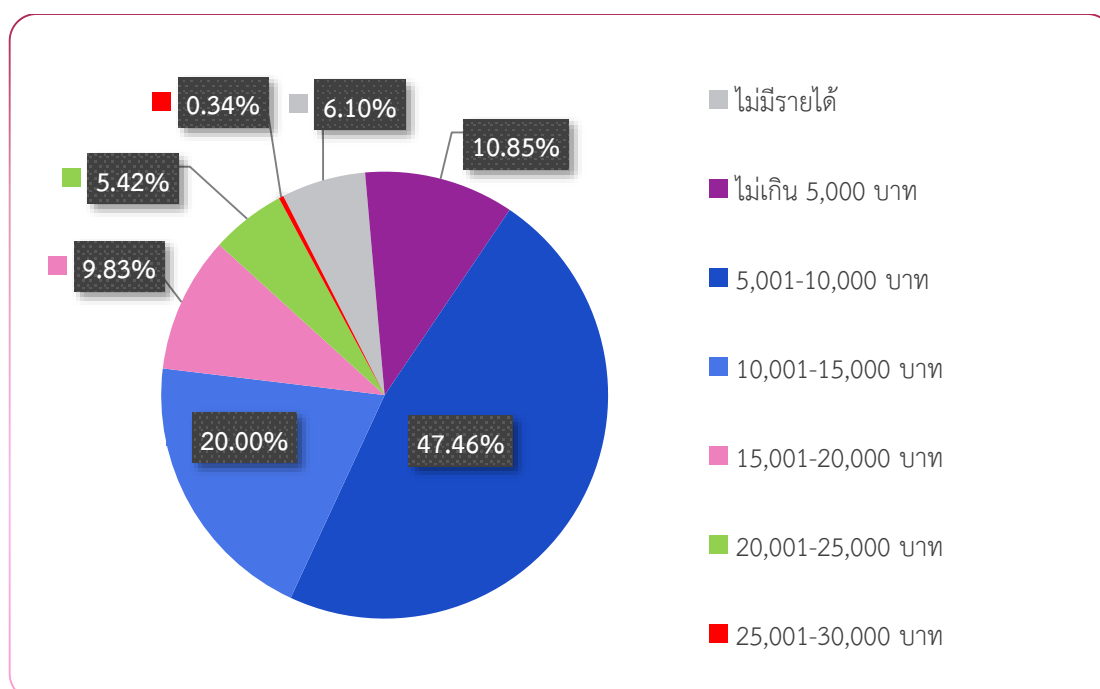
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ



ภาพที่ 4.10 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา



ภาพที่ 4.11 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.12 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

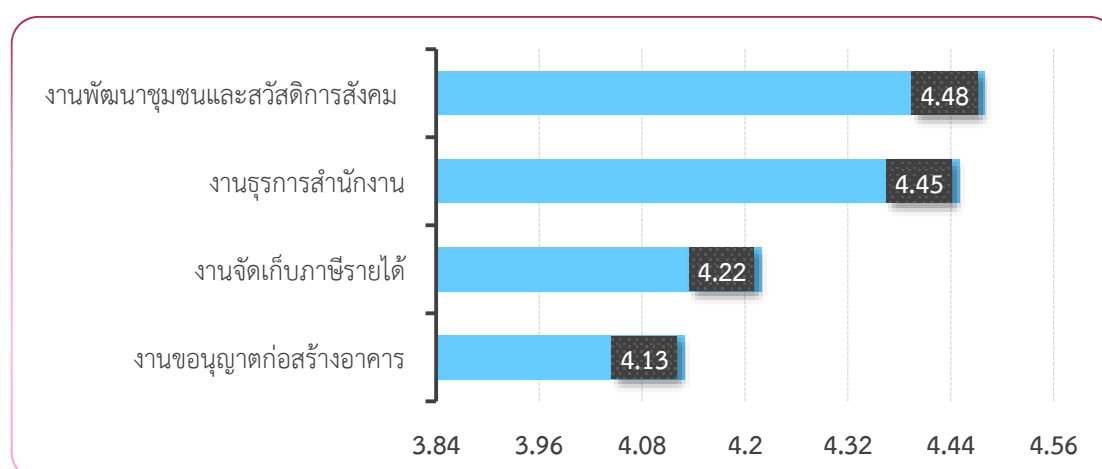
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ (n = 295)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
งานจัดเก็บภาษีรายได้	4.22	0.22	84.40	มากที่สุด
งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	4.13	0.21	82.60	มาก
งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	4.48	0.22	89.60	มากที่สุด
งานธุรการสำนักงาน	4.45	0.31	89.00	มากที่สุด
รวม	4.32	0.24	86.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60
2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ งานธุรการสำนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00
3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ งานจัดเก็บภาษีรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40
4. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21 และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60



ภาพที่ 4.13 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ประเด็น (n = 295)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	4.00	0.35	80.00	มาก
ช่องทางการให้บริการ	4.30	0.35	86.00	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.43	0.39	88.60	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	0.60	87.40	มากที่สุด

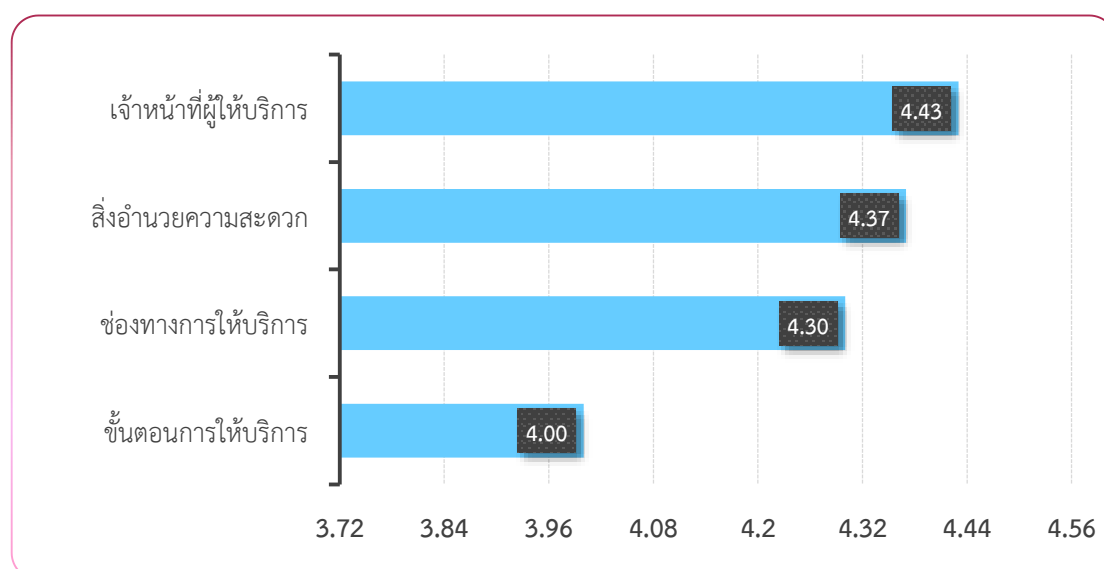
จากตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ช่องทางการให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00



ภาพที่ 4.14 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการงานจัดเก็บภาษีรายได้

ประเด็น (n = 86)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.25	0.31	85.00	มากที่สุด
1.1 มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.44	0.64	88.80	มากที่สุด
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน	4.24	0.67	84.80	มากที่สุด
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว	4.47	0.61	89.40	มากที่สุด
1.4 การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด	4.14	0.51	82.80	มาก
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	3.98	0.63	79.60	มาก
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.17	0.32	83.40	มาก
2.1 จุดให้บริการมีความเพียงพอต่อผู้รับบริการ	4.55	0.64	91.00	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	4.22	0.62	84.40	มากที่สุด
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก มีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.19	0.62	83.80	มาก
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.02	0.75	80.40	มาก
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น	3.88	0.62	77.60	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.24	0.36	84.80	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ	4.42	0.68	88.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.19	0.66	83.80	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และนำเชื่อถือ เป็นต้น	4.19	0.69	83.80	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.28	0.64	85.60	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.14	0.64	82.80	มาก
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20	0.36	84.00	มาก
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน	4.44	0.68	88.80	มากที่สุด
4.2 มีป้ายแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	4.19	0.62	83.80	มาก
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยา ลบคำผิด กาว เป็นต้น	4.07	0.73	81.40	มาก
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.07	0.72	81.40	มาก
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรับบริการ เป็นต้น	4.23	0.63	84.60	มากที่สุด
ภาพรวม	4.22	0.22	84.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการงานจัดเก็บภาษีรายได้ โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. จุดให้บริการมีความเพียงพอต่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

2. การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.40

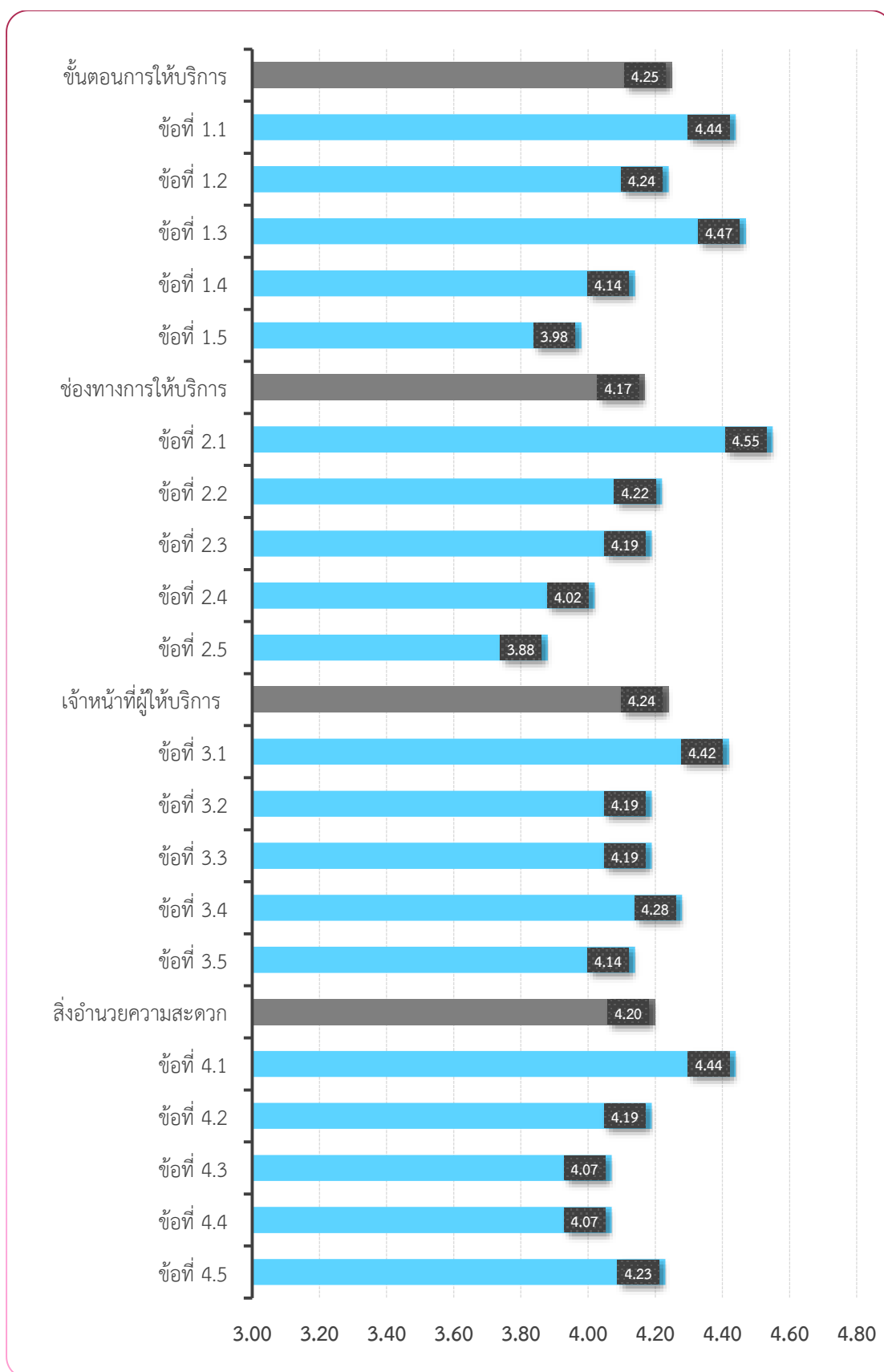
3. มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60

2. ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60

3. มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40



ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการบริการงานจัดเก็บภาษีรายได้

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ประเด็น (n = 25)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.02	0.35	80.40	มาก
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.32	0.63	86.40	มากที่สุด
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนตามที่ประกาศไว้	4.16	0.75	83.20	มาก
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว เป็นต้น	3.96	0.79	79.20	มาก
1.4 แบบฟอร์มขอรับบริการ มีความกระชับ เข้าใจง่าย หรือมีตัวอย่างการกรอกข้อมูล	4.08	0.57	81.60	มาก
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	3.56	0.71	71.20	มาก
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.14	0.38	82.80	มาก
2.1 จุดให้บริการมีความเพียงพอต่อผู้รับบริการ	4.36	0.76	87.20	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	4.16	0.80	83.20	มาก
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก มีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.24	0.52	84.80	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.04	0.79	80.80	มาก
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น	3.92	0.76	78.40	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.18	0.33	83.60	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ	4.28	0.61	85.60	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.08	0.57	81.60	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเรื่องขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.16	0.55	83.20	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.08	0.64	81.60	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.28	0.79	85.60	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	0.29	83.40	มาก
4.1 มีป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจน	4.12	0.60	82.40	มาก
4.2 มีป้ายแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	4.20	0.65	84.00	มาก
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ (ในสำนักงาน) เช่น แบบฟอร์ม บัตรคิว เป็นต้น	4.32	0.75	86.40	มากที่สุด
4.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ถังขยะและห้องสุขา	3.92	0.76	78.40	มาก
4.5 มีกล่องรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.28	0.68	85.60	มากที่สุด
ภาพรวม	4.13	0.21	82.60	มาก

จากตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. จุดให้บริการมีความเพียงพอต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20

2. มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40

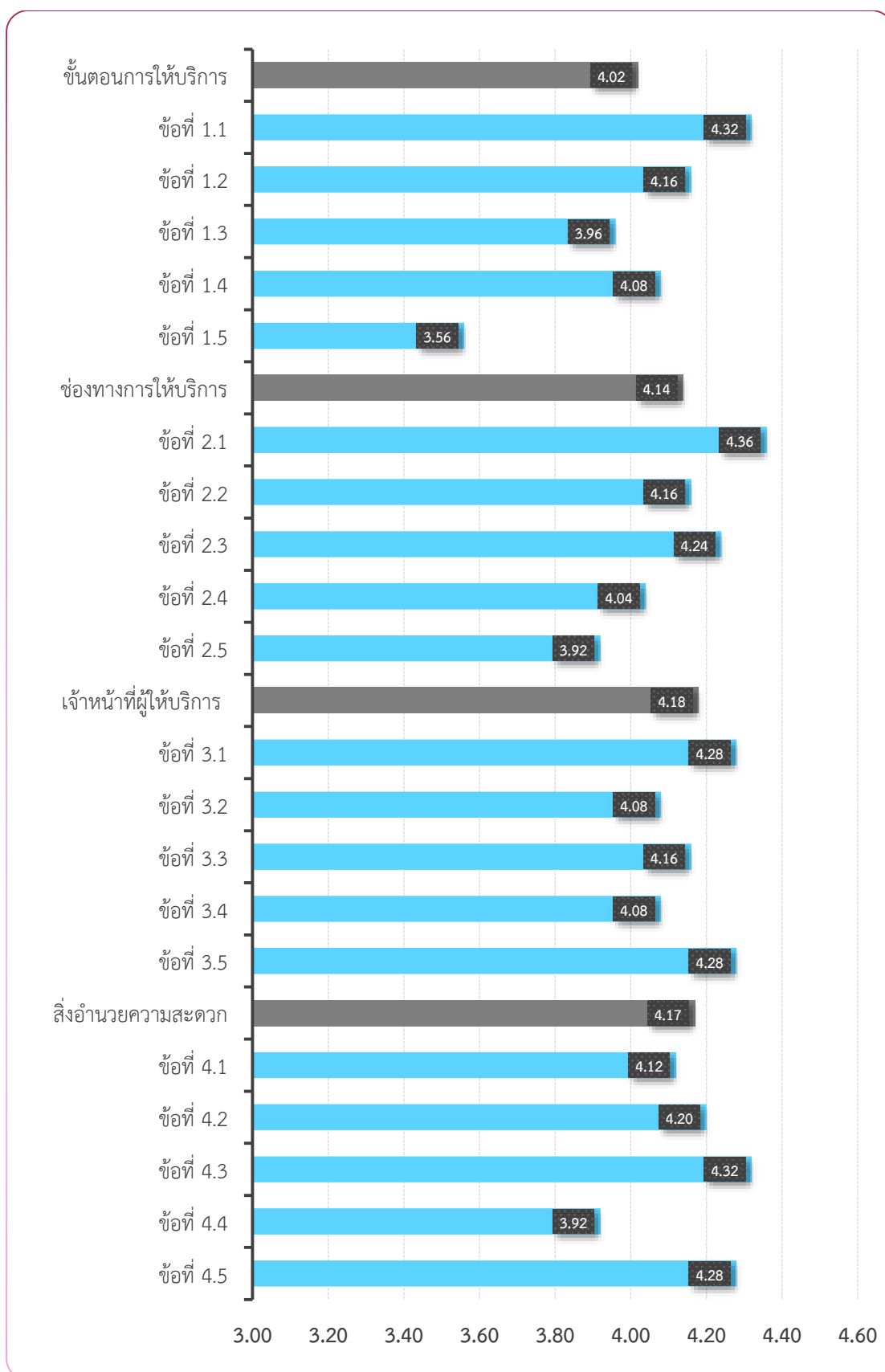
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ (ในสำนักงาน) เช่น แบบฟอร์ม บัตรคิว เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 71.20

2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ถังขยะและห้องสุขา และมีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้นมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40 เท่ากัน

3. การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20



ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ประเด็น (n = 84)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.49	0.37	89.80	มากที่สุด
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบกฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด
1.2 การรับขึ้นทะเบียนเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการ	4.48	0.74	89.60	มากที่สุด
1.3 การบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการมีการบริการที่หลากหลาย ได้แก่ นำไปมอบให้ถึงบ้าน ให้มารับที่ส่วนราชการ	4.43	0.57	88.60	มากที่สุด
1.4 การบริการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.50	0.74	90.00	มากที่สุด
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	4.42	0.71	88.40	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.35	0.34	87.00	มากที่สุด
2.1 จุดให้บริการมีความเพียงพอต่อผู้รับบริการ	4.55	0.61	91.00	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	4.36	0.69	87.20	มากที่สุด
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก มีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.36	0.75	87.20	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.19	0.57	83.80	มาก
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล สื่อออนไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	4.32	0.58	86.40	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	4.65	0.35	93.00	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ	4.68	0.60	93.60	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.74	0.52	94.80	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.51	0.55	90.20	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.61	0.74	92.20	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.70	0.62	94.00	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	0.36	88.40	มากที่สุด
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน	4.37	0.65	87.40	มากที่สุด
4.2 มีป้ายแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	4.32	0.68	86.40	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น	4.31	0.68	86.20	มากที่สุด
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	4.40	0.81	88.00	มากที่สุด
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	4.70	0.64	94.00	มากที่สุด
ภาพรวม	4.48	0.22	89.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.40

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.80

2. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 และ 0.64 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.00

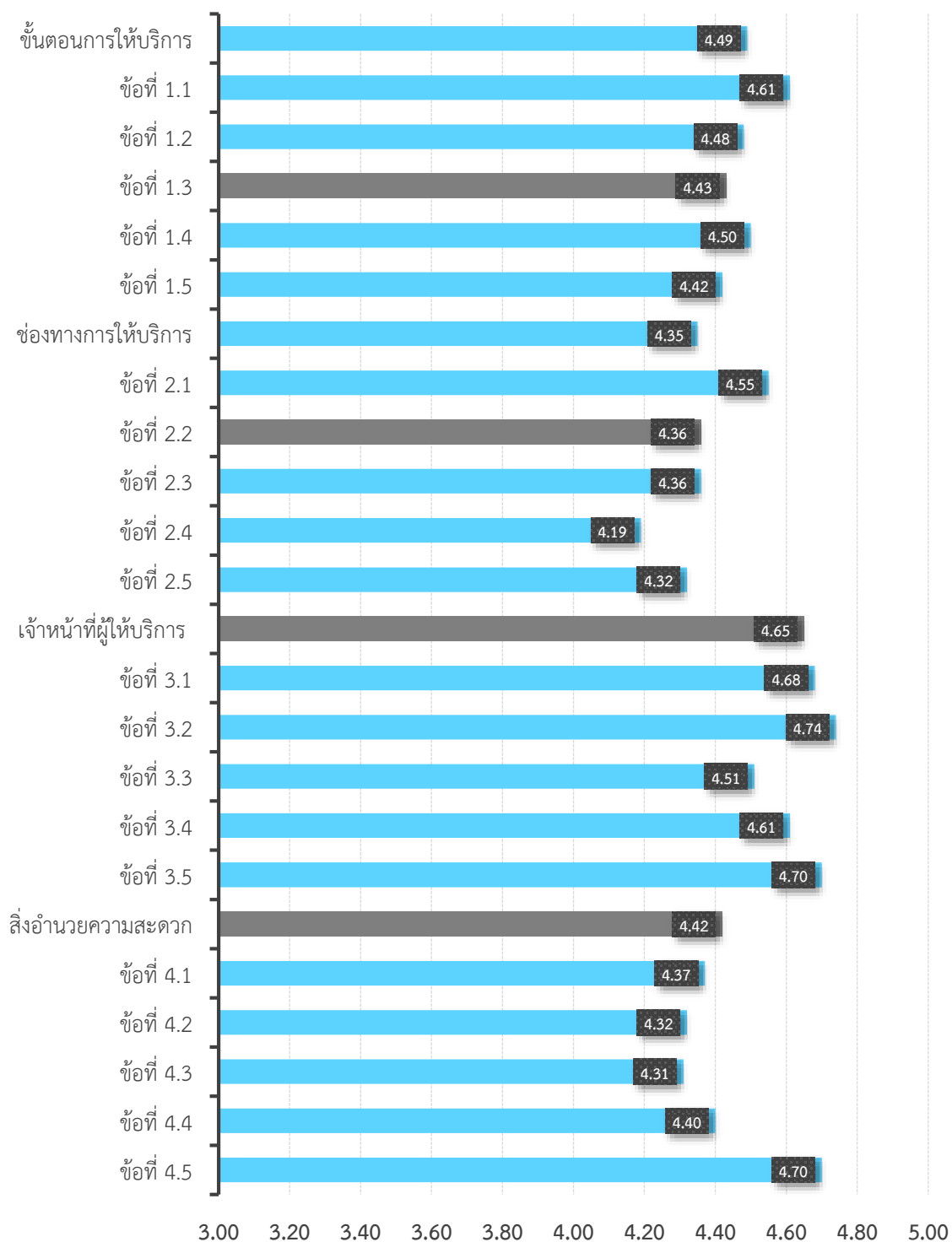
3. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.60

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20

3. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40



ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการงานพัฒนาชุมชน
และสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการงานธุรการสำนักงาน

ประเด็น (n = 100)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.43	0.29	88.60	มากที่สุด
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.44	0.56	88.80	มากที่สุด
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	4.33	0.75	86.60	มากที่สุด
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว เป็นต้น	4.65	0.63	93.00	มากที่สุด
1.4 แบบฟอร์มขอรับบริการ กระชับ เข้าใจง่าย หรือมีตัวอย่างการกรอกข้อมูลที่ถูกต้อง	4.13	0.42	82.60	มาก
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	4.59	0.57	91.80	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.39	0.32	87.80	มากที่สุด
2.1 จุดให้บริการมีความเพียงพอต่อผู้รับบริการ	4.50	0.58	90.00	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	4.64	0.50	92.80	มากที่สุด
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก มีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.39	0.57	87.80	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.26	0.63	85.20	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น	4.17	0.68	83.40	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	4.48	0.34	89.60	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ	4.60	0.51	92.00	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความพร้อมให้บริการอย่างสุภาพ	4.51	0.59	90.20	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.40	0.77	88.00	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.45	0.63	89.00	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.45	0.58	89.00	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.87	90.20	มากที่สุด
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน	4.41	0.59	88.20	มากที่สุด
4.2 มีป้ายแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	4.46	0.58	89.20	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น	4.43	0.69	88.60	มากที่สุด
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.43	0.74	88.60	มากที่สุด
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรับบริการ เป็นต้น	4.84	4.02	96.80	มากที่สุด
ภาพรวม	4.45	0.31	89.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการงานธุรการสำนักงาน โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรับบริการ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.80

2. การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00

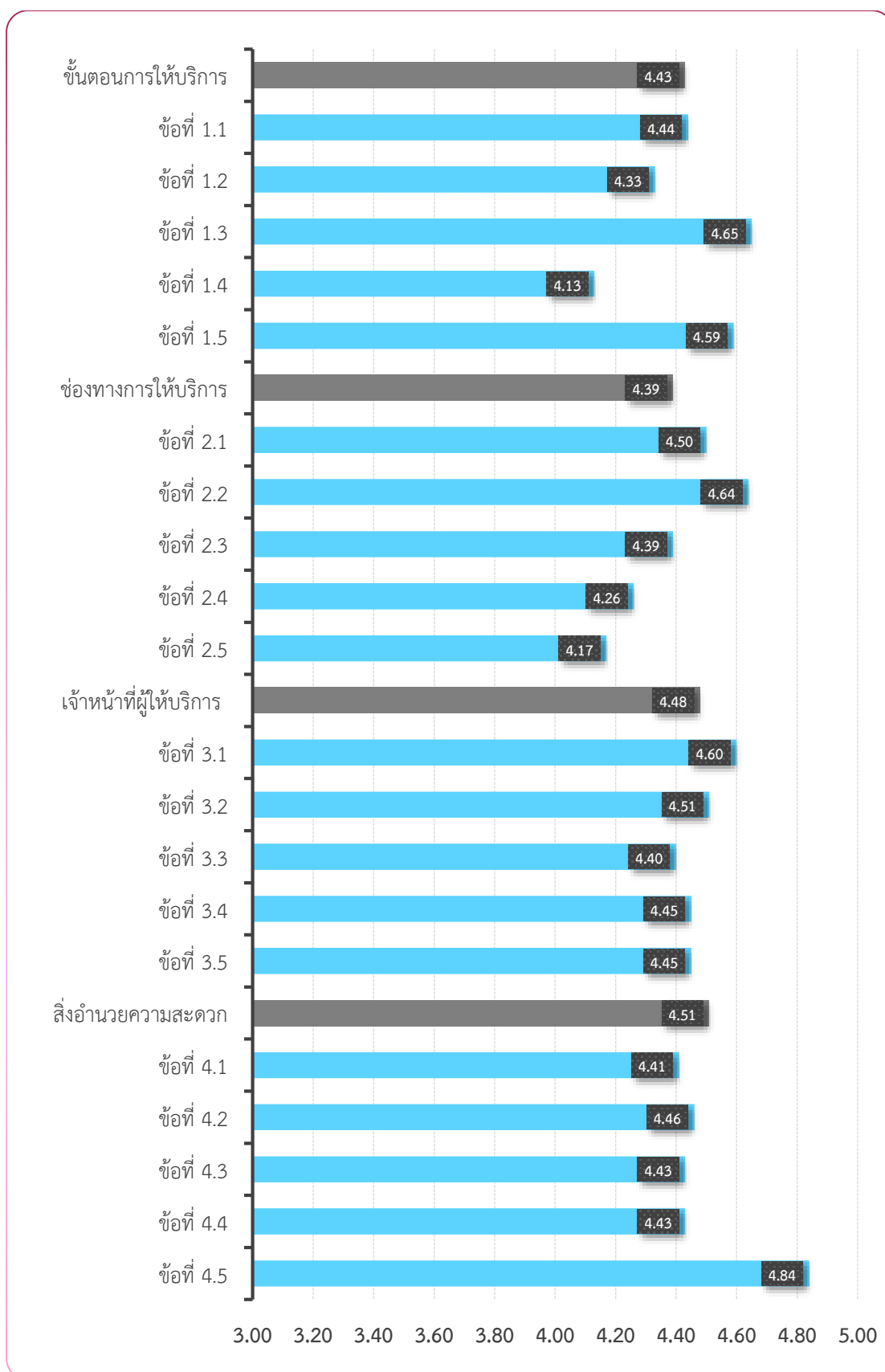
3. มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.80

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. แบบฟอร์มขอรับบริการ กระชับ เข้าใจง่าย หรือมีตัวอย่างการกรอกข้อมูลที่ถูกต้อง มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60

2. มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

3. มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20



ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการงานธุรการสำนักงาน

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ

การใช้บริการ	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
ประเภทผู้รับบริการ				
ประชาชนทั่วไป	4.36	0.28	87.20	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-	-	-
หน่วยงานภาครัฐ	4.30	-	86.00	มากที่สุด
หน่วยงานภาคเอกชน	-	-	-	-
ช่องทางการขอรับบริการ				
มาติดต่อที่สำนักงาน	4.35	0.29	87.00	มากที่สุด
โทรศัพท์	4.29	0.25	85.80	มากที่สุด
หนังสือ/จดหมาย	4.57	0.12	91.40	มากที่สุด
ช่องทางอื่น ๆ เช่น รถกระจายเสียง	-	-	-	-
วัน				
จันทร์	4.33	0.21	86.60	มากที่สุด
อังคาร	4.39	0.32	87.80	มากที่สุด
พุธ	4.34	0.24	86.80	มากที่สุด
พฤหัสบดี	4.37	0.29	87.40	มากที่สุด
ศุกร์	4.35	0.27	87.00	มากที่สุด
เวลา				
8.30 - 10.00 น.	4.33	0.33	86.60	มากที่สุด
10.01 - 12.00 น.	4.40	0.24	88.00	มากที่สุด
12.01 - 14.00 น.	4.24	0.34	84.80	มากที่สุด
14.01 - ปิด	4.03	0.04	80.60	มาก
ระยะเวลาที่ใช้				
ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า	4.35	0.32	87.00	มากที่สุด
31 นาที - 1 ชั่วโมง	4.39	0.23	87.80	มากที่สุด
ระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง	4.30	0.31	86.00	มากที่สุด
ระหว่าง 2 - 3 ชั่วโมง	-	-	-	-
ระหว่าง 3 - 4 ชั่วโมง	-	-	-	-
มากกว่า 4 ชั่วโมง	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ สรุปได้ดังนี้

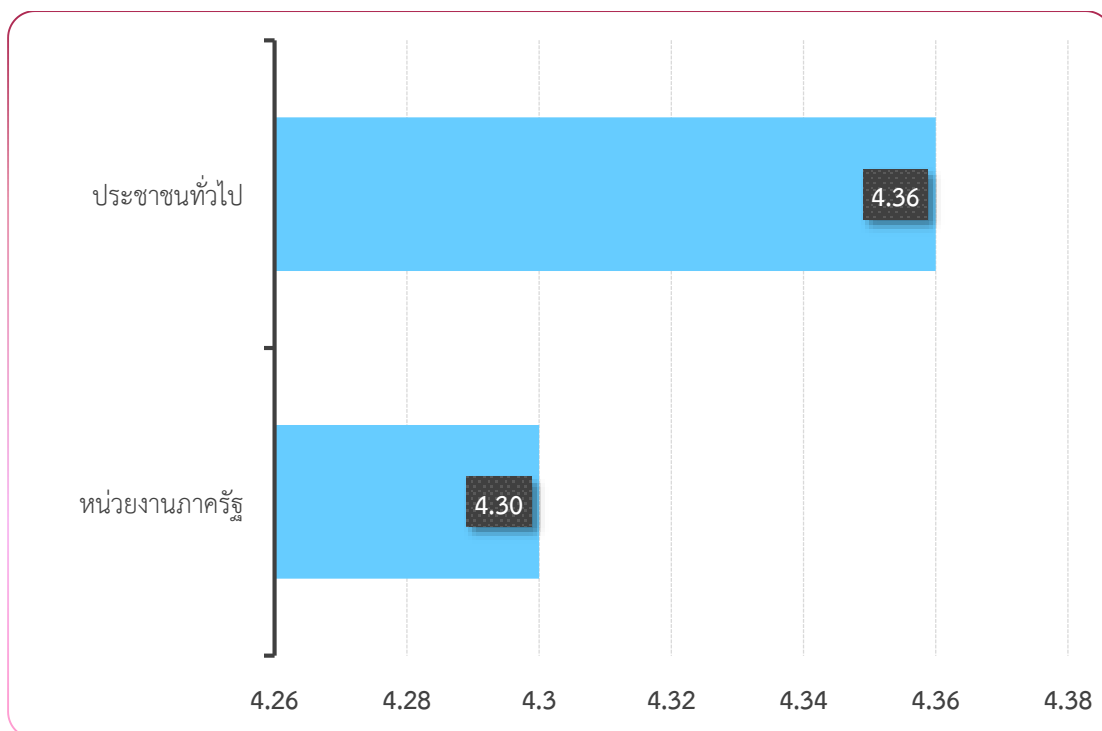
จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการซึ่งเป็นประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20 รองลงมา คือ หน่วยงานภาครัฐ มีค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00

จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละช่องทางมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยผู้รับบริการที่รับบริการทางหนังสือ/จดหมาย มีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.12 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40 รองลงมา คือ มาติดต่อที่สำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00 และต่ำที่สุด คือ ทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

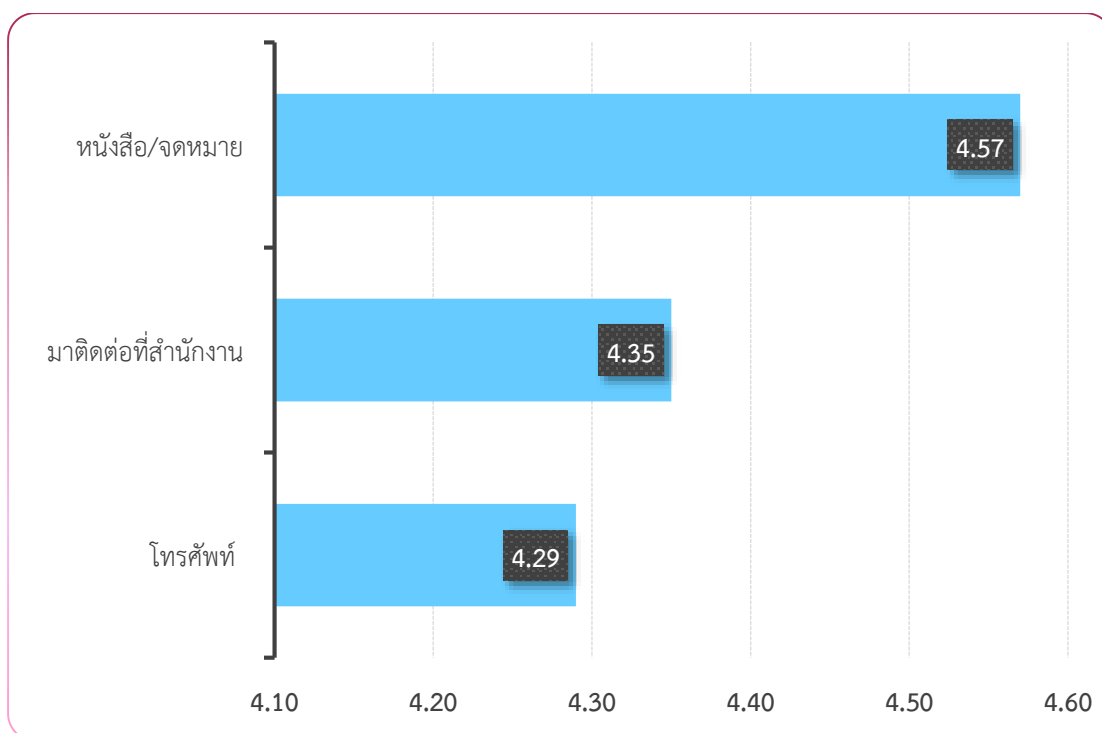
จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยวันพฤหัสบดี มีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80 รองลงมา คือ วันพฤหัสบดี มีค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40 วันศุกร์ มีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00 และต่ำที่สุด คือ วันจันทร์ มีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60

จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. มีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. มีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60 ช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. มีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80 และต่ำที่สุด คือ ช่วงเวลา 14.01 – ปิด มีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.04 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

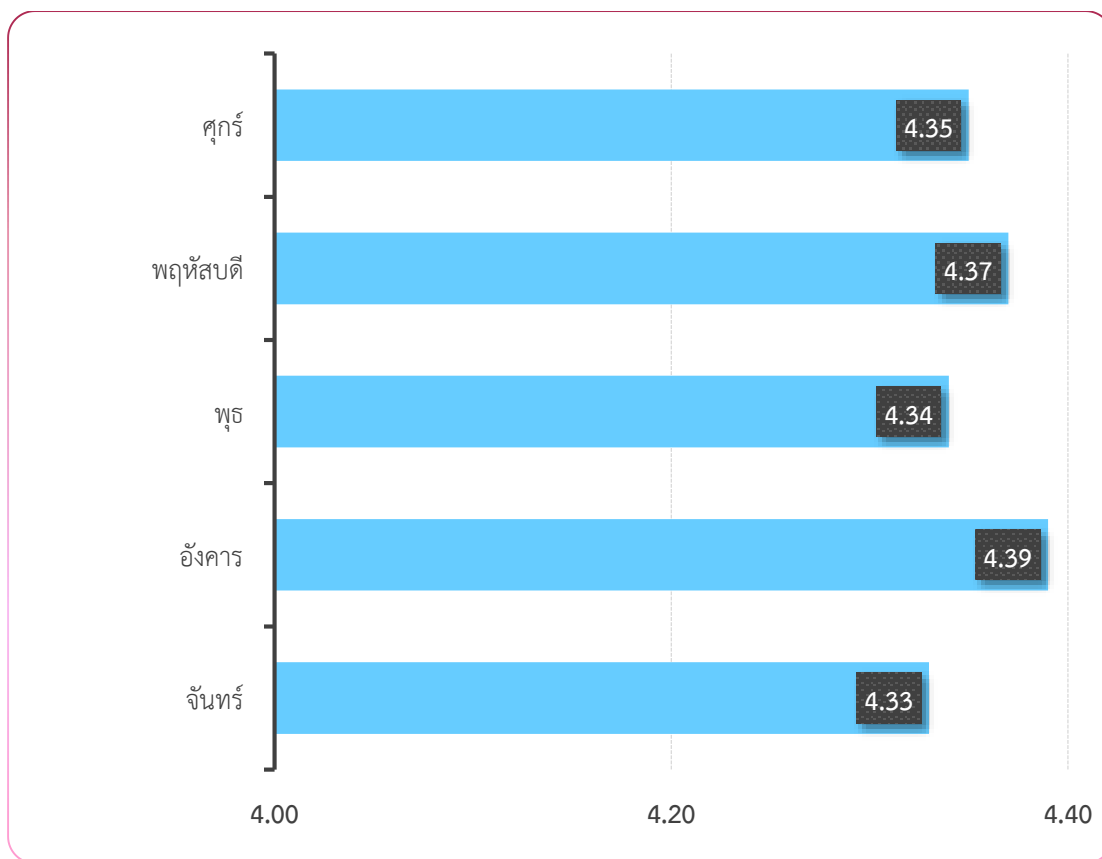
จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละระยะเวลามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยระยะเวลา 31 นาที – 1 ชั่วโมง มีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80 รองลงมา คือ ระยะเวลาครึ่งชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00 ระยะเวลา ระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00



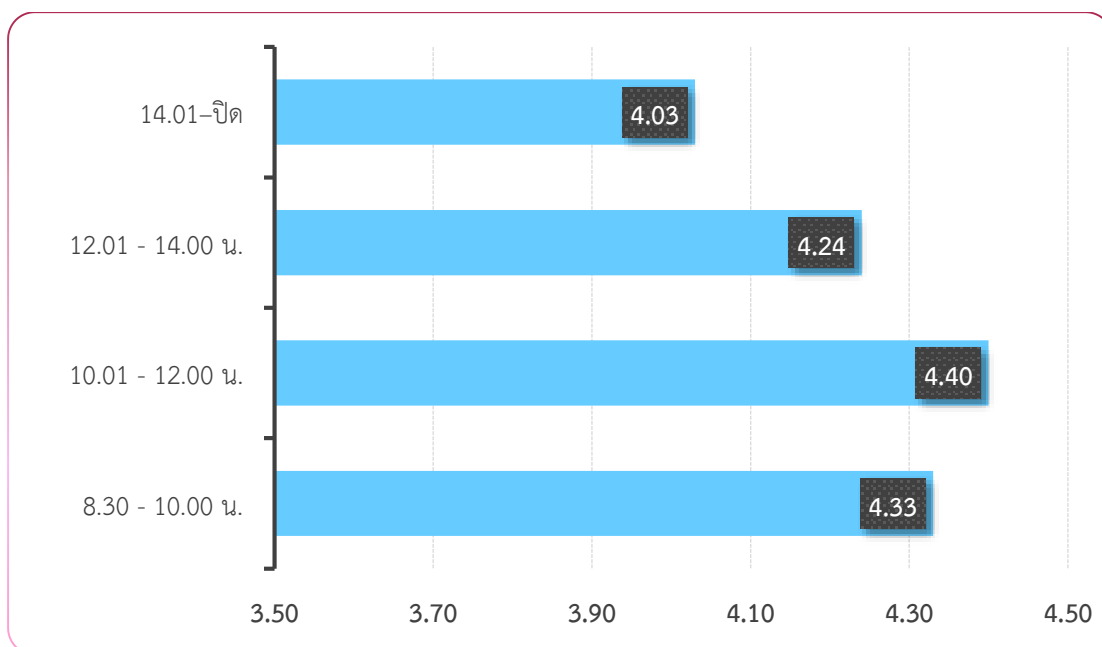
ภาพที่ 4.19 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ



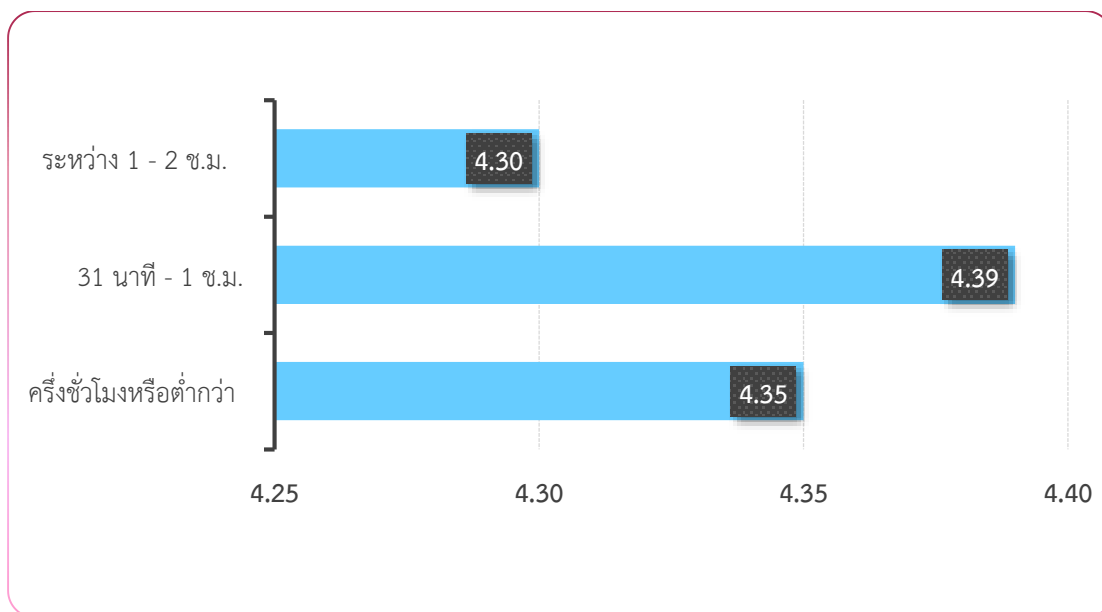
ภาพที่ 4.20 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ



ภาพที่ 4.21 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามวันที่รับบริการ



ภาพที่ 4.22 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเวลาที่รับบริการ



ภาพที่ 4.23 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาที่รับบริการ

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
เพศ				
ชาย	4.35	0.26	87.00	มากที่สุด
หญิง	4.37	0.30	87.40	มากที่สุด
อายุ				
วัยรุ่น (13-17 ปี)	4.20	-	84.00	มาก
วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี)	4.36	0.25	87.20	มากที่สุด
วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี)	4.37	0.32	87.40	มากที่สุด
วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี)	4.34	0.24	86.80	มากที่สุด
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	4.41	0.23	88.20	มากที่สุด
สถานภาพสมรส				
โสด	4.26	0.25	85.20	มากที่สุด
สมรส	4.37	0.28	87.40	มากที่สุด
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	4.50	0.42	90.00	มากที่สุด
ระดับการศึกษา				
ไม่รู้หนังสือ	4.55	-	91.00	มากที่สุด
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	4.38	0.30	87.60	มากที่สุด
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	4.30	0.26	86.00	มากที่สุด
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	4.36	0.28	87.20	มากที่สุด
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	4.41	0.18	88.20	มากที่สุด
ปริญญาตรี	4.38	0.26	87.60	มากที่สุด
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-
อาชีพหลัก				
นักเรียน/นักศึกษา	4.38	0.46	87.60	มากที่สุด
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.33	0.26	86.60	มากที่สุด
พนักงานเอกชน	4.26	0.28	85.20	มากที่สุด
รับจ้างทั่วไป	4.37	0.33	87.40	มากที่สุด
เกษตรกร	4.34	0.24	86.80	มากที่สุด
ว่างงาน	4.50	0.19	90.00	มากที่สุด
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	4.41	0.26	88.20	มากที่สุด
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.55	0.23	91.00	มากที่สุด
อื่น ๆ	4.43	0.23	88.60	มากที่สุด
รายได้ต่อเดือน				
ไม่มีรายได้	4.49	0.18	89.80	มากที่สุด
ไม่เกิน 5,000 บาท	4.33	0.22	86.60	มากที่สุด

ลักษณะส่วนบุคคล	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
5,001-10,000 บาท	4.34	0.23	86.80	มากที่สุด
10,001-15,000 บาท	4.43	0.39	88.60	มากที่สุด
15,001-20,000 บาท	4.31	0.27	86.20	มากที่สุด
20,001-25,000 บาท	4.39	0.39	87.80	มากที่สุด
25,001-30,000 บาท	4.50	-	90.00	มากที่สุด
มากกว่า 30,000 บาท	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปผลได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย คือ มีค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40 และเพศชาย มีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00

จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยผู้สูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.23 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20 รองลงมา คือ วัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี) มีค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40 วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี) มีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20 และต่ำที่สุดคือ วัยรุ่น (13-17 ปี) มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

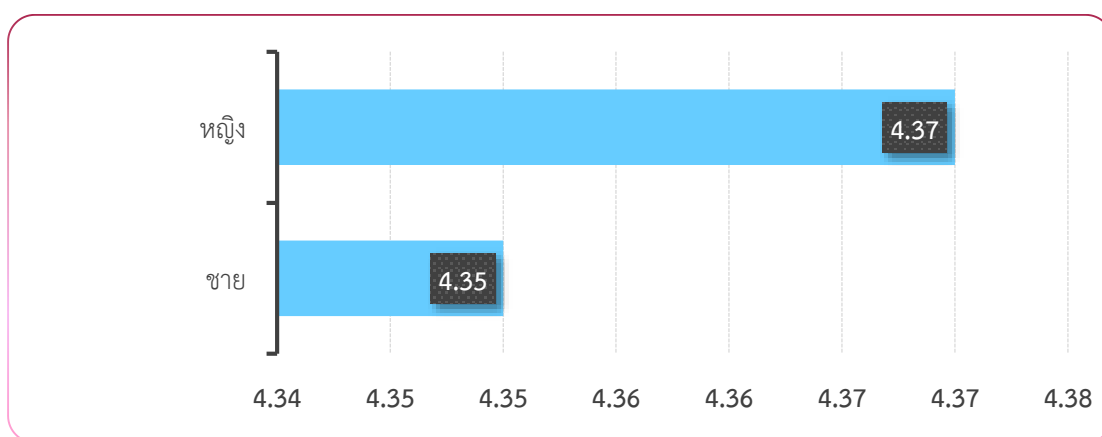
จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40 และสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่ไม่รู้หนังสือมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00 รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า มีค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.18 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20 ระดับประถมศึกษาและปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 และ 0.26 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60 เท่ากัน และต่ำที่สุด คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ย 4.30 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 67.00

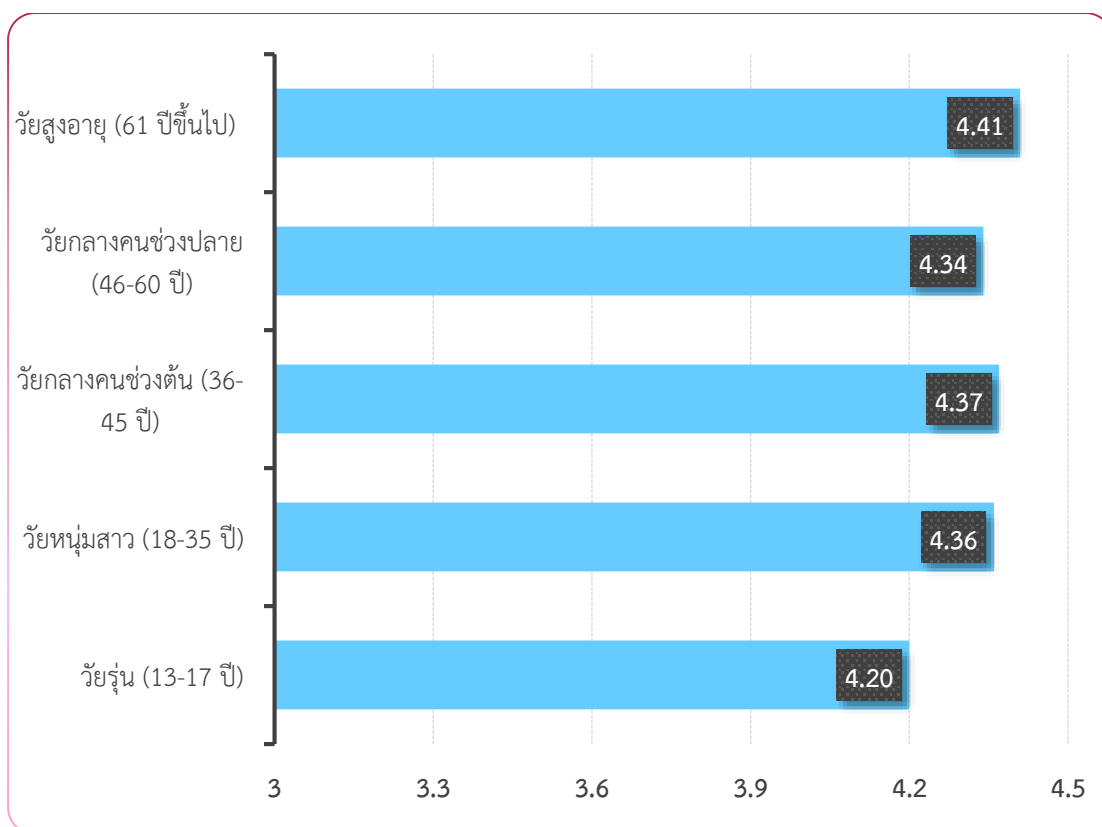
จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพรับราชการ พนักงานของรัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.23 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00 รองลงมา คือ ว่างาน มีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.19 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 อื่น ๆ ได้แก่ อาชีพประมง มีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน 0.23 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60 และต่ำที่สุดคือ พนักงานเอกชน มีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

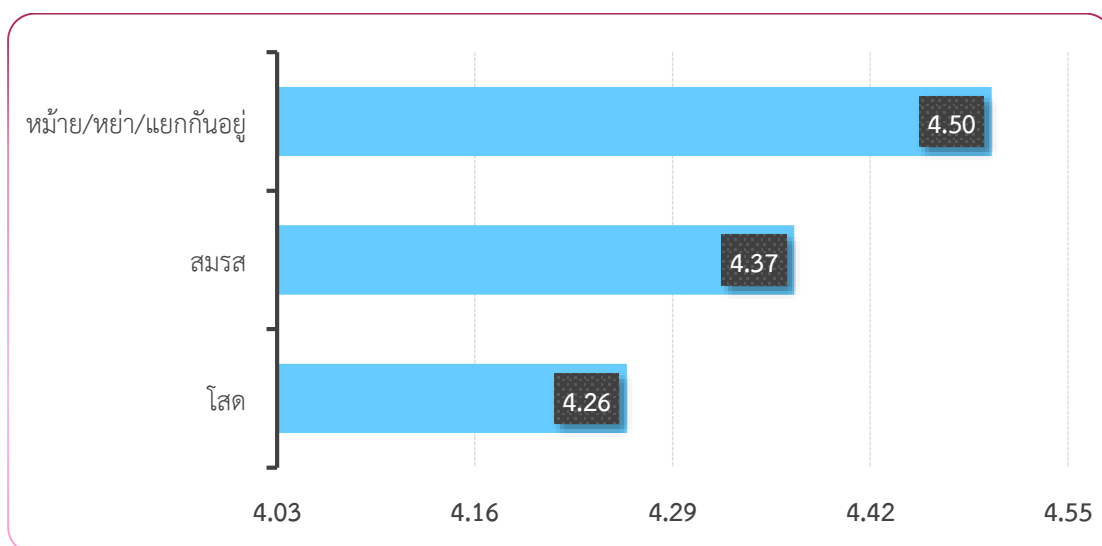
จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มรายได้ 25,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 4.50 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 รองลงมา คือ กลุ่มที่ไม่มีรายได้ มีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.18 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80 กลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60 กลุ่มรายได้ 20,001-25,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80 และต่ำที่สุดคือ กลุ่มรายได้ 15,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20



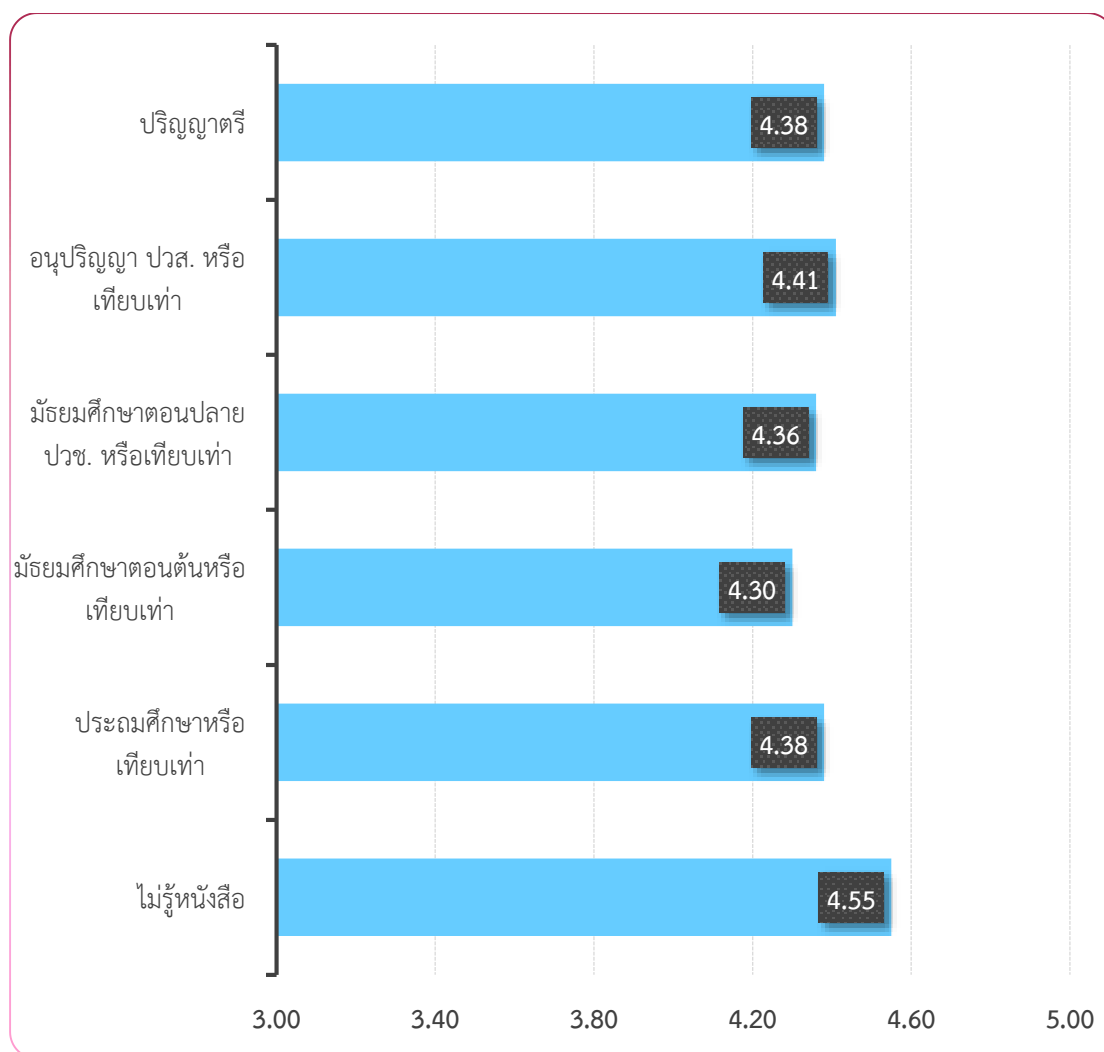
ภาพที่ 4.24 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ



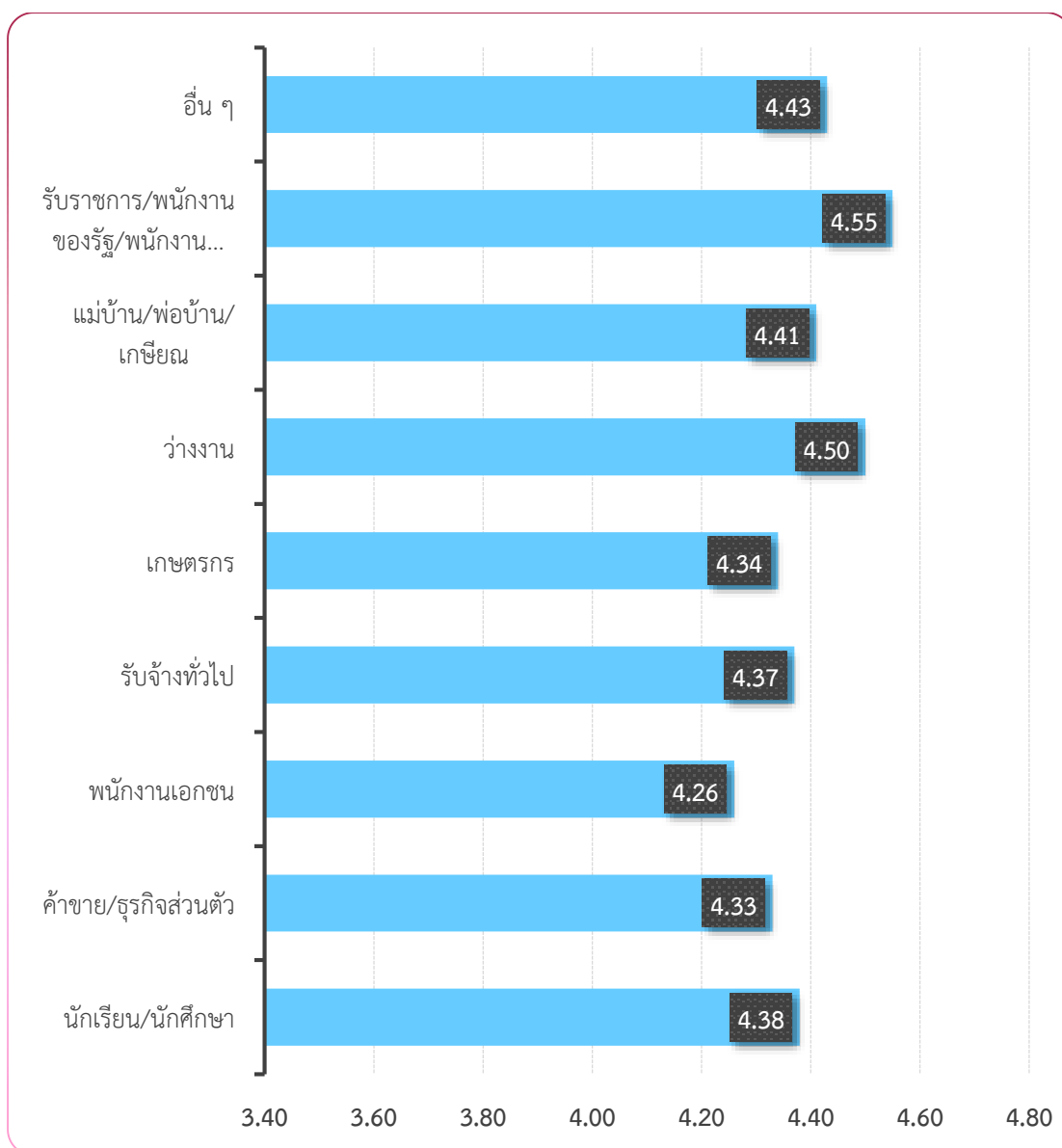
ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุ



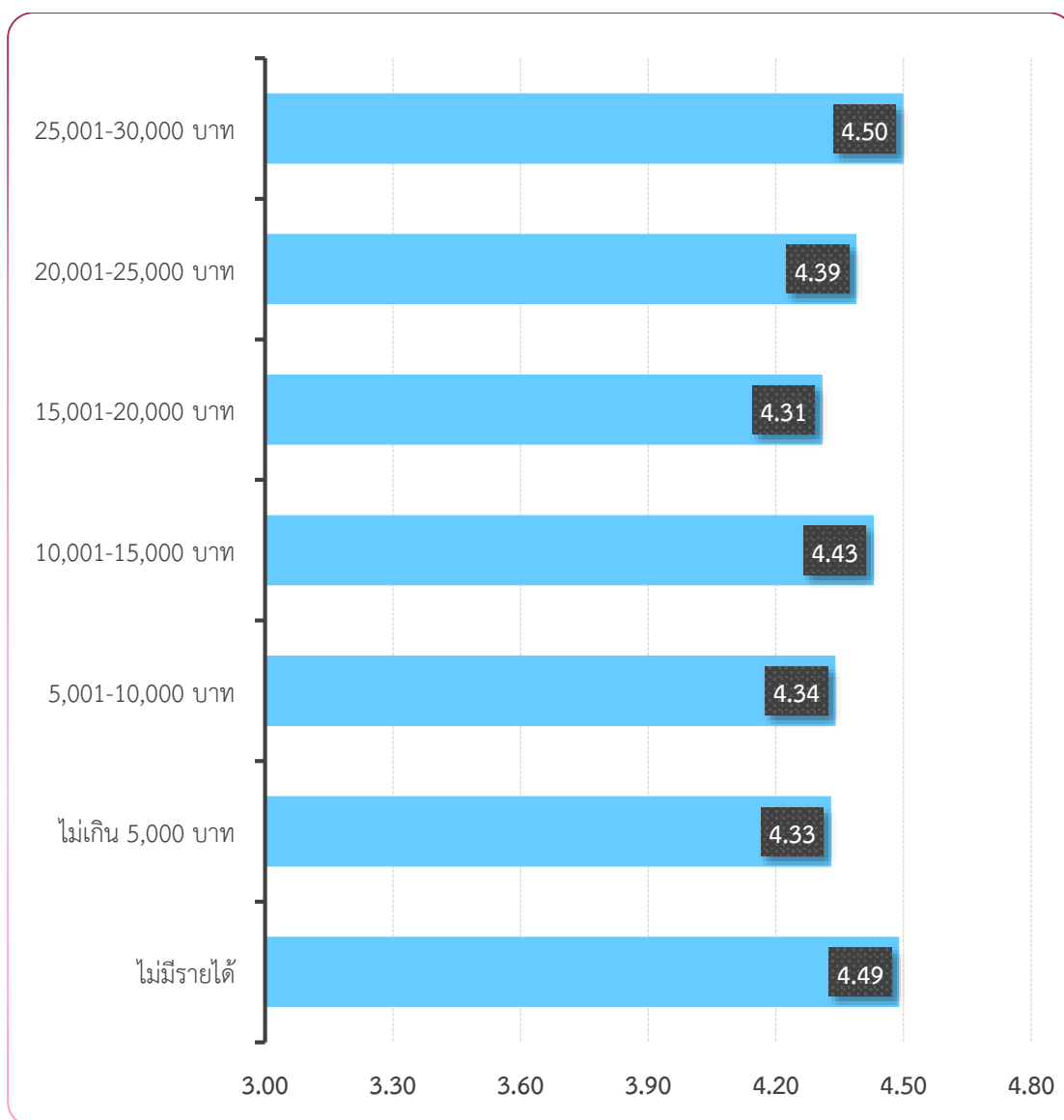
ภาพที่ 4.26 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ



ภาพที่ 4.27 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา



ภาพที่ 4.28 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.29 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้

ตารางที่ 4.16 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
มีการบริการที่ดี และมีความพร้อมในการให้บริการ	2	25.00
ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ทั่วถึง	6	75.00
รวม	8	100.00

จากตารางที่ 4.16 แสดงข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการคิดเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ มีการบริการที่ดี และมีความพร้อมในการให้บริการ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ทั่วถึง มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00

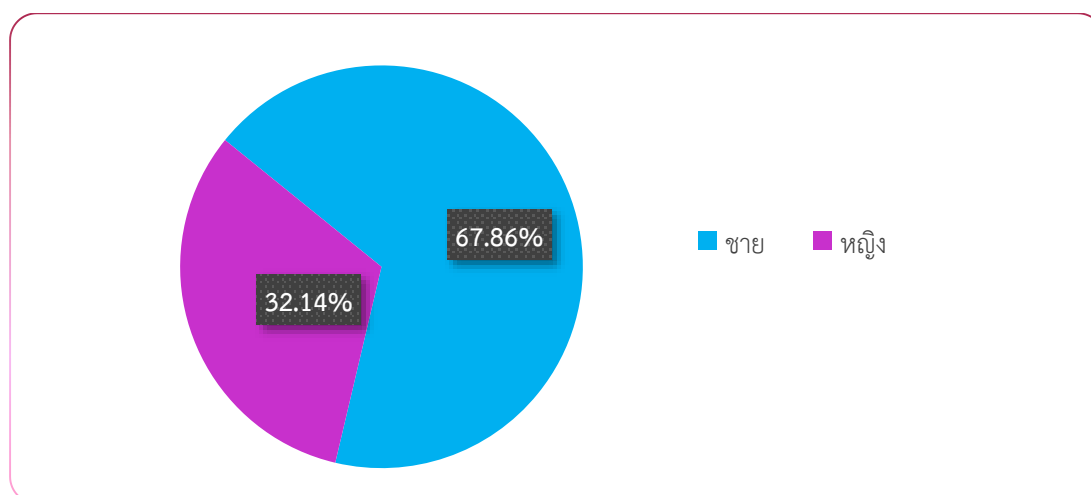
ส่วนที่ 4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

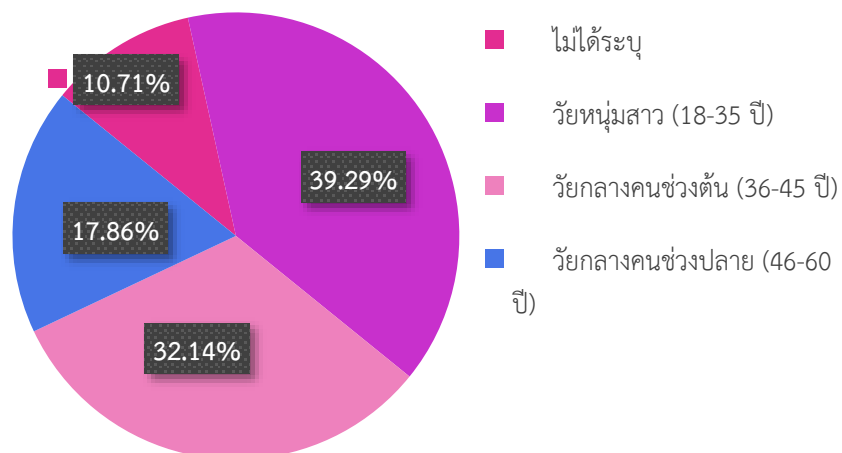
ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 28)	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	19	67.86
หญิง	9	32.14
อายุ		
ไม่ได้ระบุ	3	10.71
วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี)	11	39.29
วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี)	9	32.14
วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี)	5	17.86
สถานภาพสมรส		
โสด	11	39.29
สมรส	17	60.71
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	-	-
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	53.57
ปริญญาตรี	9	32.14
สูงกว่าปริญญาตรี	4	14.29
ประเภทตำแหน่ง		
ไม่ได้ระบุ	1	3.57
ลูกจ้างชั่วคราว	16	57.14
ลูกจ้างประจำ	1	3.57
พนักงานราชการ	-	-
ข้าราชการ	10	35.71
ข้าราชการการเมือง	-	-
สังกัดฝ่ายงาน		
ไม่ได้ระบุ	1	3.57
สำนักงานปลัด	9	32.14
งานบริการกฎหมาย	-	-
งานทะเบียน	-	-
งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	9	32.14
งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	-	-
งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	1	3.57
งานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	-	-
งานเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	-	-
งานรายได้หรือภาษี	5	17.86
งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3	10.71

ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 28)	จำนวน	ร้อยละ
งานสาธารณสุข	-	-
ระยะเวลาการทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	9	32.14
5 - 10 ปี	10	35.71
11-15 ปี	5	17.86
16-20 ปี	4	14.29
มากกว่า 20 ปี	-	-
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	-	-
5,001-10,000 บาท	11	39.29
10,001-15,000 บาท	7	25.00
15,001-20,000 บาท	3	10.71
20,001-25,000 บาท	3	10.71
25,001-30,000 บาท	3	10.71
มากกว่า 30,000 บาท	1	3.57

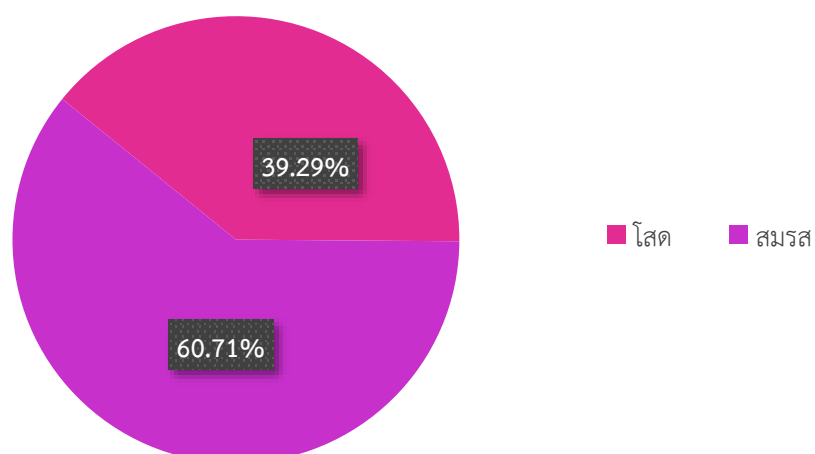
จากตารางที่ 4.17 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ มีจำนวนเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับต่ำปริญญาตรี มีประเภทตำแหน่งเป็นลูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานสำนักงานปลัด มีระยะเวลาการทำงาน 5 – 10 ปี และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท แสดงดังแผนภูมิ



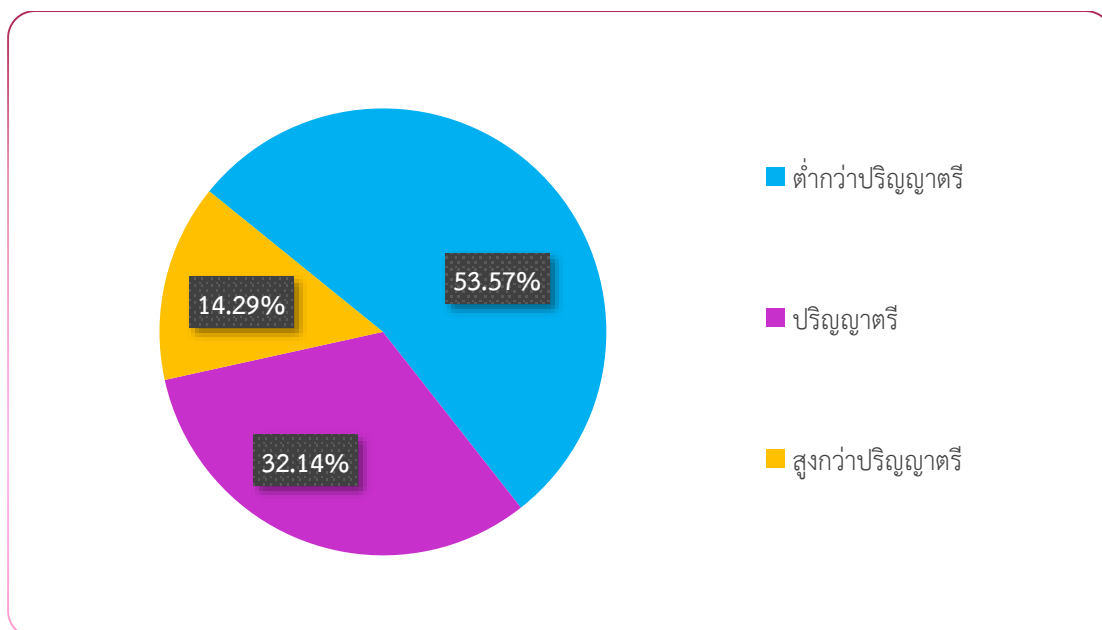
ภาพที่ 4.30 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ



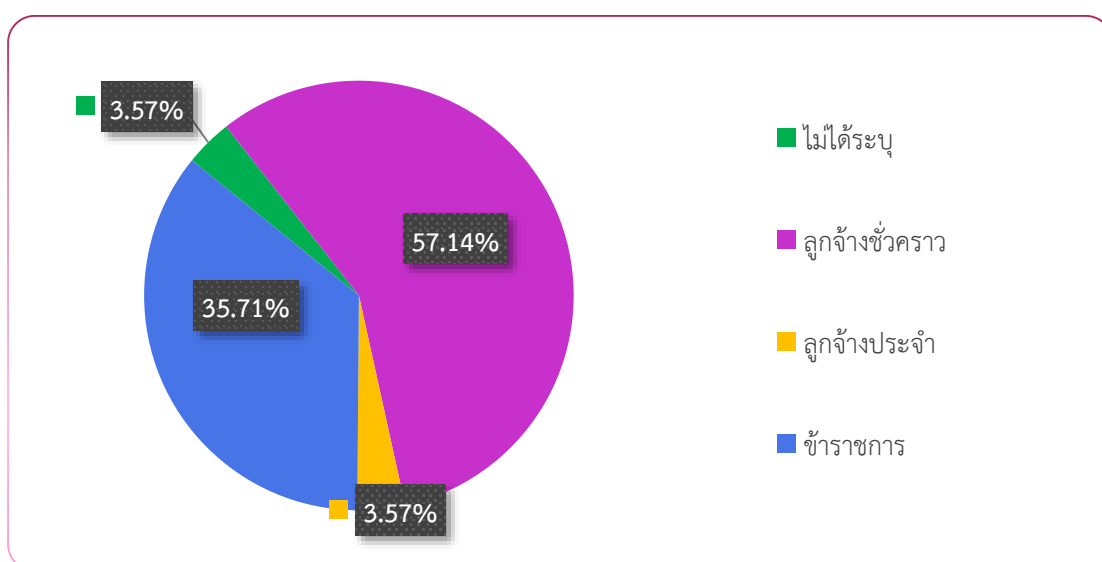
ภาพที่ 4.31 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ



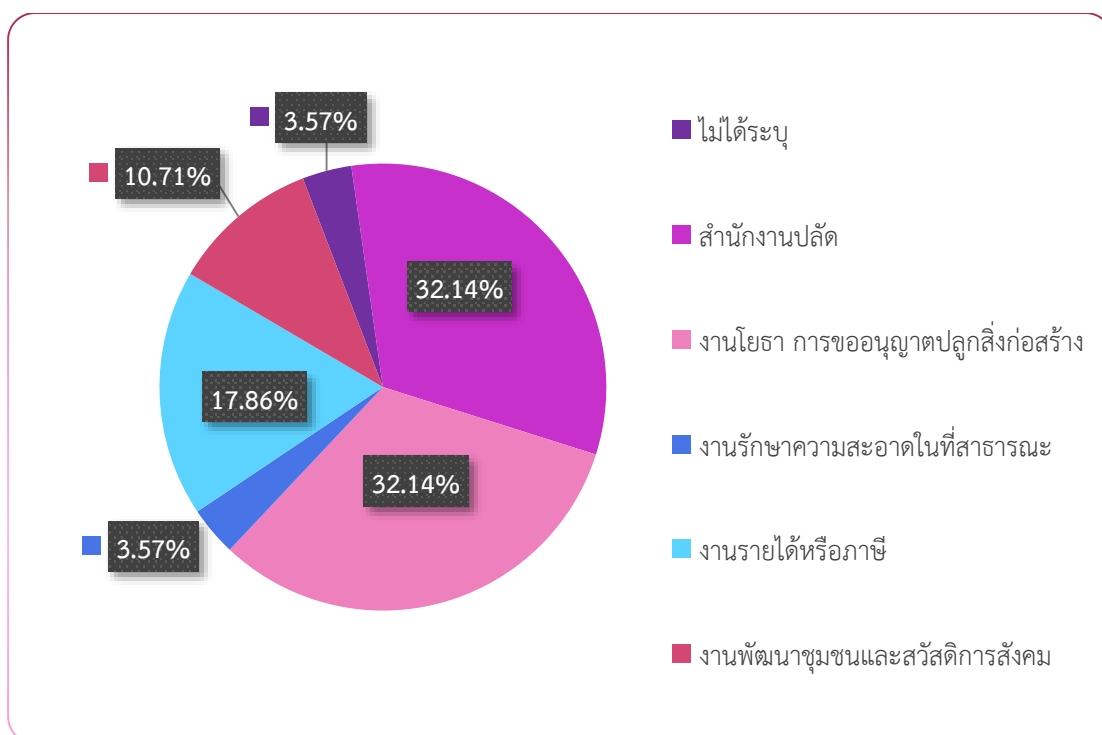
ภาพที่ 4.32 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ



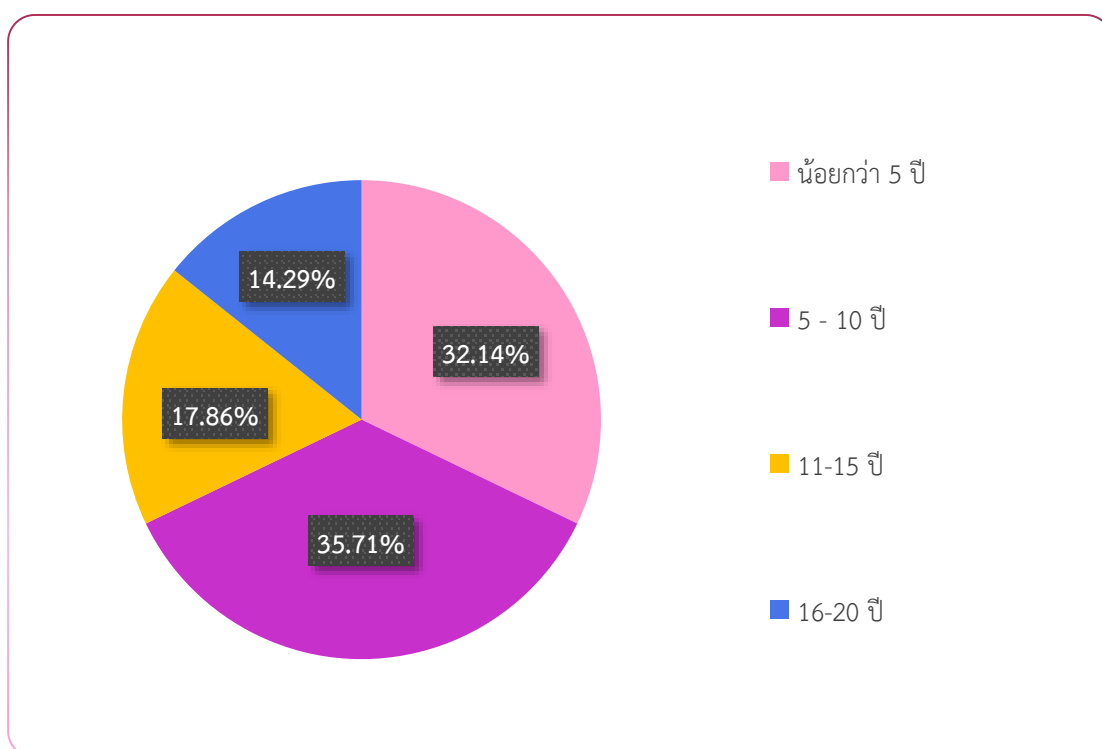
ภาพที่ 4.33 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา



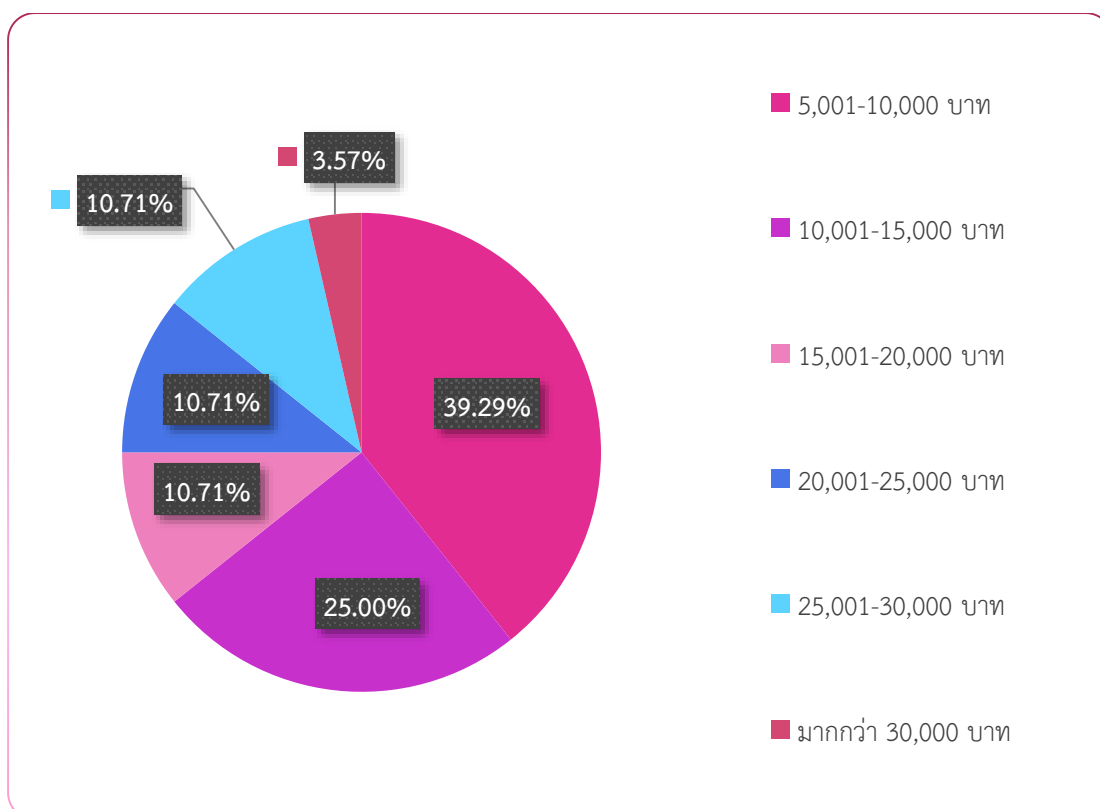
ภาพที่ 4.34 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทตำแหน่ง



ภาพที่ 4.35 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน



ภาพที่ 4.36 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทระยะเวลาการทำงาน



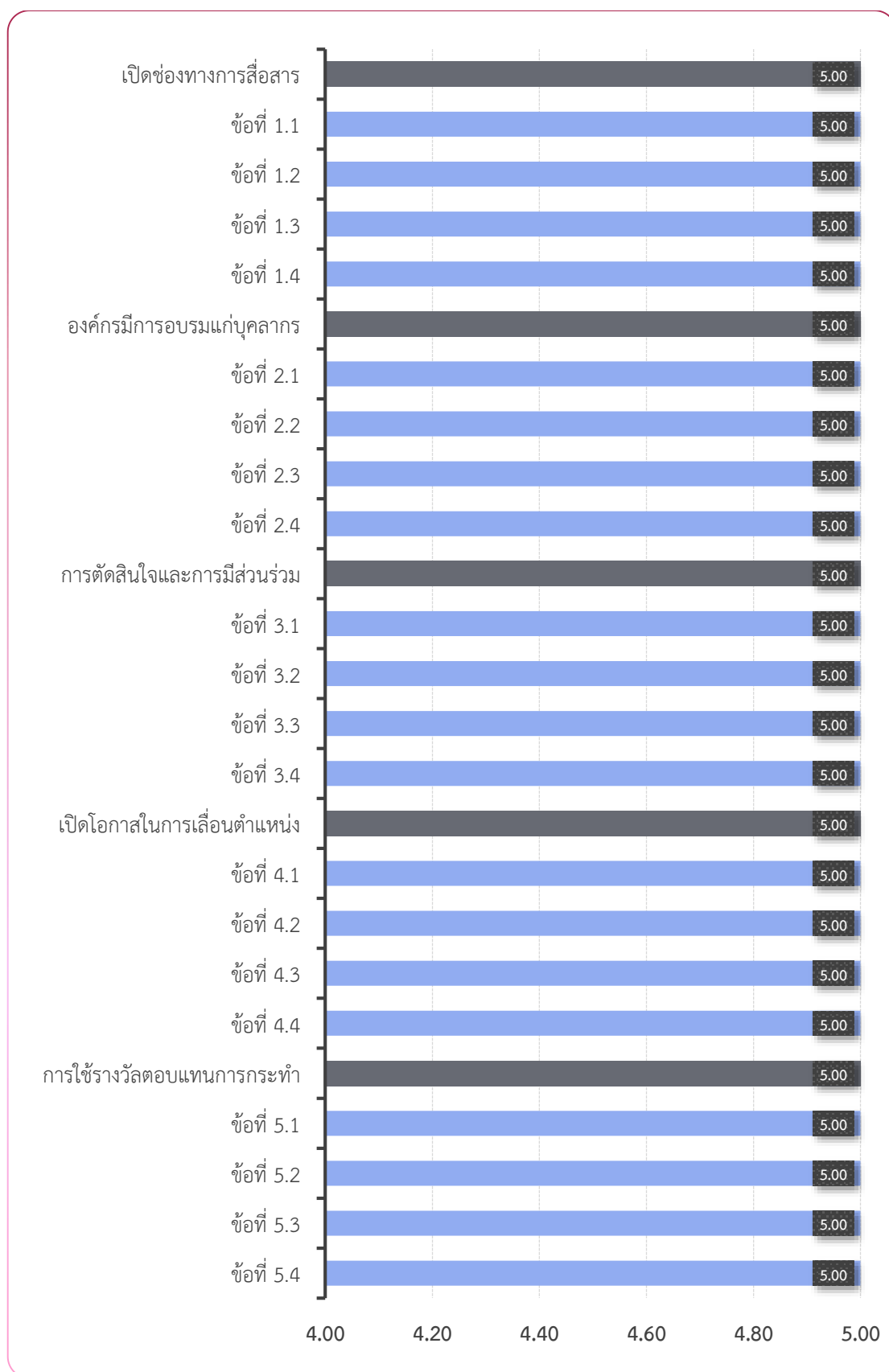
ภาพที่ 4.37 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ตารางที่ 4.18 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ประเด็น (n = 28)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. เปิดช่องทางการสื่อสาร	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
1.1 หน่วยงานมีช่องทางการสื่อสารที่เพียงพอและหลากหลาย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ อีเมลล์ เสียงตามสาย เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
1.2 ได้รับข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องอย่างครบถ้วนและรวดเร็ว	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
1.3 ได้รับคำแนะนำหรือการให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
1.4 หน่วยงานมีการประชุมปรึกษาหารือแนวทางการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2. องค์กรมีการอบรมแก่บุคลากร	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2.1 หน่วยงานมีแผนและแนวทางในการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2.2 ได้รับการส่งเสริมให้เข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา ตลอดจน การดูงาน และการศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยไม่ถูกปิดกั้น	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2.3 สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการพัฒนาตนเองมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2.4 หน่วยงานมีการประเมินผลการพัฒนาบุคลากรตามแผนปฏิบัติงานประจำปี	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด

ประเด็น (n = 28)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
3. การตัดสินใจและการมีส่วนร่วม	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3.1 มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมหรือโครงการของหน่วยงาน	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3.2 มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3.3 หน่วยงานเปิดโอกาสให้มีอิสระในการปฏิบัติงานภายใต้ขอบเขตหน้าที่ได้อย่างเต็มที่	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3.4 มีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
4. เปิดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
4.1 หน่วยงานมีการส่งเสริมให้พัฒนาตนเองเพื่อสร้างความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
4.2 หน่วยงานใช้หลักธรรมาภิบาลในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งของบุคลากร	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
4.3 หน่วยงานเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
4.4 ได้รับการชี้แจงเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
5. การใช้รางวัลตอบแทนการกระทำ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
5.1 หน่วยงานมีแนวทางในการกระตุ้นการปฏิบัติงานของบุคลากร	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
5.2 หน่วยงานมีการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
5.3 หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมสัมพันธ์เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
5.4 หน่วยงานมีการจัดสวัสดิการที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
ภาพรวม	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 แสดงระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ พบว่า มีความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยมีค่าเฉลี่ย 5.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00



ภาพที่ 4.38 แผนภูมิร้อยละแสดงระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ประจำปีงบประมาณ 2560 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเรื่อง เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ประจำปีงบประมาณ 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 4 งานบริการ คือ 1) งานจัดเก็บภาษีรายได้ 2) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร 3) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับเบี้ยผู้สูงอายุ) 4) งานธุรการสำนักงาน ในด้านต่าง ๆ ที่ อปท. กำหนด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสิ้น 295 ตัวอย่าง ตัวอย่าง และส่วนของความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ รวมทั้งสิ้น 28 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลาที่ใช้บริการสูงสุด และเวลารอรับบริการสูงสุด ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 3 ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ โดยแต่ละงานประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) แบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยทำการทดสอบ (Try out) แบบสอบถามที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มเป้าหมาย รวม 30 คน แล้วนำไปหาความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป โดยในส่วน of แบบสอบถามของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.905 และแบบสอบถามความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.851 ซึ่งสูงพอที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ทำการอบรมและฝึกทักษะแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง รวมถึงมีเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์คอยควบคุมดูแลในการดำเนินการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยโปรแกรม

สำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลเป็นตาราง และแผนภูมิต่าง ๆ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. งานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมาใช้บริการงานรายได้หรือภาษีมากที่สุด รองลงมา คือ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และน้อยที่สุด คือ งานโยธา งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

2. สถานที่พักอาศัย พบว่า ผู้รับบริการพักอาศัยหรือทำงานอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ โดยทำงานหรือพักอาศัยอยู่ในหมู่ที่ 3 บ้านในควน มากที่สุด เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด และมีรายได้ อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท

3. ประเภทผู้รับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่ขอรับบริการ โดยในวันอังคาร เวลา 10.01-12.00 น. และใช้เวลารอรับบริการไม่เกินหนึ่งชั่วโมง

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งาน คือ 1) งานจัดเก็บภาษีรายได้ 2) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร 3) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับเบี้ยผู้สูงอายุ) 4) งานธุรการ สำนักงาน พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

4.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60

4.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40

4.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ ช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00

4.4 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

5. ความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ สรุประดับความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ ได้ดังนี้

5.1 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ **งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60

5.1.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.1.1.1 อันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00

5.1.1.2 อันดับที่ 2 คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80

5.1.1.3 อันดับที่ 3 คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.40

5.1.1.4 อันดับที่ 4 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00

5.1.2 เมื่อพิจารณางานเป็นรายข้อ สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.1.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.80

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.00

3) เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.60

5.1.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

2) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20

3) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40

5.2 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 2 คือ **งานธุรการสำนักงาน** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00

5.2.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.2.1.1 อันดับที่ 1 คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20

5.2.1.2 อันดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60

5.2.1.3 อันดับที่ 3 คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60

5.2.1.4 อันดับที่ 4 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

5.2.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.2.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรับบริการ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.80

2) การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00

3) มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.80

5.2.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) แบบฟอร์มขอรับบริการ กระชับ เข้าใจง่าย หรือมีตัวอย่างการกรอกข้อมูลที่ถูกต้อง มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60

2) มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้นมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

3) มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

5.3 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 3 คือ งานจัดเก็บภาษีรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

5.3.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปรวมระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.3.1.1 อันดับที่ 1 คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

5.3.1.2 อันดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80

5.3.1.3 อันดับที่ 3 คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

5.3.1.4 อันดับที่ 4 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

5.3.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปรวมได้ดังนี้

5.3.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) จุดให้บริการมีความเพียงพอต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

2) การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.40

3) มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80

5.3.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60

2) ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60

3) มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40

5.4 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60

5.4.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.4.1.1 อันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

5.4.1.2 อันดับที่ 2 คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

5.4.1.3 อันดับที่ 3 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

5.4.1.4 อันดับที่ 4 คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40

5.4.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.4.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) จุดให้บริการมีความเพียงพอต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20

2) มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40

3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ (ในสำนักงาน) เช่น แบบฟอร์ม บัตรคิว เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40

5.4.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 71.20

2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ถังขยะและห้องสุขา และมีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40 เท่ากัน

3) การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20

6. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ สรุปได้ดังนี้

6.1 จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการซึ่งเป็นประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20 รองลงมา คือ หน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00

6.2 จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่รับบริการทางหนังสือ/จดหมาย มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40 รองลงมา คือ มาติดต่อที่สำนักงาน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00 และต่ำที่สุด คือ ทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

6.3 จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ พบว่า วันพฤหัสบดี มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80 รองลงมา คือ วันพฤหัสบดี คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40 วันศุกร์ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00 และต่ำที่สุด คือ วันจันทร์ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60

6.4 จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 8.30- 10.00 น. คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60 ช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80 และต่ำที่สุด คือ ช่วงเวลา 14.01 – ปิด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

6.5 จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ระยะเวลา 31 นาที – 1 ชั่วโมง มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80 รองลงมา คือ ระยะเวลาครึ่งชั่วโมง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00 ระยะเวลาระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00

7. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

7.1 จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00

7.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยผู้สูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20 รองลงมา คือ วัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40 วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20 และต่ำที่สุดคือ วัยรุ่น (13-17 ปี) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

7.3 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40 และสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

7.4 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่ไม่รู้หนังสือมีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00 รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20 ระดับประถมศึกษาและปริญญาตรี คิดเป็น

ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60 เท่ากัน และต่ำที่สุด คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 67.00

7.5 จำแนกตามตามอาชีพ พบว่า อาชีพรับราชการ พนักงานของรัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00 รองลงมา คือ ว่างาน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 อื่น ๆ ได้แก่ อาชีพประมง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60 และต่ำที่สุดคือ พนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

7.6 จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มรายได้ 25,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 รองลงมา คือ กลุ่มที่ไม่มีรายได้ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80 กลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60 กลุ่มรายได้ 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80 และต่ำที่สุดคือ กลุ่มรายได้ 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20

7.7 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการคิดเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกได้มีการบริการที่ดี และมีความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 25.00 และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 75.00

8. ความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

8.1 กลุ่มตัวอย่างบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ มีจำนวนเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับต่ำปริญญาตรี มีประเภทตำแหน่งเป็นลูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานสำนักงาน ปลัด มีระยะเวลาการทำงาน 5 – 10 ปี และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท

8.2 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ รวม 4 งาน คือ 1) งานจัดเก็บภาษีรายได้ 2) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร 3) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับเบี้ยผู้สูงอายุ) 4) งานธุรการสำนักงาน ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40 และเมื่อเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจในปีที่ผ่านมา พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ยังคงได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ มีการให้บริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพียงพอต่อการให้บริการ โดยเฉพาะงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับเบี้ยผู้สูงอายุ) ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้ผู้รับบริการได้รับการดูแลเอาใจใส่ภายใต้มาตรฐานของการบริการแบบเดียวกัน จากเจ้าหน้าที่ที่พร้อมบริการด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ และไม่มีการแบ่งแยกชนชั้น ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ดังที่ บดินทร์ธ บัว

รอด (2559) ได้แสดงทัศนะของการให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน โดยมีสาระสำคัญประกอบด้วย การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือ ความยุติธรรมของการให้บริการภาครัฐที่ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นหรือกีดกัน การให้บริการประชาชนทุกคนจะมีความเป็นปัจเจกบุคคลภายใต้มาตรฐานของการให้บริการแบบเดียวกัน และการให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้ที่มารับบริการตลอดจนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานให้บริการว่าจะหยุดบริการในช่วงใดก็ได้

สำหรับงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร แม้งานบริการดังกล่าวจะมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับงานบริการอื่น ๆ แต่อย่างไรก็ตามผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เพราะผู้รับบริการยังคงมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมให้บริการอย่างสุภาพ ประกอบกับการที่องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกได้มีจุดให้บริการที่เพียงพออีกด้วย แต่สาเหตุสำคัญที่ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านดังกล่าวต่ำกว่างานบริการอื่น ๆ อาจเนื่องมาจากการดำเนินการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีขั้นตอนที่ต้องดำเนินการเป็นระบบ จึงไม่สามารถให้บริการได้ทันทั่วทั้งซึ่งส่งผลต่อความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยความรวดเร็วอยู่ในระดับต่ำที่สุด ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกได้ สามารถดำเนินการเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงงานบริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างให้ดียิ่งขึ้นได้ ด้วยการการพัฒนาการบริการเชิงรุก ดังที่ มณีรัตน์ แดงอ่อน (2551) ได้นำเสนอหลักการในการพัฒนาการบริการเชิงรุก คือ การพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น โดยปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการบริการให้น้อยที่สุด ตลอดจนการพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวและสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการทั้ง 4 งาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูงที่สุด เนื่องจากผู้รับบริการได้รับการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่มีความสามารถ ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และพร้อมให้บริการอย่างสุภาพ โดยไม่เลือกปฏิบัติ อีกทั้งยังมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ มีการดูแลให้ความใส่ใจผู้รับบริการ เป็นการให้บริการที่เกิดจากความรู้สึกที่ดี พร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด ส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรภาครัฐ และส่งผลความพึงพอใจ สอดคล้องตามหลักการในการพัฒนาการบริการเชิงรุกของมณีรัตน์ แดงอ่อน (2551) โดยได้อธิบายว่าเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อหรือรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการบริการที่เกิดจากความรู้สึกภายใน (Service Mind) ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดี การสื่อสารที่ดี และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อบุคลากรรวมทั้งต่อองค์กรด้วย รวมถึงภาพลักษณ์ที่เป็นองค์กรรวมของหน่วยงานราชการทั้งระบบ นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เนื่องจากผู้รับบริการบางส่วนยังมีทัศนคติไม่ดีต่อการบริการของรัฐ ซึ่งอาจมองว่าการติดต่อขอรับบริการจากราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารและการทำความเข้าใจ

เข้าใจกัน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปรับภาพลักษณ์ใหม่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และเปลี่ยนทัศนคติใหม่ให้ดีขึ้น ยอมรับฟังความคิดเห็น เหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการจากหน่วยงาน นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความศรัทธาและเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น

2. จากผลการวิจัย พบว่า ความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวมและรายด้าน แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการอบรม การให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ได้รับข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องอย่างครบถ้วนและรวดเร็ว การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมหรือโครงการของหน่วยงาน ตลอดจนการเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจในหน้าที่ของตนเอง และทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน ดังที่ พรชัย เจดามาน และคณะ (2560) กล่าวว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ ส่วนหนึ่งมาจากการมีบุคลากรที่มีทักษะในการปฏิบัติงานและการเรียนรู้ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างสากลว่า “คน” เป็นทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารจัดการ เพราะว่าคนเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าและสามารถสร้างคุณค่า (Value Creation) ที่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรได้ โดยมีหลักการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือการให้ความสำคัญกับบุคลากร การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดการ และการยอมรับและเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของบุคลากรด้วย สอดคล้องกับทฤษฎี Two Factors Theory (Frederick Herzberg) ที่ให้ความสนใจด้านพฤติกรรมและใช้การจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยภายนอก (Hygiene Factors of Extrinsic Factors) เช่น ความมั่นคงในการทำงาน สภาพภาพความสัมพันธ์กับผู้อื่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยภายใน (Motivator Factor or Intrinsic Factors) เช่น ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ทำ เป็นต้น

การบริหารด้านบุคคลเป็นศักยภาพที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ความพึงพอใจของลูกจ้างเกิดขึ้นผ่านการเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับพนักงานในการทำงานกับองค์กร ซึ่งความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กรนั้นเปรียบเสมือนการแสดงตัวตนของพนักงานในการมีส่วนร่วมต่อองค์กร เช่น การเปิดโอกาสในการสื่อสารของพนักงานต่อองค์กร การลงทุนด้านการพัฒนาศักยภาพพนักงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการวางแผนร่วมกัน รวมทั้งรางวัลในการปฏิบัติงาน (Konovski & Cropanzo, 1991 ; Meyer & Allen, 1997) กล่าวโดยสรุป คือ ระบบการจัดการบริหารบุคคลที่ดีย่อมนำมาซึ่งการพัฒนางานด้านบุคคล การสนับสนุนพนักงาน ดูแลอย่างเท่าเทียมกัน และสร้างคุณค่าให้กับพนักงานจะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรของตน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของของ Moynihan, L. M., Gardner, T. M. & Wright, P. M. (2002) ที่มีการทดสอบความมุ่งมั่นขององค์กรในการบริหารงานด้านบุคคลโดยการความพึงพอใจของลูกจ้างเป็นสำคัญ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันและความสนใจที่ผู้ปฏิบัติงานให้ต่อลูกค้านั้น เป็นผลจากการบริหารงานบุคคลที่ดี การบริหารงานบุคคลมีสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันขององค์กร และการบริหารงานบุคคลมีสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของลูกจ้าง ซึ่งจากหลักฐานพบว่าการบริหารงานด้านบุคคลที่

ดีสามารถช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าผ่านการสร้างตัวตนและการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งมีแรงขับเคลื่อนอื่น ๆ ที่สนับสนุนความสัมพันธ์นี้ เช่น การพัฒนาความรู้และทักษะของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษารูปแบบการมีส่วนร่วมและการจัดการด้านความรู้ในด้านการให้บริการสาธารณะเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของ อปท. โดยสามารถนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือเผยแพร่วิธีการแก้ไขปัญหาที่ได้รับผ่านทางทางสื่อต่าง ๆ อย่างทั่วถึง
2. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกพื้นที่ โดยศึกษาผลจากข้อมูลเชิงลึก และนำผลจากงานวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการบริหารงานให้แก่ท้องถิ่นเพื่อให้เกิดประโยชน์และการพัฒนาท้องถิ่นต่อไป
3. ควรศึกษาแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคไทยแลนด์ 4.0 เช่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงให้ทันทั่วถึง

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย (2550). *สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2555). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย Excel*. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- จินตนา สุขจามันท์. (2549). *การศึกษาและการพัฒนาชุมชน*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดชลบุรี*. การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ขาวประเสริฐ. (2556). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณรงค์ บุญสวยขวัญ. (2553). *รายงานวิจัย โครงการบริการสาธารณะที่เป็นนวัตกรรมท้องถิ่นที่ภาคใต้ สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกระบี่*.
- ดาวเรือง บาลบุรี. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครชุมน์ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี*. ราชบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- ทรงวุฒิ เรืองวาทศิลป์. (2550). *การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษาในพื้นที่บริการของโรงเรียนล้อมแรดวิทยา อำเภอด่าน จังหวัดลำปาง*. วิทยานิพนธ์การบริหารการศึกษา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2557). *การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ (ฉบับปรับปรุง)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). *มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- นราธิป ศรีราม. (2557). *แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น*. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บั้งอร บรรเทา สีดา สอนศรี และยุพา คลังสุวรรณ. (2559). *การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม*. วารสารการเมืองการปกครอง, 6(1).
- พรชัย เจดามาน และคณะ. (2560). *ทรัพยากรมนุษย์ : มิติการบริหารจัดการศตวรรษที่ 21 อย่างยั่งยืน*. กรุงเทพฯ : สุตรไฟศาลปิเตอร์.
- ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม และพรรณทิพย์ เพชรมาท. (2551). *การบริหารสังคม ศาสตร์แห่งศตวรรษเพื่อสังคมไทยและสังคมโลก*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน.
- เมตต์ เมตต์การุณจิต. (2553). *การบริหารจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วม: ประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และราชการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บุ๊คพอยท์.

- วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการ
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี. วารสาร
การบริหารท้องถิ่น. 9(1).
- วรรณเพ็ญ พลศักดิ์. (2553). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอ
น้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุบลราชธานี, การจัดการทั่วไป,
อุบลราชธานี.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2555). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และ คณะ. (2552). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่
มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัด
กาญจนบุรี. กาญจนบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย
อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา.
- สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (สำนักงาน ก.ถ.). (2548). คู่มือ
การใช้เครื่องชี้วัดสำหรับการประเมินผลการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ :
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- อรุณี สันติวิณัยย์. (2557). การร่วมกันจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นของพลเมือง : กรณีศึกษา
การจัดการขยะของชุมชนชลประทาน จังหวัดอุบลราชธานี. วารสารวิชาการ Veridian
E-Journal, 7(1), 625-635.
- อรรถ กักพล. (2552). เคล็ดลับการจัดการบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า ' 51.
กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญการพิมพ์ จำกัด.
- อริวัฒน์ ปิยะนันท์. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลัง
องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- Blau, P. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: John Wiley.
- Delery, J.E. (1998). Issues of fit in Strategic Human Resource Management: Implications
for research. *Human Resource Management Review*, 8: 289-310.
- Dyer, L., & Reeves, T. (1995). *Human Resource Strategies and Firm Performance: What
Do we Know and Where Do We Need To Go? Paper presented at the 10th
World Congress of the International Industrial Relations Association*.
Washington, DC.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchinson, S., & Sowa, D. (1986). Perceived
organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71: 500-507.
- Gouldner, A.W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American
Sociological Review*, 25: 161-179.

- Konovsky, M.A., & Cropanzano, R. (1991). Perceived fairness of employee drug testing as a predictor of employee attitudes and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 76:698-707.
- McMahan, G. C., Verick, M., & Wright, P.M. (1998). Alternative theoretical perspectives for strategic human resource management revisited: Progress, problems, and prospects. In P.M. Wright, L.D. Dyer, J.W. Boudreau and G.T. Milkovich, (Eds.), *Research in personnel and human resource management, Supplement 4*: 99-122.
- Meyer, J. P., & Allen, N.J. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Lisa M. Moynihan. (2002) High Performance HR Practices And Customer Satisfaction: Employee Process Mechanisms. *Cornell University ILR School Digital Commons@ILR*, 7(1), 1-26.

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามการวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้
ประจำปีงบประมาณ 2560
โดย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ประจำปีงบประมาณ 2560 ซึ่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้จัดทำโครงการขึ้น จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แยกตามงานบริการในส่วนที่ 1

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (โปรดเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว)

1. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ในเรื่องใด

- | | |
|---|--|
| ☐ 1) งานจัดเก็บภาษีรายได้ | (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.1) |
| ☐ 2) งานงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร | (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.2) |
| ☐ 3) งานงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) | (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.3) |
| ☐ 4) งานธุรการสำนักงาน | (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.4) |

2. จากงานที่ท่านใช้บริการในข้อ 1. ท่านใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ในนาม

- | | | | |
|---|---|--|---|
| ☐ 1) ประชาชนทั่วไป | ☐ 2) เจ้าหน้าที่ของรัฐ | ☐ 3) หน่วยงานภาครัฐ | ☐ 4) หน่วยงานเอกชน |
|---|---|--|---|

3. จากงานบริการในข้อ 1 ท่านขอรับบริการจากทางใด

- | | | | |
|---|--------------------------------------|--|--|
| ☐ 1) มาติดต่อที่สำนักงาน | ☐ 2) โทรศัพท์ | ☐ 3) หนังสือ/จดหมาย | ☐ 4) อื่น ๆ ระบุ..... |
|---|--------------------------------------|--|--|

4. วันที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

- | | | | | | | |
|------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|
| ☐ 1) จันทร์ | ☐ 2) อังคาร | ☐ 3) พุธ | ☐ 4) พฤหัสบดี | ☐ 5) ศุกร์ | ☐ 6) เสาร์ | ☐ 7) อาทิตย์ |
|------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|

5. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

- | | | | |
|---|--|--|---|
| ☐ 1) 8.30 - 10.00 น. | ☐ 2) 10.01 - 12.00 น. | ☐ 3) 12.01 - 14.00 น. | ☐ 4) 14.01 - เวลาปิด |
|---|--|--|---|

6. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ แต่ละครั้งสูงสุดนานเท่าใด

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ 1) ครั้งชั่วโมงหรือต่ำกว่า | ☐ 2) 31 นาที - 1 ชม. | ☐ 3) ระหว่าง 1 - 2 ชม. |
| ☐ 4) ระหว่าง 2-3 ชม. | ☐ 5) ระหว่าง 3-4 ชม. | ☐ 6) มากกว่า 4 ชม. |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชนใด.....

- ☐ 1) หมู่ที่ 1 บ้านห้วยปริศนา ☐ 2) หมู่ที่ 2 บ้านอ่าวลึกใต้ ☐ 3) หมู่ที่ 3 บ้านในควน ☐ 4) หมู่ที่ 4 บ้านเขาพระ
☐ 5) หมู่ที่ 5 บ้านถ้ำเสือ ☐ 6) หมู่ที่ 6 บ้านคลองสุข ☐ 7) หมู่ที่ 7 บ้านเขาหลัก

2. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

3. ช่วงอายุ ☐ 1) 13 – 17 ปี ☐ 2) 18 – 35 ปี ☐ 3) 36 – 45 ปี ☐ 4) 46 – 60 ปี ☐ 5) 61 ปีขึ้นไป

4. สถานภาพสมรส ☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส ☐ 3) หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

5. ระดับการศึกษา

- ☐ 1) ไม่รู้หนังสือ ☐ 2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า ☐ 3) ม.ต้น/เทียบเท่า ☐ 4) ม.ปลาย/
ปวช./เทียบเท่า
☐ 5) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า ☐ 6) ปริญญาตรี ☐ 7) สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพหลัก

- ☐ 1) นักเรียนนักศึกษา ☐ 2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ 3) พนักงานเอกชน ☐ 4) รับจ้างทั่วไป
☐ 5) เกษตรกร ☐ 6) ว่างาน ☐ 7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
☐ 8) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 9) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

7. รายได้ต่อเดือน

- ☐ 1) ไม่มีรายได้ ☐ 2) ไม่เกิน 5,000 บาท ☐ 3) 5,001-10,000 บาท ☐ 4) 10,001-15,000 บาท
☐ 5) 15,001-20,000 บาท ☐ 6) 20,001-25,000 บาท ☐ 7) 25,001-30,000 บาท ☐ 7) มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจ

ส่วนที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีรายได้ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน						
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว						
1.4 การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 จุดให้บริการมีความเพียงพอต่อผู้รับบริการ						
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก มีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นต้น						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงาน)						
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน						
4.2 มีป้ายแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรับบริการ เป็นต้น						

ข้อเสนอแนะ.....

ส่วนที่ 3.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความ เห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนตามที่ประกาศไว้						
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิวเป็นต้น						
1.4 แบบฟอร์มขอรับบริการ มีความกระชับ เข้าใจง่าย หรือมีตัวอย่างการกรอกข้อมูล						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 จุดให้บริการมีความเพียงพอต่อผู้รับบริการ						
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก มีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเรื่องขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นต้น						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน						
4.2 มีป้ายแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบ คำผิด กาว เป็นต้น						
4.4 มีกล่องรับความคิดเห็นหรือแบบสอบถาม เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น						

ข้อเสนอแนะ.....

ส่วนที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความ เห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การรับขึ้นทะเบียนเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการ						
1.3 การบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการมีการบริการที่หลากหลาย ได้แก่ นำไปมอบให้ถึงบ้าน ให้มารับที่ส่วนราชการ						
1.4 การบริการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 จุดให้บริการมีความเพียงพอต่อผู้รับบริการ						
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก มีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล สื่อออนไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นต้น						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน						
4.2 มีป้ายแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น						

ข้อเสนอแนะ.....

ส่วนที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการสำนักงาน (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้						
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว เป็นต้น						
1.4 แบบฟอร์มขอรับบริการ กระชับ เข้าใจง่าย หรือมีตัวอย่างการกรอกข้อมูลที่ต้อง						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 จุดให้บริการมีความเพียงพอต่อผู้รับบริการ						
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก มีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นต้น						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงาน)						
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน						
4.2 มีป้ายแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น						

ข้อเสนอแนะ.....

❖ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม❖

ชื่อ-สกุล.....รหัส.....ผู้เก็บข้อมูล

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้

ประจำปีงบประมาณ 2560

โดย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ประจำปีงบประมาณ 2560 ซึ่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้จัดทำโครงการขึ้น จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวม เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ปี
3. สถานภาพสมรส ☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส ☐ 3) หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา ☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2) ปริญญาตรี ☐ 3) สูงกว่าปริญญาตรี
5. ประเภทตำแหน่ง ☐ 1) ลูกจ้างชั่วคราว
☐ 2) ลูกจ้างประจำ
☐ 3) พนักงานราชการ
☐ 4) ข้าราชการ
☐ 5) ข้าราชการการเมือง
6. สังกัดฝ่ายงาน ☐ 1) สำนักงานปลัด
☐ 2) งานบริการกฎหมาย
☐ 3) งานทะเบียน
☐ 4) งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
☐ 5) งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
☐ 6) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
☐ 7) งานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
☐ 8) งานเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
☐ 9) งานรายได้หรือภาษี
☐ 10) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
☐ 11) งานสาธารณสุข
7. ระยะเวลาการทำงาน ปี
8. รายได้ต่อเดือน บาท

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด N/A = ไม่มีความคิดเห็น

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					
	5	4	3	2	1	N/A
1. เปิดช่องทางการสื่อสาร						
1.1 หน่วยงานของท่านมีช่องทางการสื่อสารที่เพียงพอและหลากหลาย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ อีเมล เสียงตามสาย เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
1.2 ท่านได้รับข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องอย่างครบถ้วนและรวดเร็ว						
1.3 ท่านได้รับความแนะนำหรือการให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา						
1.4 หน่วยงานของท่านมีการประชุมปรึกษาหารือแนวทางการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ						
2. องค์กรมีการอบรมแก่บุคลากร						
2.1 หน่วยงานของท่านมีแผนและแนวทางในการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ						
2.2 ท่านได้รับการส่งเสริมให้เข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา ตลอดจนการดูงาน และการศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องโดยไม่ถูกปิดกั้น						
2.3 ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการพัฒนาตนเองมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน						
2.4 หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการพัฒนาบุคลากรตามแผนปฏิบัติงานประจำปี						
3. การตัดสินใจและการมีส่วนร่วม						
3.1 ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมหรือโครงการของหน่วยงาน						
3.2 ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน						
3.3 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานภายใต้ขอบเขตหน้าที่ได้อย่างเต็มที่						
3.4 ท่านมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน						
4. เปิดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง						
4.1 หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมให้พัฒนาตนเองเพื่อสร้างความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่						
4.2 หน่วยงานของท่านใช้หลักธรรมาภิบาลในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งของบุคลากร						
4.3 หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่						
4.4 ท่านได้รับการชี้แจงเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา						
5. การใช้รางวัลตอบแทนการกระทำ						
5.1 หน่วยงานมีแนวทางในการกระตุ้นการปฏิบัติงานของบุคลากร						
5.2 หน่วยงานมีการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน						
5.3 หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมสัมพันธ์เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน						
5.4 หน่วยงานของท่านมีการจัดสวัสดิการที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน						

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

❖ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม❖

รายนามคณะผู้วิจัย

หน่วยงานรับผิดชอบ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
139 ถนนวิเศษกุล ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง 92000
โทรศัพท์ 0 7522 1212 โทรสาร 0 7522 1216
www.dusittrang.com

ผู้รับผิดชอบโครงการ

ดร.สฤณี ธีฎกิจจานุกิจ	ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
โทร. 0 7522 1212 ต่อ 6801	

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริโรจน์ ผลพันธิน	อธิการบดีมหาวิทยาลัยสวนดุสิต
--------------------------------------	------------------------------

ผู้วิจัย

นางสาวเบญจวรรณ ขุนฤทธิ์	อาจารย์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง	
โทร. 0 7522 1212 ต่อ 6813	
โทรสาร 0 7522 1216	
e-mail : benjawan-khu@hotmail.com	



มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง

139 ถนนวิเศษกุล ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง รหัสไปรษณีย์ 92000

โทรศัพท์ 075-221212-5

เว็บไซต์ <http://www.dusittrang.com>