



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
2566

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำนวน 1,300 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำแนกตามงานบริการ ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.30 และเมื่อพิจารณาตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านบริการด้านสังคมสงเคราะห์ (งานบริการสถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับคะแนน 10 รองลงมา คือ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (งานเก็บภาษีน้ำมันและค่าธรรมเนียมการใช้บริการโรงแรม) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับคะแนน 10 รองลงมา คือ งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (สถานีขนส่งผู้โดยสาร อำเภอโคกสำโรง และสถานีขนส่งผู้โดยสารลำานารายณ์) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับคะแนน 10 และงานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการพื้นที่สนามกีฬาพระราเมศวร) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับคะแนน 10 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนจังหวัด

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจเรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านรายได้และภาษี (เงินเก็บภาษีน้ำมันและค่าธรรมเนียมการใช้บริการโรงแรม) 2) งานด้านบริการด้านสังคมสงเคราะห์ (งานบริการสถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) 3) งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการพื้นที่สนามกีฬาพระรามศวร) และ 4) งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์) วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำนวน 1,300 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบมาตรฐานประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.82 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 96.30 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

2.1 งานด้านบริการด้านสังคมสงเคราะห์ (งานบริการสถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 คิดเป็นระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานบริการด้านรายได้และภาษี (เงินเก็บภาษีน้ำมันและค่าธรรมเนียมการใช้บริการโรงแรม) ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 คิดเป็นระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์) ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 คิดเป็นระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการพื้นที่สนามกีฬาพระรามศวร) ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 คิดเป็นระดับคะแนน 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรุณี เจริญทรัพย์)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความร่วมมือของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่านทำให้การศึกษานี้บรรลุวัตถุประสงค์ ตลอดจนขอขอบคุณคณะผู้บริหาร บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ที่อนุเคราะห์สถานที่และอุปกรณ์บางส่วนสำหรับใช้เพื่ออำนวยความสะดวก ตลอดจนมีส่วนในการทำวิจัยให้สำเร็จสมบูรณ์ จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี รัตนเสริมพงศ์
และคณะผู้วิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กิตติกรรมประกาศ

สารบัญ

สารบัญภาพ

สารบัญตาราง

บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ.....	23
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ.....	29
แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบการบริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด	34
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
กรอบแนวคิดในการศึกษา	48
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ	52
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	52
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	75
สรุปผลการวิจัย	75
อภิปรายผลการวิจัย	77
ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	91
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	
ภาคผนวก ข. กิจกรรมการดำเนินงาน	
ภาคผนวก ค. ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ	
ภาคผนวก ง. รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย	

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ	31
ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	48

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี (งานเก็บภาษีน้ำมันและค่าธรรมเนียมการใช้บริการโรงแรม).....	56
ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี (งานเก็บภาษีน้ำมันและค่าธรรมเนียมการใช้บริการโรงแรม).....	57
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานด้านบริการด้านสังคมสงเคราะห์ (งานบริการสถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี).....	60
ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในงานด้านบริการด้านสังคมสงเคราะห์ (งานบริการสถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี).....	61
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการพื้นที่สนามกีฬาพระรามศวร).....	64
ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในงานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการพื้นที่สนามกีฬาพระรามศวร).....	65
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์).....	68
ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในงานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์).....	69
ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ.....	72

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวคิดทางการเมืองการปกครองจะเห็นได้ว่ารัฐบาล ซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2535) ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมาในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิตอีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชน ได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่ไม่สนองตอบต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ และตัวบุคคล หรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เพื่อการสนองตอบต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และตรงกับความต้องการของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาท และความสำคัญเกิดขึ้น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ และอำนาจดูแลจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุน การจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่ และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละ รูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าว อย่างน้อยต้องมีบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดทำบริการสาธารณะ หรือกิจกรรมสาธารณะใด ที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชน หรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ ได้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตาม วรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือ

ประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวมการป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสม และความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวร้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี เป็นอีกหน่วยงานบริการราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่าประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศจะได้รับบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนจังหวัดควรต้องดำเนินให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงจัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ คือมิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลในแผนการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในแผนการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องประสานงานกับสถาบันภายนอกที่เป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จึงให้ความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยได้ร่วมมือกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (งานเก็บภาษีน้ำมันและค่าธรรมเนียมการใช้บริการโรงแรม) 2) งานด้านบริการด้านสังคมสงเคราะห์ (งานบริการสถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) 3) งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการพื้นที่สนามกีฬาพระราเมศวร) และ 4) งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรง และสถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์) ทั้งนี้ ในมิติด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำแนกตามงานบริการ
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมของงานบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ว่าด้วยมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น ดังนี้

- 1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
- 1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มี 4 งานบริการ ได้แก่

- 1.1 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (งานเก็บภาษีน้ำมัน และค่าธรรมเนียมการใช้บริการโรงแรม)
- 1.2 งานด้านบริการด้านสังคมสงเคราะห์ (งานบริการสถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี)
- 1.3 งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการพื้นที่สนามกีฬาพระราเมศวร)
- 1.4 งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรง และสถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนทุกคนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดลพบุรี จำนวน 739,473 คน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี (กรมการปกครอง, กระทรวงมหาดไทย, 2565) “ประกาศสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง เรื่อง จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร แยกเป็นกรุงเทพมหานครและจังหวัดต่าง ๆ ตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565”

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี นับตั้งแต่ช่วงเดือนพฤศจิกายน 2565 ถึงเดือนกันยายน 2566 โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้ตารางสำเร็จรูปขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ของ ทาโร่ ยามาเน (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 97 และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .03 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,300 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การสำรวจครั้งนี้เป็นการศึกษาในพื้นที่จังหวัดลพบุรี

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2565 – เดือนกันยายน 2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
2. ทราบถึงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
3. ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่
 - 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัว มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังและตามระยะเวลาที่กำหนด
 - 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา
 - 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส กระตือรือร้นและเอาใจใส่ รวมถึงให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง และให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี
 - 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ ได้แก่ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่

ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ และมีแผนพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน

3. งานให้บริการ หมายถึง งานตามภารกิจที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ได้ให้บริการกับผู้รับบริการจำนวน 4 งานบริการ ได้แก่

งานที่ 1 หมายถึง งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (งานเก็บภาษีน้ำมัน และค่าธรรมเนียมการใช้บริการโรงแรม)

งานที่ 2 หมายถึง งานด้านบริการด้านสังคมสงเคราะห์ (งานบริการสถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี)

งานที่ 3 หมายถึง งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการพื้นที่สนามกีฬาพระราเมศวร)

งานที่ 4 หมายถึง งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรง และสถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์)

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ
5. แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบการบริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด
6. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้มาบริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสิ่งที่เป็นปัจจัยความสำเร็จของงานบริการที่สำคัญประการแรกที่เป็น คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ต้องศึกษาให้ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

ความหมายของความพึงพอใจ

โคเลอร์ (Kotler, 1999, p.5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับความพึงพอใจเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับด้วยกัน และลูกค้ารายการหนึ่งอาจจะมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งเป็น 3 ระดับ กล่าวคือหากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าย่อมเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

เชลลี (Shelly, 1975, p.215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้ในเชิงลบ ซึ่งความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดเป็นความสุข ซึ่งความสุขที่เกิดขึ้นความเป็นรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ

ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543, หน้า 1) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกที่จะรัก ความรู้สึกที่จะชอบ มีความภาคภูมิใจ สุขใจอย่างเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

อนงค์ กลัยนี (2542, หน้า 13) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้น ๆ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งในการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แก่ กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและผลการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากนั้นผู้บริการดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534, หน้า 15) ซึ่ง พรฤทธิ์ ช.เจนจิต (2542, หน้า 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างกันออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างที่มีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้น 4 ประการ คือ 1) การอบรมแต่เนิ่น ๆ เป็นไปในลักษณะค่อย ๆ ดูดซับการเลียนแบบของพ่อและแม่และคนรอบข้างไม่ต้องมีใครมาสอน 2) ประสบการณ์ของบุคคล 3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว และ 4) สื่อมวลชน นอกจากนี้ พอร์เตอร์ (Porter, 1981, p.1) กล่าวว่าความพึงพอใจต่อการทำงานในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อประเมินแล้วงานนั้น ๆ จะนำผลการตอบแทนมาให้ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่น่าผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้

อรรถกิจ กรณ์ทอง (2545, หน้า 16) เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้นก็กำหนดเป้าหมายหลายอย่าง เพื่อสร้างความพึงพอใจที่กำลังมีความต้องการของแต่ละบุคคลจะมีขึ้นอยู่แต่ละปัจจัย ดังนี้ 1) วัฒนธรรมและค่านิยมทางสังคม 2) ความสามารถทางร่างกาย 3) ประสบการณ์ และ 4) สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม

สุริยา พุ่มพวง (2547, หน้า 3) กล่าวว่า การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดนั้นจะมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ 4 ลักษณะ ดังนี้ 1) มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ 2) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว 3) มีความสามัคคีในรูปแบบน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ที่ไม่แตกแยกเป็นก๊ก เป็นเหล่า และ 4) ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ทำงานและอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

อินทิรา เพ็งแก้ว (2548, หน้า 12 - 13) ได้ศึกษาทัศนคติของนักวิชาการและได้ประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปไว้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ความพึงพอใจเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงาน 2) ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกันและต่อองค์การหรือหน่วยงาน 3) ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ มีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน 4) ความพึงพอใจก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลัง เพื่อกำจัดปัญหาในองค์การร่วมกัน 5) ความพึงพอใจก่อให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อหนุนด้านกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ 6) ความพึงพอใจก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความศรัทธาในองค์การที่ร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน และ 7) ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ เสถียร เหลืองอร่าม (2549, หน้า 88) กล่าวถึงความพึงพอใจของบุคคลเป็นสำคัญในการบริหาร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อหนุนต่องานและองค์การได้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ 2) สร้างความจงรักภักดี มีสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์การ 3) เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมความประพฤติกรรมการกระทำของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติตนในกรอบระเบียบวินัยและมีศีลธรรมอันดีงาม 4) สร้างสามัคคีธรรมและเกิดพลังร่วมกันทำงานในหมู่คณะ 5) เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ 6) เกื้อหนุนและจงใจให้สมาชิกของหมู่คณะและองค์การเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์การ และ 7) ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่

สมบุญ พรธนาภพ (2540, หน้า 167) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญ คือ จะเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากรได้ 6 ประการ ดังนี้

1. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
2. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตัว
3. ความตั้งใจ เอาใจใส่ และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
4. ความรู้สึกกังวลใจต่อผลที่เกิดขึ้น คือการหยุดงานของตนเอง คือจะไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น

5. ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
 6. ความพร้อมเพรียงในการหมั่นปรึกษาหรือเกี่ยวกับการเตรียมงานและแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ
- องค์ประกอบของความพึงพอใจ**

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2547, หน้า 98) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจของคนในองค์กรดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบ 6 ประการ ดังนี้

1. หน่วยงานที่มีการนิเทศใกล้ชิดรวดเร็ว เพียงพอ และทั่วถึงหรือไม่

2. คนงานมีความพึงพอใจและความภาคภูมิใจในงานที่ตนเองทำหรือไม่
3. คนงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่
4. มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ทุกคนยอมรับหรือไม่
5. มีค่าตอบแทนและรางวัลต่าง ๆ ที่คนงานได้รับมีความเหมาะสมเพียงใดทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

6. สุขภาพทางกายและจิตใจ โดยทั่วไปของคนงานเป็นอย่างไร

คูเปอร์ (Cooper, 1985, p.31 - 33) กล่าวว่า ความต้องการที่เป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิด ความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 6 ลักษณะ ได้แก่

1. ทำงานที่ตนสนใจ
2. มีเงินเดือนและค่าจ้างที่ยุติธรรม
3. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
4. สภาพการทำงานที่ดี มีชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
5. ความสะดวกในการไปและกลับ และสวัสดิการอื่น ๆ
6. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจการควบคุม การปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่น่ายกย่องนับถือ

ยีเซลลีลา, และบราวน์ (Ghiselli, & Brown, 1992, p.430 - 433) มีความเห็นว่ องค์กรประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานสูงหรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของบุคคลทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
3. ระดับอายุ จากการศึกษ พบว่าผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25-35 ปี และ 45-54 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น
4. รายได้ คือจำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงานที่ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของคนงาน

ล็อก (Lock, 1976, p.132) กล่าวถึง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้ทำการศึกษาวิจัย ในปี ค.ศ. 1976 มี 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ตัวงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ และการควบคุมการทำงาน
2. เงินเดือน (money) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรมและความทัดเทียมกัน
3. การเลื่อนตำแหน่ง (promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น บนพื้นฐานความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การและหลักในการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่ง
4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงานและความเชื่อมั่นในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) ได้แก่ การบำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการ รักษาพยาบาล การให้วันหยุดงานและการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างพักผ่อน

6. สภาพการทำงาน (working conditions) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ท่าเลที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้างของ อาคารสถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือแนะนำการ ให้คำปรึกษาหารือระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (co-worker) ได้แก่ การยอมรับ การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือ และความมีไมตรีต่อกัน

9. บริษัทและการจัดการ (company and management) ได้แก่ การดูแลลูกจ้าง การจ่าย ค่าตอบแทนและการบริหารงาน

การวัดความพึงพอใจ

ภานิดา ชัยปัญญา (2541, หน้า 55) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถ กระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจจะถาม ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ด้วยวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะ ได้ข้อมูลที่แท้จริง

3. การสังเกตเป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ ด้วยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมี ระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจจะสามารถกระทำได้หลายวิธี คือ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนี้ก็ดีจะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและความพึงพอใจของ ผู้ถูกวัดว่ามีความพึงพอใจทางบวกหรือทางลบนั่นเอง ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินใช้ แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวการณ์ แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจาก การบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับความรู้ สิ่งที่คาดหวัง เกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของ ผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของ ผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือซื้อแล้วรวยก็ ได้รับหนังสือซื้อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัมมกร (2546, หน้า 18 - 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจ ในการบริการที่จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้บริการและผู้รับบริการ ดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบและความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มากประกอบกับการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์การ โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาดและการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์การบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริหารการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์การ เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการเป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ การให้บริการประกอบด้วยผู้ให้บริการ (provider) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ (ปฐม มณีโรจน์, 2543, หน้า 5)

ความหมายการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p.477) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (intangible) ซึ่งถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งโดยไม่ได้ มีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอร่วมกับสินค้าที่จับต้องได้

เลิฟล็อก, และไรท์ (Lovetock, & Wright, 1999, p.50) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐศาสตร์ที่สร้างคุณค่าและให้ประโยชน์กับผู้บริโภคในเวลาและสถานที่ที่เหมาะสมซึ่งผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์ การบริการหรืออาจได้จากสินค้าก็ได้

ยุพาวรรณ วรรณวณิช (2548, หน้า 12) กล่าวว่า การบริการ หมายถึงความแตกต่างในกระบวนการ (process) และความแตกต่างในผลลัพธ์ (output) กล่าวคือ กระบวนการผลิตสินค้า ผู้บริโภคไม่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต ในขณะที่การผลิตบริการผู้บริโภคเป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการผลิต ส่วนผลลัพธ์นั้นการผลิตสินค้าจะได้สิ่งที่มีตัวตนสัมผัสได้ แต่การผลิตบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547, หน้า 316) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การส่งมอบมูลค่า (values) ที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้กับลูกค้าซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกถึงทางด้านจิตใจของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของบริษัทเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

วีระรัตน์ กิจเลิศไพบุลย์ (2547, หน้า 14) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจจะมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องแต่โดยเนื้อแท้สิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือ การปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2546, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (2546, หน้า 4) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง วิธีของการสร้างบริการขึ้นมาและส่งมอบให้ลูกค้าที่สนใจเพราะสิ่งที่ป้อนเข้า (input) และผลผลิตจากกระบวนการ (output) เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543, หน้า 6 - 7) กล่าวว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการของกิจกรรมที่ส่งมอบการบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย

ลักษณะของการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกดี รู้สึกชอบ ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้ร่างกายและสติปัญญา มอบในสิ่งนั้น ๆ ซึ่งเป็นระดับของความรู้จักของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ (สมชัย เลิศทิววงศ์, 2544, หน้า 35) ซึ่ง กันต์เลค, และเนลสัน (Gundlach, & Nelson, 1983, p.41) อธิบายว่าความพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับพฤติกรรมบริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ตอบสนองต้องการหรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหาได้

สุธี นาทวรทัต (2540, หน้า 585) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ ดังนี้ 1) จับต้องไม่ได้ (intangibility) ลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกันระหว่างสินค้าและบริการ หมายถึง การบริการเป็นเรื่องของสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เนื่องจากผู้ซื้อไม่สามารถเห็นความรู้สึกทดสอบหรือสัมผัสกับบริการได้

เช่นเดียวกับการซื้อสินค้า เช่น การบริการคัดสรรกรรมเสริมความงามผู้รับบริการไม่สามารถเห็นหรือสัมผัสบริการได้ก่อน แม้ว่าจะสามารถเห็นและสัมผัสส่วนประกอบที่จับต้องได้ของการบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เป็นต้น 2) มีความเป็นอเนกพันธ์ (heterogeneity) เนื่องจากบริการ คือผลงานของมนุษย์ที่เป็นผู้ให้บริการซึ่งแต่ละคนก็มีแบบและวิธีการในการให้บริการของตนเอง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้นผู้ให้บริการคนเดียวกันอาจจะให้บริการต่างกัน ถ้าเป็นเรื่องที่ต่างกรรมต่างวาระกัน เช่น การให้บริการของช่างตัดผมคนเดียวกัน ซึ่งให้บริการกับลูกค้าคนเดิมซึ่งเป็นลูกค้าประจำ ในแต่ละครั้งของการรับบริการลูกค้าจะได้รับความพอใจไม่เท่ากัน ดังนั้นการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของการบริการที่ผู้ซื้อ (ลูกค้า) จะได้รับความพอใจไม่เท่ากัน ดังนั้นการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของการบริการ ที่ผู้ซื้อได้รับจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยากในบางกรณีก็เป็นการยากที่จะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่าการบริการที่ลูกค้า จะได้รับจะมีลักษณะอย่างไร เช่น การซื้อบัตรเข้าชมการแข่งขันกีฬาที่ไม่อาจจะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่าการแข่งขันจะสนุกสนานและน่าตื่นเต้นเพียงใด จากเหตุผลดังกล่าวในการขายบริการจึงต้องให้ ความสนใจเกี่ยวกับการวางแผนที่จะให้บริการมากเป็นพิเศษ เพื่อให้แน่ใจว่าการบริการที่จะให้กับลูกค้ามีคุณภาพดี มีความเท่าเทียมกัน และมีความสม่ำเสมอ 3) การผลิตและการบริโภคที่เกิดขึ้นพร้อมกัน (simultaneous production and consumption) ด้วยเหตุที่สินค้าต้องมีการผลิตก่อนและหลังจากนั้น จึงจัดจำหน่ายและเกิดการบริโภคสำหรับการบริการ ส่วนมากจะจัดจำหน่ายก่อนแล้วจึงค่อยผลิตต่อ (การให้บริการ) และการบริโภค (การรับบริการ) ในเวลาเดียวกัน เช่น การใช้บริการของสายการบินของผู้โดยสารต้องซื้อตั๋วโดยสารก่อน และเมื่อถึงเวลาเดินทางบริษัทสายการบินจะให้บริการ ขณะเดียวกันการรับบริการของผู้โดยสารก็จะเกิดขึ้นพร้อมกันบ่อยครั้ง ที่ไม่อาจจะแยกเรื่องการบริการออกจากตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้บริการ ดังนั้นลักษณะการแบ่งแยกไม่ได้ (การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน) ในความหมายทางการตลาดทำให้การจำหน่ายด้านการบริการต้องเป็นการจำหน่าย (ขายตรง) จากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ทำให้การจำหน่ายทำได้ในปริมาณจำกัด 4) ความไม่คงทน (perishability) การบริการเป็นสิ่งที่ไม่คงทนและไม่อาจเก็บรักษาไว้ได้ เช่น ที่นั่งภายในโรงภาพยนตร์ในแต่ละรอบ ถ้าไม่มีผู้เข้าชมภาพยนตร์ก็เสียเปล่า เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งเหล่านั้นก็เป็นเรื่องสูญเปล่าเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ไม่ได้ ซึ่งแตกต่างจากสินค้าที่สามารถเก็บรักษาไว้ในคลังสินค้าและนำมาจำหน่ายได้ในวันถัดไปหรือผู้บริโภคสามารถส่งสินค้าที่ซื้อไปแล้ว ถ้าไม่ได้รับความพึงพอใจ สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543, หน้า 143) กล่าวว่า ลักษณะสำคัญของการบริการไว้ ดังนี้ 1) ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจชิมได้แค่เห็นและรู้สึกได้ยิบ ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ดังนั้น ปัญหาของการบริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาดบริการ จะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการ ซึ่งรวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจจนสามารถบอกต่อได้ 2) ไม่สามารถแบ่งแยกให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภค ขณะเดียวกันแยกไม่ได้ ซึ่งบางครั้งอาจจะเกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยการวางแผนกลยุทธ์การให้บริการ คือการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการอย่างรวดเร็ว 3) มีความไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ อย่างไร ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ไขปัญหา

ดังกล่าว การบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขึ้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (product planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดีเพียงใด 4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าต้องการความสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือการบริการไม่ทันใจหรือการไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคาและการส่งเสริมการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p.479) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการมี 4 ประเภท ดังนี้

1. มีลักษณะเป็นกิจกรรม การบริการมีลักษณะที่เป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหว ซึ่งการบริการเป็นกิจกรรมของประชาชน เช่น หมอ นักบริหาร พนักงาน เป็นต้น โดยมีหน้าที่หรืองานเป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิดของกิจกรรม การบริการเป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แต่หลังจากที่การบริการถูกส่งออกไปแล้ว มันจะไม่มีมีการเคลื่อนไหวอีก ซึ่งในขณะที่มีการส่งมอบบริการจะมีการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบสามารถทำได้โดยการสังเกตปฏิกิริยาหรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ

2. มีลักษณะที่ไม่คงทน การบริการเมื่อเกิดขึ้นจะสูญหายไปทันทีทันใด แม้บางครั้งการให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบ้าง ยาวบ้าง แต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกบริโภคไปโดยทันทีทันใด

3. มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บริหาร เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่ไม่จีรังยั่งยืน ดังนั้นการบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยว จะต้องมียุทธศาสตร์ของการติดต่อกับผู้รับบริการที่มีความต้องการตรงกับบริการนั้น ๆ ถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้บริหารก็ไม่เรียกว่า “การบริการ”

4. มีขอบเขตที่ชัดเจนและเป็นเรื่องยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการ เนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรมจึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ทำให้เห็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดที่ไม่ชัดเจน ดังนั้น เมื่อถึงเวลาสิ้นสุดการให้บริการจะพบว่าทำให้บริการอาจจะถูกทำให้สำเร็จเสร็จสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้น

องค์ประกอบของการบริการ

คิวทรี พงศกรรังศ์ศิลป์ (2547, หน้า 322) กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่ 1) การเดินทางที่ง่ายและสะดวกเวลาผู้รับบริการเดินทางมาติดต่อ 2) สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคารสภาพแวดล้อมของหน่วยบริการสถานที่รับบริการและสภาพห้องน้ำ ซึ่งสถานที่เหล่านี้ของหน่วยบริการต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด เป็นระเบียบ และปลอดภัย รวมทั้งควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

2. การประชาสัมพันธ์จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการของงานบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการของผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ ดังนี้ 1) บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย 2) การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2546, หน้า 13) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนจะมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนร่วม ควรมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน ดังนี้ 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ 5) ช่องทางการให้บริการ 6) ผลกระทบต่อผู้รับบริการ

กิลเบิร์ต, และเบิร์ดเฮด (Gilberet, & Birhead, อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร, 2538, หน้า 1 - 9) มองว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากร คือ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) หมายถึง วิธีการที่จะให้ทรัพยากร 3) ผล (result) หรือผลผลิต (impacts) คือสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีทรัพยากร และ 4) ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) หมายถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการที่จะได้รับ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ

หลักการและแนวทางในการบริการ

มิลล์เลห์ (Millet, 1954, หน้า 112 - 114) กล่าวว่า การบริการสาธารณะที่น่าจะพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นพึงพอใจหรือไม่อาจจะพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitably service) คือ การให้บริการของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนต้องมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกันทั้งในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับทุกคน อำนาจความสะดวกอย่างเสมอภาค โดยไม่มีการแยกเพศ อายุ และอื่น ๆ รวมถึงการใช้วาจาที่สุภาพกับทุก ๆ คน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะที่จำเป็นด้วยความรีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา มีขั้นตอนอย่างชัดเจน อาจจะมีป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการ มีระบบการบริการที่ชัดเจน การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วที่ทันเวลา เพื่อให้ประชาชนสามารถกำหนดเวลาการรับบริการได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอกับการบริการ และสถานที่ที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ ในเรื่องนี้ มิลล์เลห์ เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ต้องบริการให้แล้วเสร็จและมีการติดตามผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน เช่น มีเครื่องมือสื่อสารที่ก้าวหน้า ให้มีการแสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรมอยู่เสมอให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สอดคล้องกับ โชติช่วง ภิรมณ์ (2548, หน้า 9 - 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่สามารถวัดด้านการบริการแบบต่าง ๆ ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเป็นธรรม คือ การให้บริการที่ยุติธรรม มีความเสมอภาค และเท่าเทียมกัน 2) การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะที่จำเป็นอย่างรีบด่วน 3) การให้บริการอย่างพอเพียง คือ ความพอเพียงในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องมีความพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณะชน และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ มีการพัฒนางานทั้งการบริการคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 32) และกุลธนา ธนาพงศ์ธร (2542, หน้า 28) กล่าวถึงหลักการและแนวทางให้บริการในการให้บริการกับผู้รับบริการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ต้องการ

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

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่าย ที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะอาด การบริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะที่ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

กำพล เกียรติปฐมชัย (2548, หน้า 57) กล่าวว่า หลักของการบริการที่ดี 3 ประการ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอและความพึงพาได้

2. การตอบสนอง (responsiveness) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้เชิงวิชาการที่จะได้รับ

ชูศรี ออสตรีย (2542, หน้า 4) และ จินตนา บุญบงการ (2545, หน้า 40) ได้ให้ความหมายของคำว่า SERVICE ดังนี้

S = Smiling & Sympathy การยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเอาใจใส่ ความเห็นอกเห็นใจ ต่อความยากลำบากของลูกค้า

E = Early Response การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

R = Respectful การแสดงออกถึงความนับถือและการให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner เต็มไปด้วยความสมัครใจและเต็มใจที่จะให้บริการ

I = Image Enhancing รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและองค์กร

C = Courtesy มีกิริยาที่อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทที่ดี และอ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm มีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าเกิดความประทับใจ

คุณภาพการให้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p.492) กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไว้ 2 ด้าน คือ 1) ให้บริการอะไร และ 2) ให้บริการอย่างไร ซึ่งการที่ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ได้ด้วยตนเองว่ามีคุณภาพของการบริการจะดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (expect quality) ที่ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการเกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการ ดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะในการบริการที่สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน
2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและช่วยแก้ปัญหาในทันที
3. การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ซึ่งลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน และเวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้โดยผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามที่ตกลงกันไว้
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติและผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้อย่างทันที่และสามารถกอบกู้สถานการณ์ให้กลับคืนสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม
6. ชื่อเสียงและความเชื่อถือ โดยผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีโดยตลอด

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (2549, หน้า 3) ได้กำหนดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ 4 ประการ คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2552, หน้า 4) กล่าวว่ากระบวนการในการให้บริการ มีกระบวนการในการให้บริการเหมาะสมและรวดเร็ว อย่างฉับไว

การให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาดและถูกต้องการ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง

สำนักงานเลขาธิการ คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552, หน้า 4) กล่าวว่า กระบวนการในการให้บริการต้องเป็นขั้นตอนที่ให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และต้องเป็นระบบ มีกระบวนการในการให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกระเบียบ มีระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่มีความเหมาะสมและงานที่ผู้รับบริการมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลา

ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549, หน้า 144) กล่าวว่า กระบวนการให้บริการ (process) ต้องมีความเชื่อมโยงที่เริ่มต้นจากขั้นตอน วิธีการ งานประจำและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่ต้องปฏิบัติตามกำหนดเวลา รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการที่ให้กับลูกค้าหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือกระบวนการเป็นวิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อให้กิจการบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการนั่นเอง

ศิรินารถ บัวสอน (2548, หน้า 44) กล่าวว่า กระบวนการให้บริการที่เป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจน ที่เปี่ยมไปด้วยความรวดเร็วบนพื้นฐานของความยุติธรรม

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 76) กล่าวว่ากระบวนการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมากและต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ซึ่งการต้อนรับการสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องเชื่อมโยงกันอย่างดี หากขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าได้

ศุภรา จิตภักดีรัตน์ (2547, หน้า 20) กล่าวว่า กระบวนการให้บริการเป็นปัจจัยก่อนให้เกิดคุณภาพของการเรียนรู้โดยตรง ซึ่งกระบวนการที่ไม่ชัดเจนหรือได้รับการออกแบบที่ไม่เหมาะสมจะก่อให้เกิดปัญหาคุณภาพต่าง ๆ ตามมา ขณะเดียวกันกระบวนการที่มีคุณภาพจะช่วยให้มีแนวทางปฏิบัติงาน มีการใช้เครื่องมือวัดและประเมินผล เพื่อค้นหาโอกาสในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

อิทธิรัตน์ อุสาห์ (2545, หน้า 22) กล่าวว่า การให้บริการเป็นกลุ่มธุรกิจบริการ กระบวนการในการให้บริการส่งมอบบริการที่มีความสำคัญเช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี ก็ไม่สามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถวรอระบบการส่งมอบบริการ จะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ ระดับการใช้เครื่องจักรกลในงานบริการ อำนาจการตัดสินใจของพนักงาน การมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ อย่างไรก็ตามความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าว ไม่เพียงแต่จะสำคัญต่อฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังมีความสำคัญต่อฝ่ายการตลาดด้วย เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความพอใจที่ลูกค้าจะเห็นได้ว่าการจัดการทางการตลาดต้องให้ความสนใจในเรื่องของกระบวนการให้บริการและการนำเสนอ ดังนั้นส่วนประสมทางการตลาดควรจะครอบคลุมถึงประเด็นของกระบวนการนี้ด้วย แนวทางในการกำหนดกิจกรรมทางการตลาดจะไม่แบ่งส่วนการผลิตหรือการดำเนินการออกจากบทความการตลาด ผู้จัดการในธุรกิจบริการมักจะแสดงให้เห็นถึงบทบาทในการบริหารงานบุคคล การผลิตของการตลาด และความรับผิดชอบทางการเงินอีกด้วย

กระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกิจการบริการ และลูกค้า ดังต่อไปนี้ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2549, หน้า 144)

1. สำหรับกิจการ ได้แก่ 1) การช่วยให้ต้นทุนในการดำเนินงานของกิจการลดลง 2) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์ในการวางตำแหน่งการบริการ 3) ช่วยให้พนักงานขององค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น 4) ช่วยให้กิจการมีความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน และ 5) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจตามเป้าหมาย

2. สำหรับลูกค้า ได้แก่ 1) โดยทั่วไปลูกค้ามักมองว่ากระบวนการเป็นส่วนหนึ่งของการบริการด้วย 2) กระบวนการในการให้บริการที่ดีมีส่วนช่วย ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพ 3) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำให้มีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น และช่วยทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้นเช่นกัน

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

บุคคลหรือพนักงาน (หรือลูกค้าภายในองค์กร) เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของกิจการ สำหรับการบริการบางประเภทที่ลูกค้ามาติดต่อกันมาก (high contact service) พนักงานก็คือตัวของการบริการนั่นเอง การวิจัยที่ผ่านมาสรุปได้ว่า สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การบริการของกิจการต่าง ๆ ล้มเหลว (คุณภาพของการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า) ก็คือ การนำเสนอบริการของพนักงานที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้ที่ได้กล่าวไว้ว่าเป็นยุคที่ลูกค้ามีความคาดหวังเกี่ยวกับสินค้าและการบริการที่สูงขึ้น แต่มีความจงรักภักดีต่อตราหือและกิจการน้อยลง เนื่องจากมีข้อมูลในการตัดสินใจและมีทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการมากยิ่งขึ้น จึงทำให้ลูกค้าไม่ยอมรับสินค้าและบริการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงขึ้นของตนเองได้ ดังนั้น ความสามารถของกิจการในการจัดการให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้าคาดหวัง จึงเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่สุด (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2549, หน้า 124)

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2552, หน้า 4) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานมีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย พุดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ พนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน พนักงานมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ และสามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้อย่างชัดเจน

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549, หน้า 124) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลทั้งหมดที่มีส่วนร่วมในการนำเสนอบริการ (ให้กับลูกค้า) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งบุคคลในนี้จะรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้า (ที่มาใช้บริการ) และลูกค้าคนอื่น ๆ ที่ร่วมอยู่ในสิ่งแวดล้อมของการบริการนั้นด้วย

ศิรินารถ บัวสอน (2548, หน้า 47) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ดูแล เอาใจใส่ มีความเต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างตรงประเด็น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 273) ได้ให้ความหมายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรที่มีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถในการทำงาน และมีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการได้อย่างที่ควรจะเป็น

อภิชาติ พจน์จิราภรณ์ (2547, หน้า 101) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล สามารถทำได้ดีเป็นพิเศษ ในเรื่องใดได้อย่างคล่องแคล่ว และถูกต้อง

อดุลย์ จานรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (2546, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือบุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับ การบริการทั้งหมด หมายความว่ารวมถึงลูกค้าและบุคคลที่คอยให้การบริการลูกค้า

อิทธิรัตน์ อุสาห์ (2545, หน้า 22) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรสำหรับธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการนอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ขาย ผลิตรายการบริการไปพร้อม ๆ กันด้วย และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมาก สำหรับการบริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานคณะกรรมการเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552, หน้า 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคาร สถานที่ที่สะดวกกว้างขวางและมีความเหมาะสม มีป้ายบอกตำแหน่งและมีจุดให้บริการต่าง ๆ สถานที่ให้บริการที่สะอาด มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ และเป็นระเบียบ มีจุดบริการรับ-ส่งเอกสาร และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา (2552, หน้า 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแผนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการ เช่น การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ ที่วี เพื่ออำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ การให้บริการถ่ายเอกสาร การให้บริการนำดื่ม การให้บริการด้านสุขอนามัย เช่น ห้องสุขา ห้องน้ำ การให้บริการด้านสถานที่จอดรถ การให้บริการแบบฟอร์มคำร้อง ๆ พร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม และการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น เอกสารหรือแผ่นพับต่าง ๆ

ศิรินารถ บัวสอน (2548, หน้า 48) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย มีที่นั่งพักสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการ อย่างเพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางวางในตำแหน่งที่ชัดเจน ห้องน้ำสะอาด และอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม โทรศัพท์สาธารณะมีความพอเพียงและสภาพพร้อมใช้และมีบริการนำดื่มมีเพียงพอและสะอาด

หลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี (2551, หน้า 16) กล่าวว่า รูปแบบการอำนวยความสะดวกประชาชนจะประกอบด้วย

1. การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย
2. การประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ
3. จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้
4. จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศสำหรับให้ประชาชนติดต่อสื่อสาร เช่น สายด่วน (hotline) อีเมล (e-mail) อินเทอร์เน็ต (internet) เว็บเพจ (webpage) เป็นต้น
5. เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทาง เช่น การยื่นคำขอได้ทางไปรษณีย์ โทรสาร หรือ อินเทอร์เน็ต การรับคำขอหรือรับชำระค่าบริการแทนกันในต่างหน่วยงาน ให้ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์

6. มีระบบการรับฟังและรับเรื่องราวร้องเรียนของประชาชน เช่น จัดให้มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น เปิดสายด่วน (hotline) เว็บไซต์ (website) จัดให้มีแบบสอบถามรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายในลักษณะเฉพาะกลุ่ม (focus group) เป็นต้น

7. จัดให้มีสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น มีป้ายบอกทาง และแผนผังแสดงจุดบริการ มีสถานที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ เป็นต้น

8. มีแบบฟอร์มที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม

9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมก่อนปฏิบัติหน้าที่และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง

10. จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ

11. มีการปรับปรุงแก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการบริการประชาชนหรือต่อส่วนราชการอื่น ๆ

12. ลดภาระให้กับประชาชน โดยการยกเลิกหรือลดเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็น

4. ด้านความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2549, หน้า 97) ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพระยะเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลาการเดินทางไปยังสถานบริการและรอคอยที่จะรับบริการ

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548, หน้า 168) ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง การทันต่อเวลาในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ในช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกว่าการทันต่อความต้องการเกิดความยินดีและชื่นใจ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 271) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าให้บริการอย่างทันทีทันใด และรวดเร็วฉับไว

วรเดช จันทรศร (2545, หน้า 28-29) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการต้องการได้รับการที่ตรงเวลา สะดวกรวดเร็วและผู้รับบริการยังต้องการความมั่นใจว่าเมื่อมาขอรับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาหรือส่งมอบบริการให้ลูกค้าตามความคาดหวังที่ดีและพึงพอใจทุกครั้ง

ณัฐวุฒิ พริยะจิระอนันต์ (2544, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (2544, หน้า 49) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความง่ายในการขอรับบริการและได้ให้ความหมายของความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด (2543, หน้า 4) กล่าวว่า ความสะดวกรวดเร็ว ประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการ ดังนี้ 1) ความคล่องแคล่ว ว่องไว คือท่าทางร่างกายและกระฉับกระเฉง และ 2) งานสำเร็จ คือ ผลงานที่ปฏิบัติเสร็จอย่างทันเวลา

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548, หน้า 169) กล่าวว่า ความรวดเร็ว ประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการ คือ 1) การทันต่อเวลา คือ สามารถให้การช่วยเหลือได้อย่างทันที และ 2) มีการตอบรับ คือ การตอบสนองความต้องการของบุคคลในช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกต่อความต้องการที่จะยินดี

สามารถสรุปได้ว่า การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการครั้งนี้กับผู้ประเมิน ที่จะประเมินในเรื่อง กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง การอธิบาย การชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน เป็นไปตามขั้นตอน มีความรวดเร็ว และทันเวลา มีการลำดับก่อน-หลัง มีความเหมาะสมและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันทั่วทั้ง

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

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องสุขา โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอการให้บริการที่เพียงพอ มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย สะอาด เรียบร้อย มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ภัทรดา ลิ้มพะสุต (2540, หน้า 18) กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐสามารถนำผลสู่ความประทับใจของลูกค้า ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชนแล้ว ยังสามารถส่งผลให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งถัดไป ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจในด้านการขาย จะให้ความสำคัญต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการส่วนใหญ่มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ สำหรับในทางทฤษฎีนั้น องค์การแบบรูปนัยจะให้บริการลูกค้าโดยยึดหลัก 3 ประการ ดังนี้ 1) การติดต่อเฉพาะงาน คือการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่องค์การนี้จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น 2) การปฏิบัติโดยเสมอภาคอย่างเท่าเทียมกัน คือองค์การปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม ใครมาก่อนได้รับการบริการ และ 3) การวางตนเป็นกลาง คือ การไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าลูกค้าหรือไม่แสดงความเห็นของตนในเรื่องส่วนบุคคล

หลักทั้ง 3 ประการข้างต้นที่สอดคล้องกับแนวคิดด้วยระบบราชการในอุดมคติของเวเบอร์ (Weber, 1967, p.58) ที่ทำการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มี ความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ซึ่งทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

โกรนรูส (Gronroos, 1990, p.102 - 103) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่อาจจะอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม ที่เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธ์กับระบบของการบริการที่จะต้องจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ

หน้าที่สำคัญของรัฐประการหนึ่งคือการให้บริการประชาชน หรือที่เรียกว่าการให้บริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เนื่องจากรัฐสามารถออกกฎหมายเพื่อจัดเก็บภาษีจากประชาชน และหลังจากนั้นรัฐจึงต้องจัดทำงบประมาณเพื่อจัดบริการต่าง ๆ ให้กับประชาชนในการได้รับการบริการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ในส่วนนี้เป็นการอธิบายความหมายและหลักการจัดการบริการสาธารณะ รวมถึงปัญหาการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น ดังนี้

ความหมายของการจัดบริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนกุล (2538, หน้า 108) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการการมีส่วนร่วมของประชาชน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 78-79) ได้อธิบายว่า การจัดบริการสาธารณะนั้นต้องประกอบด้วยเงื่อนไขสองประการ คือ 1) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน คือการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจ เป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนที่มอบกิจกรรมของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการ และ 2) กิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์พื้นฐานสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, หน้า 85 - 95) คือ

1. หลักกว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีผลต่อบริการสาธารณะเป็นหลักเกณฑ์สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจกรรมใดที่รัฐจัดทำเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเสมอภาค ความเสมอภาคในที่นี้นอกจากจะหมายถึงความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังหมายความถึงความเสมอภาคที่จะได้รับการเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นราคาค่าบริการหรือการบริการ ความเสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐที่จะต้องมีการเรียกประกวดราคาหรือประมูลเพื่อให้บุคคลทั่วไปเข้าแข่งขันกับผู้อื่นเพื่อเป็นคู่สัญญาของรัฐ รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกันโดยการสอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้เงื่อนไขบางประการเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ ความสามารถ พื้นฐาน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ อย่างไรก็ตาม ความต่อเนื่องไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไรสำหรับบริการสาธารณะบางประเภทอาจจะต้องทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวร แต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอโดยจัดทำอย่างมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑสถานกำหนดเวลาเปิด-ปิด กำหนดวัดหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวัดเวลาในการให้ศึกษารวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปีได้อีกด้วย

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดั้นนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางการปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ หมายความว่าถึง ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ เพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

รูปแบบและวิธีการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องพิจารณาถึงรูปแบบว่าประเภทบริการสาธารณะที่จะจัดควรมีรูปแบบใดจึงเหมาะสมที่สุด เพราะรูปแบบก็คือเครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน โดยที่รูปแบบการจัดการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้ต้องสอดคล้องและไม่ควรขัดกับองค์ประกอบของ “บริการสาธารณะ” แม้ว่าบริการสาธารณะ (Public Services) จะเป็นคำที่คลุมเครือในการนิยามความหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับตรงกันว่า “ความเป็นสาธารณะ” (Publicness) คืออะไร โดย Haque (2001, p.66 - 67) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่าบริการสาธารณะที่ดีและมีความเป็นสาธารณะ ควรมีองค์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน (วุฒิสาร ตันไชย, 2559, หน้า 21) คือ

1. ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (The Degree of Public-private Distinction) ว่าความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียม และการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาด และมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

2. องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service Recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่า ความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปัน และขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคน อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3. ธรรมชาติของบทบาท (Nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคมว่า ความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวาง จนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4. ความรับผิดชอบสาธารณะ (Public Accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการ หรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย

5. ความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public Trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือ ความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

อย่างไรก็ตาม การเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบ “การดำเนินงานด้วยตนเอง” แม้ว่าปัจจุบันมีความพยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่นๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติมเพื่อลดภาระการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้หรือแม้จะมีการพยายามนำมาใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของท้องถิ่นเอง ทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกับองค์ประกอบดังที่กล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public Trust) ที่ต้องรักษาไว้โดยมีบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

วุฒิสาร ตันไชย (2559, หน้า 44 - 53) ได้สรุปรูปแบบและวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในประเทศไทยทำได้ใน 5 รูปแบบ คือ

1. การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง

โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเป็นผู้ดำเนินการเองโดยอาศัยทรัพยากร งบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ ตามอำนาจในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และตามอำนาจของกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดรูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนให้ “ภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะนั้น ๆ ได้เองโดยมีกฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว และ/หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยดำเนินการอยู่แล้ว โดยสามารถรับโอนได้ทันที ขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” นอกจากนี้มีภารกิจที่รัฐยังคงดำเนินการอยู่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการได้ที่ต้อง “เป็นภารกิจให้บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในภารกิจเดียวกัน และยังคงกำหนดให้รัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ในกรณีนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน” โดยองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นไหย่ยังนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองในฐานะหน่วยงานหนึ่งในโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเองแม้จะเป็นรูปแบบพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในและต่างประเทศยังใช้อยู่ ซึ่งรูปแบบดังกล่าวเหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ไม่สมควร หรือยังไม่มีความพร้อมถ่ายโอนให้ผู้อื่นดำเนินการในรูปแบบอื่น เช่น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การสร้างเสถียรภาพและการวางแผนเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับบริหารสาธารณะบางประเภทที่ต้องอาศัยความคล่องตัวในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระจากระบบการบริหารงานภาครัฐ และบริการสาธารณะที่ต้องทำร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานรัฐประเภทอื่น

2. การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นดำเนินการแทน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมอบหมายให้เอกชนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนแต่อย่างใด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนมีข้อได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจประสบปัญหาถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

3. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union)

การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมายาวนาน ปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

3.1 เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 58 กำหนดว่าถ้ามีกิจการอันใดอยู่ภายในอำนาจหน้าที่เทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปที่จะร่วมกันทำเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งก็ให้จัดตั้งเป็นองค์การขึ้นเรียกว่า สหการ มีสภาพเป็นทบวงการเมือง และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของเทศบาลที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วย การจัดตั้งสหการจะกระทำได้ก็แต่โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะได้กำหนดอำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานไว้ การยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยกำหนดวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

3.2 กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 95 กำหนดให้ถ้ากิจการใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครอาจดำเนินการนั้นร่วมกับส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นได้โดยจัดตั้งเป็นองค์การเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของกรุงเทพมหานคร ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจและราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี การจัดตั้งสหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกานั้นให้กำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีดำเนินการเมื่อจะยุบเลิกสหการ ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้ระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

3.3 เมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 69 กำหนดให้เมืองพัทยาอาจร่วมกับหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งองค์กรขึ้นเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อทำกิจการใดอันอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ที่เมืองพัทยาได้ การจัดตั้งสหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีการบริการและการดำเนินงานไว้ และเมื่อจะยุบเลิกสหการ ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินด้วย

3.4 องค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 กำหนดให้ “ทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ” นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในลักษณะความร่วมมือหรือรูปแบบสหการเป็นภารกิจซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากองค์กรอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุดโดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย หรือมีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมาก และไม่คุ้มค่าหากต่างฝ่ายต่างดำเนินการเอง

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ร่วมกันจัดตั้งสหการแต่อย่างใด การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่ง เป็นต้นไปเนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการจัดบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้ รูปแบบสหการ ข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุนจากขนาด (Economic of Scale) เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง ร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่น การจัดบริการรถดับเพลิงร่วมกัน หรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกัน อาจอาศัยความร่วมมือกันระหว่างพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้การใช้รถดับเพลิงเกิดความคุ้มค่าหรือเพื่อให้การเดินรถประจำทางมีเส้นทางการเดินรถที่ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งสามารถระดมทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดซื้อและอำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้รถดับเพลิงและการเดินรถประจำทางได้มากขึ้นมากกว่าการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวดำเนินการ

4. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing)

ที่ผ่านมาได้มีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะ โดยระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะโดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของ ระเบียบที่กำหนดให้ “การจ้าง” หมายความว่า รวมถึงการจ้างทำของและการรับขนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการจ้างเหมาบริการ แต่ไม่รวมถึงการจ้างลูกจ้างของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น การรับขนในการเดินทางไปราชการตามระเบียบว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น การจ้างที่ปรึกษา การจ้างออกแบบและควบคุมงาน และการจ้างแรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตัวอย่างเช่น หนังสือที่ มท 0313.4/ว 1452 การเบิกจ่ายเงินค่าจ้างเหมาบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เปิดโอกาสให้เทศบาล สุขาภิบาล และเมืองพัทยาเบิกจ่ายค่าจ้างเหมาเอกชนที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะทั้งหมด 4 ที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 คือ

4.1 การจ้างเหมารักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ไม่รวมถึงบ้านพักของข้าราชการ

4.2 การจ้างเหมาทำความสะอาดที่ทำการ

4.3 การจ้างเหมาดูแลรักษาต้นไม้ หรือสวนไม้ประดับ หรือ สวนหย่อม หรือสนามหญ้าของทางราชการ

4.4 การจ้างเหมาอื่น ๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจ้างเก็บขยะมูลฝอยหรือ สิ่งปฏิกูล การจ้างครูฝึกสอนออกกำลังกาย

นอกจากนี้ ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจซื้อบริการจากภาคเอกชน หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ต้องเป็น ภารกิจที่ต้องใช้เทคนิค ทักษะ วิชาการ ความรู้ความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการเองหรือดำเนินการเองแล้วไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่คุ้มทุน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถซื้อบริการจากภาคเอกชน หรือจากหน่วยงานอื่นที่มีประสบการณ์ หรือเคยดำเนินการ

การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing) มีข้อได้เปรียบเช่นเดียวกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน เพราะเป็นการช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ช่วยในการถ่ายโอนงานที่ไม่ใช่ภารกิจหลักและช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อม และความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทแต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นผู้ว่าจ้าง ตัวอย่างเช่น การจ้างเหมาบริการทำความสะอาดพื้นที่และอาคารสาธารณะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้อาจประสบปัญหาเช่นเดียวกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนถ้าองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นขาดศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้ถูกว่าจ้างให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ถูกว่าจ้างปฏิบัติตาม

5. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยสามารถดำเนินงานในรูปแบบกิจการพาณิชย์ตามที่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ที่สามารถทำได้ตามที่กฎหมายกำหนดแตกต่างกัน และในทางกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ (Public-Private Partnership: PPPs) ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 ได้ เช่น เทศบาลสามารถมีรูปแบบการดำเนิน กิจการพาณิชย์ได้มากถึง 4 รูปแบบ (การดำเนินการด้วยตนเอง การก่อตั้ง บริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด การก่อตั้งสหการ และการให้เอกชนร่วมลงทุน) แต่องค์การบริหารส่วนตำบลมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ (ดำเนินการด้วยตนเอง และเอกชนร่วมลงทุน)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบลูย์ (2551) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนองส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

กรอนรูส (Gronroos, 1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ว่า สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน

ซีเนลดิน (Zineldin, 1996) ได้เสนอความคิดเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้นรวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000) ได้กล่าวว่า “การบริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานหนึ่ง หรือ บุคคลหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้”

คุณภาพการบริการ เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่ได้รับจากการบริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง ผลสำเร็จของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับดีกว่าที่หวังไว้ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

แนวคิดเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพราะบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้ทำให้การประเมินคุณภาพการบริการยากกว่าคุณภาพสินค้า การประเมินคุณภาพการบริการเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบบริการ และผลลัพธ์ของการบริการซึ่งคุณภาพการบริการในการรับรู้ของลูกค้า มาจากกระบวนการประเมินของลูกค้า โดยการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้การส่งมอบบริการกับความคาดหวังของลูกค้า แนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

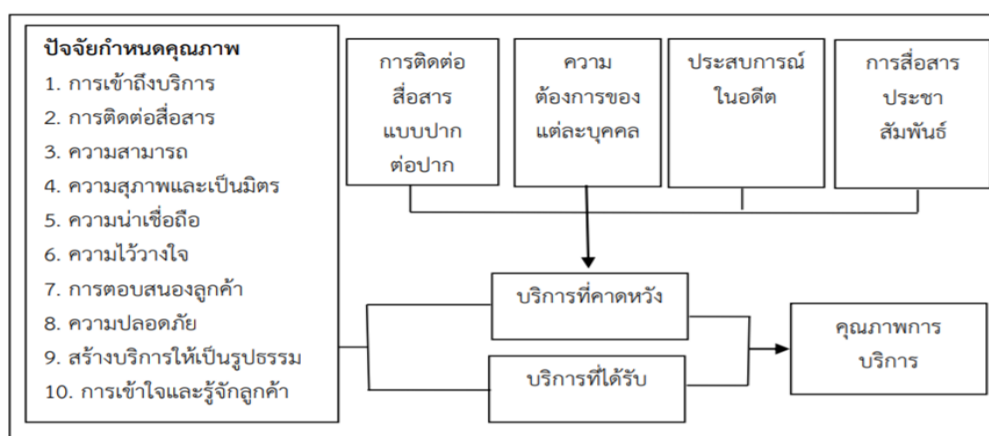
ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการว่าในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับซึ่งเกิดจากที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับในการวัดคุณภาพของบริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน
2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญาหรือควรจะเป็นอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการ เช่น ธนาคารต้องการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์
3. ความรวดเร็ว การตอบสนองต่อลูกค้าเป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ
4. การรับประกัน/ความมั่นใจ เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและความสุภาพ
5. การดูแลใส่ใจลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งใจตั้งใจเน้นการให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

พาราซูรามัน, และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการพบว่า ในการประเมินคุณภาพในการบริการผู้ใช้บริการจะพิจารณาจากเกณฑ์สำคัญซึ่งสามารถสรุปเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการไว้ดังนี้

1. การเข้าถึงบริการ (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวก ในด้านเวลาและสถานที่ให้แก่ลูกค้า ด้านเวลาคือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถ
4. ความสุภาพเป็นมิตร บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ความเป็นกันเองและวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือบริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจบริการที่ให้กับลูกค้า ต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้าพนักงานต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัยบริการที่ให้อาจปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และรวมถึงปัญหาต่าง ๆ
9. สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) บริการที่ลูกค้าจะได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว



ภาพที่ 2.1 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ

ที่มา : Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985)

จากภาพดังกล่าว สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่กำหนดไว้ว่า การพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

พาราซูราแมน, และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry Parasuraman, 1988) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL มีการกำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพในการบริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 10 มิติ คือ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร สมรรถนะ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือความไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า ความปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของบริการ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ปัจจุบันประกอบด้วยมิติของคุณภาพที่ประเมินโดยผู้รับบริการ 5 มิติ คือ

1. สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangibles) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้ อย่างคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ

3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและสามารถ ให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที

4. ความมั่นใจ (Assurance) ได้มาจากการรวมปัจจัยทางด้านความสามารถ (Competence) สุภาพ (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) และความปลอดภัย (Security)

5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ได้มาจากการรวมปัจจัย ทางด้านความสะดวก (Access) การติดต่อสื่อสาร (Communication) และความเข้าใจลูกค้า (Understanding customers)

เครื่องมือที่แบบประเมินคุณภาพการบริการหรือ SERVQUAL ขึ้นกับสองส่วนที่แตกต่างกัน คือความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ที่ลูกค้าได้รับ เพื่อประเมินความคาดหวังในบริการของผู้รับบริการ การรับรู้ของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับรู้จริง ถ้าคะแนนการรับรู้มากกว่าหรือเท่ากับ คะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการหมายถึงผู้รับบริการมีความพึงพอใจแต่ถ้าคะแนนการรับรู้ น้อยกว่าคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการจะหมายถึงผู้รับบริการไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ SERVQUAL เป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันลูกค้า สามารถประเมินผลงานการบริการโดยเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่ต้องการกับความคาดหวังที่ ต้องการได้รับ ซึ่งมีมาตรวัดความพอใจการบริการ 22 คำถาม ครอบคลุมทั้ง 5 มิติข้างต้น แบบสอบถามจะถามคำถามที่เป็นมาตรวัดทั้ง 22 คำถาม คำถามคือลูกค้าคาดหวังบริการไว้อย่างไร แล้วจึงถามคำถามเดียวกันคือ บริการที่ได้รับไปนั้น เป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ถ้าบริการที่ได้รับมี ความพึงพอใจน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ในตอนแรก แสดงว่าคุณภาพการบริการไม่ดีพอ แต่ในทางกลับกัน ถ้าความพึงพอใจดีเท่ากับที่คาดหวัง หรือเกินจากการที่ตั้งความหวังไว้ แสดงว่าคุณภาพการบริการ ดีหรือดีมาก

ลักษณะของคุณภาพบริการ

การศึกษาเกี่ยวกับการบริการนั้น จำเป็นจะต้องศึกษาถึงลักษณะของบริการ (Service Characteristics) เนื่องจากบริการมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากสินค้า (Product) อยู่หลาย ประการ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาในเรื่องลักษณะของการบริการ ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ ดังนี้

รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) ได้กล่าวถึงลักษณะของคุณภาพบริการ ซึ่งสามารถแบ่ง ออกเป็น 7 ลักษณะ ประกอบด้วย

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้า อื่น ๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจ ใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่าและประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

2. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมายในหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการ หลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนย่อมให้บริการไม่เหมือนกัน

3. การบริการไม่สามารถเรียกเก็บรักษาไว้ได้ในการบริการใด ๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่กำหนด ก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ และสถานที่หนึ่ง ๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้น ๆ ไปแล้วหรือสถานที่นั้น ๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้วผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้

5. การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้นสิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั่นเอง

6. คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ตัวอย่างเช่น เมื่อเราไปพักที่โรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง การที่เราจะบอกว่าการบริการของโรงแรมนั้นดีหรือไม่ นอกจากจะต้องพิจารณาที่การบริการของพนักงานโรงแรมแล้ว เรายังจะพิจารณาที่องค์ประกอบทางกายภาพประกอบด้วย เช่น ที่นอนนุ่มและอยู่ในสภาพดีหรือไม่ เครื่องปรับอากาศทำงานดีหรือไม่ โทรศัพท์มีภาพที่ชัดเจนหรือไม่ และมีการบริการเคเบิลทีวีหรือไม่ เป็นต้น หากการบริการอื่น ๆ ของโรงแรมดี เช่น พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว แต่ที่นอนภายในห้องพักนอนไม่สบาย และเครื่องปรับอากาศส่งเสียงดังทั้งคืนและไม่เย็น องค์ประกอบทางกายภาพเหล่านี้ก็จะลดระดับคุณภาพของการบริการในสายตาเรา แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม หากองค์ประกอบทางกายภาพดี และการบริการอื่น ๆ ดีด้วย องค์ประกอบทางกายภาพก็จะช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ

7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต หรือกระบวนการบริการ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

มณีรัตน์ แดงอ่อน (2551) กล่าวว่า ลักษณะคุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการโดยที่ คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้านั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้อิทธิพลจากการสื่อสารทางการตลาดการสื่อสารแบบปากต่อปากภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา

1. คุณภาพทางเทคนิค เป็นสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถวัดได้อย่างชัดเจน
2. คุณภาพทางหน้าที่ เป็นวิธีการให้บริการที่วัดคุณภาพได้ยากมีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงได้มาก คุณภาพในหน้าที่จะเกี่ยวข้องกับปฏิกิริยาทางจิตวิทยา

คุณภาพการบริการมีความสำคัญและมีบทบาทเป็นอย่างมากสำหรับองค์กรและธุรกิจในปัจจุบัน มาตรฐานการครองชีพของประชาชนที่ปรับเปลี่ยนไป ประชาชนได้รับการศึกษาและมีรายได้สูงขึ้น จึงส่งผลให้เกิดความต้องการการบริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต คุณภาพการบริการถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับทุกธุรกิจ องค์กร เพราะเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างความแตกต่างและความสามารถในการแข่งขัน

แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบการบริหารองค์กรบริหารส่วนจังหวัด

องค์กรบริหารส่วนจังหวัดได้ถูกจัดตั้งขึ้นทุกจังหวัด เมื่อ พ.ศ. 2498 โดยพระราชบัญญัติระเบียบการบริการราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เพื่อทำหน้าที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยสภาจังหวัดและผู้ว่าราชการจังหวัด โดยสภาจังหวัดประกอบด้วยสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน ทำหน้าที่ทางนิติบัญญัติ กำหนดนโยบายการบริหารและควบคุมฝ่ายบริหาร อันมีหัวหน้าฝ่ายบริหาร คือ ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงาน ด้วยการนำมติหรือนโยบายของสภาจังหวัดไปพิจารณาดำเนินการ โดยมีพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรบริหารส่วนจังหวัด ได้แก่ พื้นที่ที่ไม่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ของเทศบาลและสุขาภิบาล

ต่อมาใน ปี พ.ศ. 2537 ได้มีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์กรบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งกำหนดให้สภาตำบลซึ่งเดิมเป็นพื้นที่ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัด ที่มีรายได้เฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ 150,000 บาทขึ้นไป จัดตั้งเป็นองค์กรบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นราชการส่วนท้องถิ่น และเป็นนิติบุคคล ทำให้องค์กรบริหารส่วนจังหวัดไม่มีพื้นที่ในการดำเนินกิจการ และสมควรที่จะปรับปรุงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดให้สอดคล้องและปรับโครงสร้างขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ได้มีการตราพระราชบัญญัติองค์กรบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 โดยกำหนดให้พื้นที่จังหวัดเป็นพื้นที่ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัด มีผู้บริหารสูงสุด คือ ตำแหน่งนายกองค์กรบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งของสมาชิกสภาองค์กรบริหารส่วนจังหวัด โดยความเห็นชอบของสภาองค์กรบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้ปกครองและบังคับบัญชาข้าราชการส่วนจังหวัดและดำเนินกิจการส่วนจังหวัดควบคู่ไปกับสภาจังหวัด

การบริหารงานขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดในปัจจุบันเป็นไปตามพระราชบัญญัติองค์กรบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติม 2 ครั้ง คือ ในปี พ.ศ. 2542 และ พ.ศ. 2546 กำหนดให้มีหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เรียกว่า “องค์กรบริหารส่วนจังหวัด” โดยอยู่ในทุก ๆ จังหวัด ๆ ละ 1 แห่ง คือ 75 แห่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีพื้นที่รับผิดชอบทั่วทั้งจังหวัด ซึ่งเป็นองค์กรที่มีความทับซ้อนกับพื้นที่ของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ คือ เทศบาล สุขาภิบาล และองค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนั้น ๆ ความเป็นนิติบุคคลก่อให้เกิดความสามารถในการทำนิติกรรมความเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ก่อให้เกิดอำนาจหน้าที่และขอบเขตพื้นที่ในการใช้อำนาจหน้าที่นั้น

อำนาจหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัด ดังต่อไปนี้

1. ตามพระราชบัญญัติองค์กรบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2562 องค์กรบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1.1 ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย

1.2 จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีที่กำหนด

1.3 สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในการพัฒนาท้องถิ่น

1.4 ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

1.5 แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่ง ให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

1.6 อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล

(6/1)¹ ให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนในการดูแลการจราจรและการรักษาความสงบเรียบร้อย

1.7 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(7 ทวิ)² บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(7 ตรี)³ จัดการ ส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษา รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก

1.8 จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการท้องถิ่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ที่อยู่ร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

1.9 จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาค อาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

นอกจากนี้ กฎหมายยังได้กำหนดต่อไปอีกด้วยว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสามารถทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ๆ ได้เช่นกัน หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ร้องขอและได้รับความยินยอมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ข้อจำกัดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมิได้มีอยู่แต่ภายในเขตของจังหวัดตนเท่านั้น หากองค์การบริหารส่วนจังหวัดใดได้รับการร้องขอและยินยอมจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ได้รับการร้องขอและยินยอมก็สามารถดำเนินการของกิจการได้รับการร้องขอเช่นกัน

2. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

2.1 การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

¹ มาตรา 45(6/1) เพิ่มโดยพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2562

² มาตรา 45 วรรคหนึ่ง (7 ทวิ) เพิ่มโดยพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542

³ มาตรา 45 (7 ตรี) เพิ่มโดยพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2562

- 2.2 การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- 2.3 การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- 2.4 การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- 2.5 การคุ้มครอง ดูแล การบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
- 2.6 การจัดการศึกษา
- 2.7 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 2.8 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 2.9 การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม
- 2.10 การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม
- 2.11 การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม
- 2.12 การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ
- 2.13 การจัดการและดูแลสถานีส่งทั้งทางบกและทางน้ำ
- 2.14 การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 2.15 การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุนและการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหกรณ์
- 2.16 การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- 2.17 การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง
- 2.18 การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
- 2.19 การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาลการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- 2.20 การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ
- 2.21 การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร
- 2.22 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.23 การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด
- 2.24 จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดการจัดทำ ทั้งนี้ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
- 2.25 สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ในการพัฒนาท้องถิ่น
- 2.26 การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.27 การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- 2.28 จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติหรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

2.29 กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศและกำหนด

รายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

1. พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาตรา 73 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจมีรายได้ มีรายละเอียดดังนี้

- 1.1 ภาษีอากรตามที่มีกฎหมายบัญญัติไว้
- 1.2 ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามที่มีกฎหมายบัญญัติไว้
- 1.3 รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 1.4 รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 1.5 รายได้จากการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 1.6 พันธบัตรหรือเงินกู้ตามที่มีกฎหมายบัญญัติไว้
- 1.7 เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรี

- 1.8 เงินอุดหนุนหรือรายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานรัฐจัดสรรให้
- 1.9 เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้ทูลเกล้าฯ
- 1.10 รายได้อื่นตามที่มีกฎหมายบัญญัติให้เป็นขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

2. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 24 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจมีรายได้จากภาษีอากรค่าธรรมเนียมและเงินรายได้ดังต่อไปนี้

2.1 ภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำหรับน้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน ก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ซึ่งเก็บจากการค้าภายในเขตจังหวัด โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มเติมไม่เกินสิบสตาบิลสำหรับน้ำมันและกิโลกรัมละไม่เกินสิบสตาบิลสำหรับก๊าซปิโตรเลียม

2.2 ภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดสำหรับยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตจังหวัด โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มเติมไม่เกินมวนละสิบสตาบิล

2.3 ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับการจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 23 (5) และมาตรา 25 (6) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้ว โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ

2.4 ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 23 (5) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ

2.5 ภาษี และค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน

2.6 ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ

2.7 อากรังนกอีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอากรังนกอีแอ่น

2.8 ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่ ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละยี่สิบของค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายใน เขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น

2.9 ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละยี่สิบของค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น

2.10 ค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยออกข้อบัญญัติเรียกเก็บจากผู้พักในโรงแรมตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรม

2.11 ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น และให้ตกเป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

2.12 ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มีขึ้น

2.13 รายได้อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ประเภทรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

1. รายได้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดเก็บเอง ได้แก่

1.1 ภาษีจัดเก็บเองที่เป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้แก่ ภาษี บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จัดเก็บจากการค่าน้ำมัน ภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จัดเก็บจากการค้ายาสูบและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักโรงแรม

1.2 รายได้จากค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ

1.3 รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

1.4 รายได้สาธารณูปโภค

1.5 รายได้จากการพาณิชย์

1.6 รายได้อื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เช่น ค่าตอบแทนรายปีตามประมวลกฎหมายที่ดิน

2. ภาษีและค่าธรรมเนียมที่รัฐจัดเก็บให้และจัดสรรให้ ได้แก่

2.1 ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน

2.2 ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรร้อยละ 5

2.3 ค่าภาคหลวงแร่และค่าภาคหลวงปิโตรเลียม

2.4 ภาษีที่รัฐแบ่งให้ ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร ซึ่งรัฐแบ่งเพิ่มให้ตามกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5 เงินอุดหนุนจากรัฐบาล อาทิเช่น เงินอุดหนุนทั่วไปตามอำนาจหน้าที่ เงินอุดหนุนทั่วไปกำหนดวัตถุประสงค์ เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือเรียกย่อ ๆ ว่า ส.อบจ. มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระการทำงานคราวละ 4 ปี มีหน้าที่ ดังนี้ 1) พิจารณาและออกกฎหมายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเรียกว่า “ข้อบัญญัติ อบจ.” เช่น การจัดเก็บภาษีน้ำมันและยาสูบ 2) ตรวจสอบควบคุมการบริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด เช่น

ตรวจสอบการใช้เงินในโครงการต่าง ๆ โดยรวบรวมจากแผนของทั้งเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น การสร้างถนน และ 3) ให้ความเห็นชอบงบประมาณรายจ่ายประจำปีซึ่งมาจากภาษีของประชาชน ทั้งภาษีทางตรงที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดเก็บ เช่น ภาษีนํ้ามัน หรือภาษีทางอ้อม เช่น จากการซื้อสินค้า โดยนำส่งที่เป็นภาษีกลับคืนมาพัฒนาท้องถิ่น

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

ประวัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 โครงสร้างมี 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารและฝ่ายสภา โดยฝ่ายสภามีสมาชิกสภาจังหวัดลพบุรี (ส.จ.) ทั้งหมด 6 อำเภอ ส่วนฝ่ายบริหารจะมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัด ปลัดจังหวัดเป็นปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีนายอำเภอเป็นหัวหน้าส่วนอำเภอทุกอำเภอ มีผู้ตรวจการส่วนท้องถิ่นเป็นหัวหน้าสำนักงานเลขานุการจังหวัดทำหน้าที่ในเรื่องฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีเสมียนตราจังหวัดเป็นหัวหน้าส่วนการคลังทำหน้าที่ดูแลเรื่องระบบการเงิน มีส่วนโยธาดูแลในเรื่องโครงสร้างพื้นฐาน ในสมัยนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีมีสถานที่ตั้งสำนักงานอยู่ที่ศาลากลางจังหวัดและย้ายมาอยู่ที่สำนักงานที่อยู่ปัจจุบันเมื่อปี พ.ศ. 2520 ซึ่งก่อสร้างเป็นอาคาร 2 ชั้น มีโครงสร้างการบริหารงาน 5 ส่วน คือ สำนักงานเลขานุการจังหวัดส่วนการคลัง ส่วนโยธา ส่วนการศึกษา และส่วนอำเภอจนกระทั่งปี พ.ศ. 2523 ได้มีการโอนย้ายโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้ไปสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา ซึ่งบุคลากรในการทำงานช่วงแรกมีไม่มากนัก

จนมาถึงการเปลี่ยนแปลงพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 รูปแบบของโครงสร้างจึงได้เปลี่ยนไปโดยมีการจัดระบบโครงสร้างใหม่ ให้ฝ่ายบริหารซึ่งจากเดิมที่กำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทำหน้าที่นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้วยอีกหนึ่งตำแหน่งมาเป็นการเลือกตั้งโดยตรงที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนและปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานใหม่ โดยยกเลิกส่วนอำเภอ และมีการเปลี่ยนแปลงส่วนราชการต่าง ๆ เป็นสำนักและกอง คือ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด กองกิจการสภา กองแผนและงบประมาณ กองคลัง กองช่าง ต่อมาพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ทำให้มีการจัดตั้งกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เพิ่มเติม

ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดลพบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาศักยภาพทางเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ แข่งขันและยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 บริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 เพิ่มขีดความสามารถทางการศึกษา กีฬา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี และพัฒนาคุณภาพชีวิต

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ท้องถิ่นสะอาด บริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

1) วิสัยทัศน์

“ชุมชนเข้มแข็ง สังคมคุณภาพ สู่มืองอัจฉริยะ”

คำนิยามชุมชนเข้มแข็ง

หมายถึง ชุมชนที่ตระหนักถึงศักยภาพคน สามารถรวบรวมและดึงเอาทุนทางสังคม ทรัพยากรอันหลากหลายที่มีอยู่มาเป็นฐานการพัฒนา และแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้ โดยการแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ เริ่มจากชุมชนเอง

คำนิยามสังคมคุณภาพ

หมายถึง คุณภาพชีวิตของประชาชน ความสามัคคีของคนในสังคม การมีส่วนร่วม ต่าง ๆ รวมถึงการเสริมสร้างพลังทางสังคมในด้านเศรษฐกิจ สังคม ภายใต้ความเป็นอยู่ที่ดี

คำนิยามเมืองอัจฉริยะ

หมายถึง เมืองที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยและชาญฉลาด เพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ และการบริหารจัดการเมือง ลดค่าใช้จ่าย การใช้ทรัพยากรของ เมืองและประชากรเป้าหมาย โดยเน้นการออกแบบ/ การจัดการที่ดี การมีส่วนร่วมของภาคธุรกิจและ ภาคประชาชนในการพัฒนาเมือง ภายใต้แนวคิดการพัฒนาเมืองน่าอยู่ เมืองทันสมัย ให้ประชาชนใน เมืองมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข อย่างยั่งยืน ซึ่งเมืองอัจฉริยะ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่

1. สิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ (Smart Environment)
2. การเดินทางและขนส่งอัจฉริยะ (Smart Mobility)
3. การดำรงชีวิตอัจฉริยะ (Smart Living)
4. พลเมืองอัจฉริยะ (Smart People)
5. พลังงานอัจฉริยะ (Smart Energy)
6. เศรษฐกิจอัจฉริยะ (Smart Economy)
7. การบริหารภาครัฐอัจฉริยะ (Smart Governance)

พันธกิจ

1. การสังคมสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิต สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส ผู้ยากไร้ และ ผู้พิการ
2. ส่งเสริมการออกกำลังกาย กีฬา และนันทนาการ แก่ประชาชนทุกช่วงวัย
3. ส่งเสริมการจัดการศึกษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญา และวัฒนธรรม
4. ส่งเสริมและพัฒนาระบบสาธารณสุข
5. ส่งเสริมการประกอบอาชีพ เศรษฐกิจฐานราก การเกษตร และการท่องเที่ยว
6. สร้างระบบคมนาคมขนส่ง สาธารณูปโภค สาธารณูปการที่ได้มาตรฐาน และ
7. เสริมสร้างความสงบเรียบร้อย การป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และความ
8. พัฒนาเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ทั่วถึง

ท้องถิ่น

9. การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และพัฒนาพลังงานทดแทน

10. บริหารจัดการภาครัฐ ให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

2) ยุทธศาสตร์การพัฒนา

ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 1 พัฒนาคุณภาพชีวิต สังคม ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 2 พัฒนาระบบคมนาคมขนส่งและการเกษตร

ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 3 บริหารจัดการท่องเที่ยววิถีใหม่ (New Normal) และอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 4 พัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

3) เป้าประสงค์

ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 1 พัฒนาคุณภาพชีวิต สังคม ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

เป้าประสงค์

1. ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
2. มีระบบบริการด้านสาธารณสุขที่ทันสมัยและครอบคลุมอย่างทั่วถึง
3. ส่งเสริมด้านการศึกษา
4. ส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและความเข้มแข็งของชุมชนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

5. ส่งเสริมด้านกีฬาและนันทนาการ

6. ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

7. ประชาชนได้รับความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8. สภาพแวดล้อมได้รับการอนุรักษ์ฟื้นฟู

ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 2 พัฒนาระบบคมนาคมขนส่งและการเกษตร

เป้าประสงค์

1. ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการได้มาตรฐาน

2. โครงสร้างพื้นฐานและระบบคมนาคมขนส่งมีมาตรฐาน

3. พัฒนาและส่งเสริมด้านการเกษตร

ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 3 บริหารจัดการท่องเที่ยววิถีใหม่ (New Normal) และอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น

เป้าประสงค์

1. ส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงการท่องเที่ยววิถีใหม่

2. เพิ่มรายได้ให้ชุมชนจากการท่องเที่ยวและการขายสินค้าที่ระลึก

3. ส่งเสริมการจัดกิจกรรมอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 4 พัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

เป้าประสงค์

1. ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น
2. บริหารงานตามหลักเกณฑ์คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ
3. ส่งเสริมให้ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับบริการประชาชน
4. ส่งเสริมผู้นำให้ชุมชน/ผู้นำท้องถิ่น/ประชาชน มีความสามัคคี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุทธิพงษ์ พันวลีย (2563) ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร วิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารการบริการงานตามหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารและการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอ กุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารและผู้นำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารและการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวแปร ทำนายคุณภาพการบริการภาครัฐ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 86.70

ธีรณัย เชาวปรีชา (2564) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขต ดอนเมือง กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามออนไลน์ ทำการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20 – 35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ผลวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดย ภาพรวมมีระดับความ

คิดเห็นอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18, S.D. = 0.662) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23, S.D. = 0.664) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของ การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.475 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 47.50 เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้าน คือ 1) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 2) ด้านการเข้าใจและการรู้จัก ผู้รับบริการ และ 3) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

พัฒนา เรื่องฤทธิ์ (2563) ได้ศึกษาการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพั่น จังหวัดนครศรีธรรมราช วัตถุประสงค์ คือเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมือง ปากพั่น จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างจำนวน 361คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Sample Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ท การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทาง คอมพิวเตอร์ ในการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สมการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพั่น จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21- 30 ปี สถานภาพโสด ระดับ การศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้าง บริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพั่น จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลเมืองปากพั่น จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพั่น จังหวัดนครศรีธรรมราช เมื่อวิเคราะห์รายด้าน ปรากฏว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้บริการ เทศบาลเมืองปากพั่น จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้งหมดอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพั่น จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ค่าร้อยละ 61.8 ($R^2 = 0.618$)

ธัญลักษณ์ แผนสมบูรณ์ (2563) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 กลุ่มตัวอย่าง คือผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 400 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามที่วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

และการวิเคราะห์สมการถดถอย พบคุณ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รูปแบบ กิจการเป็นแบบบุคคลธรรมดา รายได้ต่อปี 100,000-500,000บาท และลักษณะการประกอบธุรกิจประเภทบริการ นอกจากนี้ ยังพบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 โดยมี ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) = 0.828 ดังนั้นตัวแปรอิสระทุกตัวอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 82.8 ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณาได้น้ำหนักของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 เรียงลำดับ ดังนี้ 1) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ 2) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 3) ด้านความเป็นรูปธรรม 4) ด้านความเชื่อถือได้ และ 5) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

ชัชชัย รัตนะพันธ์, และคนอื่น ๆ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร โดยขอบเขตการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแร่ จำนวน 14 หมู่บ้าน ทำการในส่วนงานต่าง ๆ ได้แก่ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยวัดความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีตามสูตรของยามาเน่ (Taro Yamane) ตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) แยกตามประชากรของหมู่บ้าน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.8 อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก

วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์, และคนอื่น ๆ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกตามงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานพัฒนารายได้ งานสาธารณสุขโรค งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ งานสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม และจำแนกตามโครงการต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลบ้านด้าย จัดทำให้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 377 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่

ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ One-way ANOVA โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้ายอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่การปกครอง ทั้ง 7 หมู่บ้าน ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการที่ เทศบาลตำบลบ้านด้าย ช่วงเวลา 08.30-10.00 คิดเป็นร้อยละ 74.01 เพศหญิงเป็นกลุ่มที่ใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.44 ช่วงอายุของผู้มารับบริการมากที่สุดระหว่างอายุ 31-45, 46-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.38 สถานภาพทางการสมรสพบว่าส่วนใหญ่สมรส คิดเป็นร้อยละ 76.39 ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.31 อาชีพประจำส่วนใหญ่ของผู้มารับบริการเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 68.70 รายได้ของผู้มารับบริการอยู่ในช่วง 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.40 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่การปกครอง ทั้ง 7 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แยกเป็น งานพัฒนารายได้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 งานสาธารณูปโภค ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 งานสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 และโครงการต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลบ้านด้ายจัดขึ้น ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31

สัญญา เคนาภูมิ, และคณะ (2562) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไผ่ใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร การศึกษาค้นคว้ามีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไผ่ใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบถึงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไผ่ใหญ่ โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 5 ประเด็น คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ และได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านโยธา (2) งานด้านรายได้หรือภาษี (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (4) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (5) งานด้านการศึกษา ซึ่งประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไผ่ใหญ่และมารับบริการ จำนวน 4,788 คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจในครั้งนี้ จำนวน 400 คน จากการศึกษพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไผ่ใหญ่มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.562 คิดเป็นร้อยละ 91.24 ค่าคะแนนการประเมินเท่ากับ 9 คะแนน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นความพึงพอใจ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ คือ 1) ข้อมูลปัญหาในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไผ่ใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ได้แก่ ถนนบางเส้นที่ชำรุดและยังไม่ได้มีการปรับปรุง น้ำประปาไม่ไหลไม่สะดวกเป็นบางเวลา น้ำไม่สะอาด เครื่องกระจายเสียง ดังไม่ครอบคลุมพื้นที่ ความไม่จริงใจของเจ้าหน้าที่ในเขตท้องถื่น 2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไผ่ใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ได้แก่ อบต. ทุ่มเทการจัดกิจกรรมส่งเสริมท่องเที่ยวหรือเพิ่มรายได้อย่างจริงจัง ปรับปรุงถนนบางเส้นทางให้ดีขึ้น เพิ่มไฟฟ้าตามท้อง

ถนนเพื่อความปลอดภัย อยากให้ติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดเปลี่ยวและเสี่ยงอันตราย อยากให้ช่วยเหลือเรื่องราคาสินค้าเกษตรและผลไม้

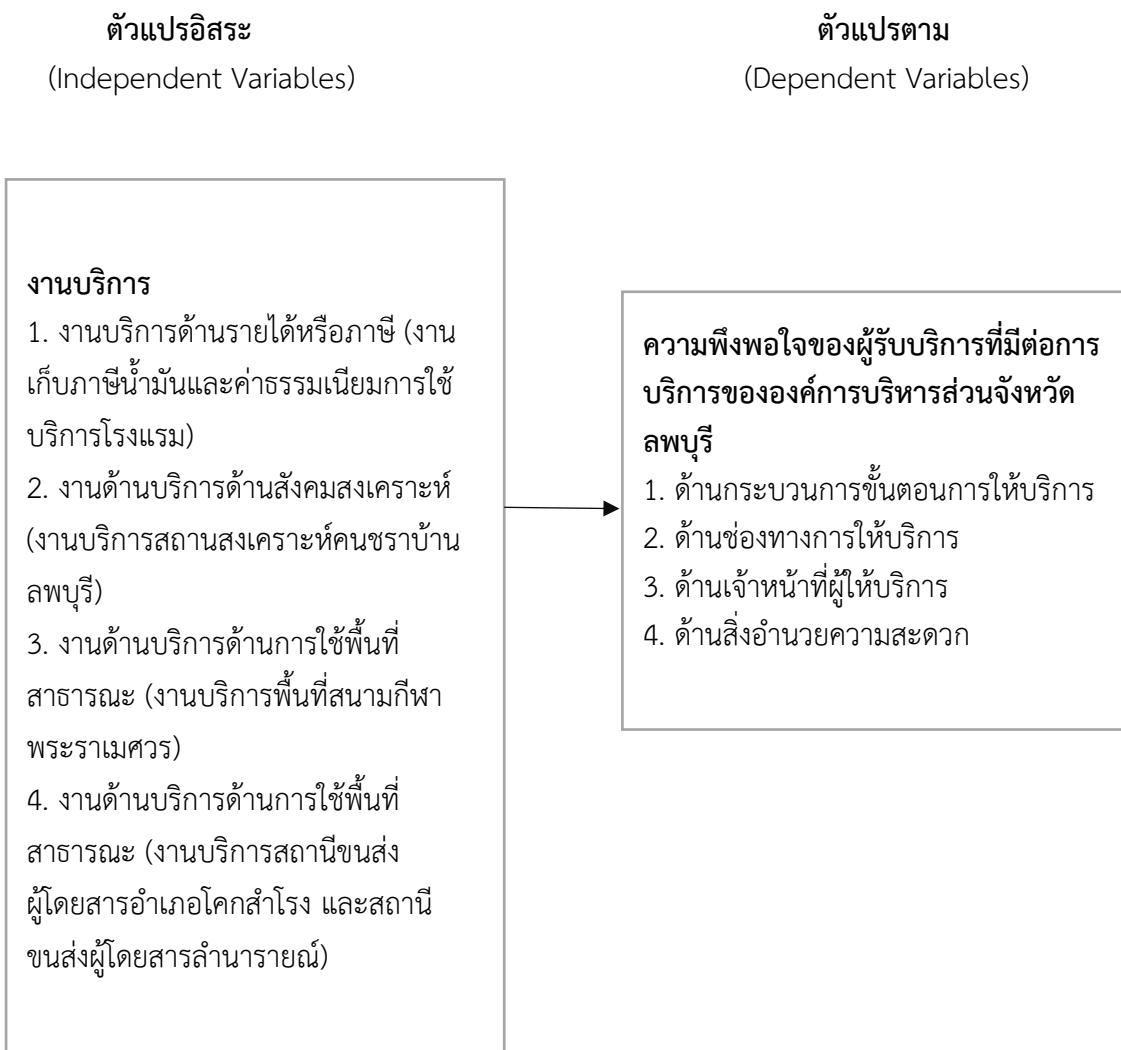
สุธรรม ขนาศักดิ์ (2563) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ งานการจัดเก็บขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล งานการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง งานการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร และงานการขอตัดตั้งมาตรวัดน้ำประปา จำนวน 300 คน จากผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาคือ งานการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 งานการจัดเก็บขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 งานการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร และงานการขอตัดตั้งมาตรวัดน้ำประปา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2563) ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย จำนวน 380 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจพบว่า 1) ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์จำนวน 380 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา /เทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 2) ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ส่วนใหญ่เป็นงานด้านการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมา คือ งานด้านการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้าง งานด้านการให้บริการรับชำระภาษี และงานด้านการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ 3) ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ โดยภาพรวมและรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ 4) ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก มีการให้บริการช่วงพักเที่ยงหรือนอกเวลาราชการ รองลงมา ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ตามลำดับ 5) ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ใน ระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์ รองลงมา ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Web Site และ Web Board ของหน่วยงาน เป็นข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ ทาง Web Board ของหน่วยงาน ฯลฯ ตามลำดับ 6) ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อาทิ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ รองลงมา พนักงานมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มิชอบ ฯลฯ และพนักงานมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความสุภาพ ตามลำดับ 7) ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม รองลงมา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขาที่จอดรถ และน้ำดื่ม และมีสัญลักษณ์ / ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ 8) ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านการให้บริการรับชำระภาษีพบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ 9) ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ งานด้านการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ 10) ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ งานด้านการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้าง พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้านอยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ 11) ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ งานด้านการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สามารถเขียนเป็นแผนภาพ ดังนี้



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนทุกคนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดลพบุรี จำนวน 739,473 คน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี (กรมการปกครอง, กระทรวงมหาดไทย, 2565)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี นับตั้งแต่ช่วงเดือนพฤศจิกายน 2565 ถึง เดือนกันยายน 2566 โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 97 และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .03 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,110 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ แต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ชุดที่ 1 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (งานเก็บภาษีน้ำมัน และค่าธรรมเนียมการใช้บริการโรงแรม) ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพของผู้รับบริการ และเคยมาติดต่อขอรับบริการยื่นแบบรายการภาษีพร้อมชำระภาษีกี่ครั้ง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี (งานเก็บภาษีน้ำมัน และค่าธรรมเนียมการใช้บริการโรงแรม) ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating

Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 18 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ 2 งานด้านบริการด้านสังคมสงเคราะห์ (งานบริการสถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพของผู้รับบริการ เคยมาติดต่อขอรับบริการสถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรีกี่ครั้ง และมาติดต่อสถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรีเรื่องใด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) รวมจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในงานด้านบริการด้านสังคมสงเคราะห์ (งานบริการสถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ 3 งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการพื้นที่สนามกีฬาพระราเมศวร) ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพของผู้รับบริการ และเคยมาติดต่อขอรับบริการใช้พื้นที่บริการสนามกีฬาพระราเมศวรกี่ครั้ง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในงานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการพื้นที่สนามกีฬาพระราเมศวร) ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 21 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ 4 งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรง และสถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์) ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพของผู้รับบริการ สถานีขนส่งผู้โดยสารที่ใช้บริการ และเคยมาติดต่อรับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกี่ครั้ง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) รวมจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในงานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรง และสถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์) ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 21 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้วนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่

3.1 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (งานเก็บภาษีน้ำมัน และค่าธรรมเนียมการใช้บริการโรงแรม)

3.2 งานด้านบริการด้านสังคมสงเคราะห์ (งานบริการสถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี)

3.3 งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการพื้นที่สนามกีฬาพระราเมศวร)

3.4 งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรง และสถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์)

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานภาครัฐ/การบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา รวมถึงภาษาที่เข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. นำผลการประเมินผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มาหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา โดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index : IOC) โดยผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่า 0.5 ขึ้นไป พร้อมทั้งปรับปรุงตาม

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เมื่อนำคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า IOC แล้ว โดยผลการประเมินได้ค่า IOC มีค่าระหว่าง 0.67 – 1.00

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้ว นำมาทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สูตรของ Cronbach Alpha (Cronbach, 1990) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.87 ถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2549)

7. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วไปเก็บตัวอย่าง จำนวน 1,300 ชุด เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มารับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จากแต่ละงานบริการ เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการ แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนธันวาคม 2564 - กรกฎาคม 2565 ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,300 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
3. การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์
 - 3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
 - 3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ทั้ง 4 งานบริการ ส่วนที่ 2 ทำการวิเคราะห์การหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)
 - 3.3 ข้อมูลความคิดเห็นปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ส่วนที่ 3 ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อวิเคราะห์ และสังเคราะห์เพื่อสรุปผลการศึกษา

หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้แปลผลระดับความพึงพอใจตามแนวทางของ Best(1981) ที่ใช้หลักการกระจายแบบโค้งปกติในการแบ่งมนุษย์ โดยส่วนของบุคคลที่อยู่ในกลุ่มสูงสุดและต่ำสุดมักจะเป็นส่วนน้อยในสังคมและในส่วนตรงกลางจะมีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนน (Mean : $\bar{X}$) เป็นตัวชี้วัดโดยกำหนดน้ำหนักคะแนนในการแบ่งช่วงเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดช่วงการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ประเมินมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2565) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ช่วงค่าร้อยละ	แปลผล
ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่า	ร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำแนกตามงานบริการ และ 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมของงานบริการ ขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
- $\bar{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)
- S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ (frequency) และแสดงจำนวนร้อยละ (percentage) จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี หาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) จำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ได้แก่

2.1 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (งานเก็บภาษีน้ำมันและค่าธรรมเนียมการใช้บริการโรงแรม)

2.2 งานด้านบริการด้านสังคมสงเคราะห์ (งานบริการสถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี)

2.3 งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการพื้นที่สนามกีฬาพระราเมศวร)

2.4 งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรง และสถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์)

3. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี หาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (งานเก็บภาษีน้ำมันและค่าธรรมเนียมการใช้บริการโรงแรม)

ตอนที่1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	150	60.00
หญิง	100	40.00
รวม	250	100.00
2. อายุ		
25 – 35 ปี	45	18.00
36 - 45 ปี	90	36.00
46 - 55 ปี	75	30.00
56 - 65 ปี	40	16.00
รวม	250	100.00
3. สถานภาพของผู้รับบริการ		
ผู้ประกอบการคลังน้ำมันที่ค้าส่งหรือค้าปลีก	35	14.00
ผู้ประกอบการคลังก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิง	29	11.60
ผู้ประกอบการที่เป็นตัวแทนค้าส่งหรือค้าปลีก	30	12.00
ผู้ประกอบการที่ค้าส่งหรือค้าปลีก	85	34.40
ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมหรือผู้จัดการ	71	28.00
รวม	250	100.00
4. อาชีพ		
น้อยกว่าสามครั้งต่อเดือน	189	75.60
สามถึงห้าครั้งต่อเดือน	26	10.40
มากกว่าห้าครั้งต่อเดือน	35	14.00
รวม	250	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการที่ค้าส่งหรือค้าปลีก จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 และเคยมาติดต่อรับบริการน้อยกว่าสามครั้งต่อเดือน จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 75.60

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (งานเก็บภาษีน้ำมันและค่าธรรมเนียมการใช้บริการโรงแรม)

ตารางที่ 4.2 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	ร้อยละ	คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.76	0.43	มาก	95.20	10
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.78	0.41	มาก	95.60	10
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.77	0.42	มาก	95.40	10
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.79	0.41	มาก	95.80	10
รวม	4.78	0.42	มาก	95.60	10
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลายช่องทาง	4.80	0.40	มาก	96.00	10
2. ช่องทางการให้บริการมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.82	0.38	มาก	96.40	10
3. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการ สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.84	0.37	มาก	96.80	10
รวม	4.82	0.38	มาก	96.40	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.80	0.40	มาก	96.00	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.82	0.38	มาก	96.40	10

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ร้อยละ	คะแนน
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.88	0.32	มากที่สุด	97.60	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.84	0.36	มากที่สุด	96.80	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.84	0.37	มากที่สุด	96.80	10
รวมเฉลี่ย	4.84	0.37	มากที่สุด	96.80	10
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็น ระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
2. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจัด ให้บริการชัดเจน	4.84	0.37	มากที่สุด	96.80	10
3. มีความพอเพียงของอุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	4.88	0.32	มากที่สุด	97.60	10
4. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องน้ำ	4.82	0.38	มากที่สุด	96.40	10
5. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.86	0.35	มากที่สุด	97.20	10
6. มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.88	0.32	มากที่สุด	97.60	10
รวมเฉลี่ย	4.85	0.36	มากที่สุด	97.00	10
ความพึงพอใจโดยรวม	4.82	0.38	มากที่สุด	96.40	10

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (งานเก็บภาษีน้ำมันและค่าธรรมเนียมการใช้บริการโรงแรม) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับคะแนน 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มี 4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ มี 2. มี

ป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 และมีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.30 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก มีการจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 และมีมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ลำดับที่หนึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีความพอเพียงของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา และมีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ด แจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมา มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.20 และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจัดให้บริการชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
งานด้านบริการด้านสังคมสงเคราะห์ (งานบริการสถานสงเคราะห์คนชรารบ้านลพบุรี)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	35	35.00
หญิง	65	65.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 66 ปี	38	38.00
61 – 70 ปี	32	32.00
71 - 80 ปี	25	25.00
81 - 90 ปี	5	5.00
รวม	100	100.00
3. สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	27	27.00
ญาติผู้สูงอายุ	49	49.00
หน่วยงานราชการ	13	13.00
รวม	100	100.00
4. ขอรับบริการสถานสงเคราะห์คนชรารบ้านลพบุรี		
น้อยกว่าสามครั้งต่อปี	57	57.00
สามถึงห้าครั้งต่อปี	17	17.00
มากกว่าห้าครั้งต่อไป	26	26.00
รวม	100	100.00
5. ท่านมาติดต่อสถานสงเคราะห์คนชรารบ้านลพบุรี		
สอบถามรายละเอียด/สมัครเข้ารับบริการอยู่ในสถานสงเคราะห์	38	38.00
เยี่ยมญาติ/คนรู้จัก	40	40.00
บริจาคสิ่งของ	22	22.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 มีอายุต่ำกว่า 66 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ส่วนใหญ่เป็นญาติผู้สูงอายุ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 ติดต่อขอรับบริการสถานสงเคราะห์คนชรารบ้านลพบุรี

จำนวนน้อยกว่าสามครั้งต่อปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 และการมาติดต่อสถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรีเพื่อเยี่ยมญาติและคนรู้จัก จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี งานด้านบริการด้านสังคมสงเคราะห์ (งานบริการสถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี)

ตารางที่ 4.4 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด	97.00	10
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.88	0.32	มากที่สุด	97.60	10
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.89	0.31	มากที่สุด	97.80	10
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม รวดเร็ว	4.85	0.36	มากที่สุด	97.00	10
รวมเฉลี่ย	4.86	0.35	มากที่สุด	97.20	10
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.90	0.30	มากที่สุด	98.00	10
2. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม ช่วงสถานการณ์ระบาดโควิด-19	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60	10
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.93	0.26	มากที่สุด	98.60	10
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.88	0.32	มากที่สุด	97.60	10
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการ สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.89	0.31	มากที่สุด	97.80	10
รวมเฉลี่ย	4.89	0.31	มากที่สุด	97.80	10

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.90	0.30	มากที่สุด	98.00	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.87	0.34	มากที่สุด	97.40	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด	97.00	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.84	0.37	มากที่สุด	96.80	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.84	0.37	มากที่สุด	96.80	10
รวมเฉลี่ย	4.86	0.35	มากที่สุด	97.20	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.87	0.34	มากที่สุด	97.40	10
2. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจัด ให้บริการชัดเจน	4.90	0.30	มากที่สุด	98.00	10
3. มีความพอเพียงของอุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	4.92	0.27	มากที่สุด	98.40	10
4. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องน้ำ	4.86	0.35	มากที่สุด	97.20	10
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.89	0.31	มากที่สุด	97.80	10
รวมเฉลี่ย	4.89	0.31	มากที่สุด	97.80	10
ความพึงพอใจโดยรวม	4.87	0.33	มากที่สุด	97.40	10

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดลพบุรี งานด้านบริการด้านสังคมสงเคราะห์ (งานบริการสถานสงเคราะห์คนชราบ้าน

ลพบุรี) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับคะแนน 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.60 และลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) คิดเป็นร้อยละ 98.60 รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 และการจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราວร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีความพอเพียงของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.40 รองลงมา คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจัดให้บริการชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 และมีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการพื้นที่สนามกีฬาพระราเมศวร)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	440	67.69
หญิง	210	32.31
รวม	650	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	79	12.15
25 – 35 ปี	212	32.62
36 - 45 ปี	223	34.31
46 - 55 ปี	98	15.08
ตารางที่ 4.5 (ต่อ)		
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
56 - 65 ปี	23	3.54
66 ปีขึ้นไป	15	2.31
รวม	650	100.00
3. สถานภาพของผู้รับบริการ		
นักเรียน นักศึกษา	117	18.00
ประชาชนทั่วไป	335	51.40
หน่วยงานราชการ	108	16.20
หน่วยงานเอกชน บริษัท	69	11.20
ชมรม	21	3.20
รวม	650	100.00
4. การใช้พื้นที่บริการสนามกีฬาพระราเมศวร		
น้อยกว่าสามครั้งต่อเดือน	78	12.00
ระหว่างสามถึงห้าครั้งต่อเดือน	97	14.92
มากกว่าห้าครั้งต่อเดือน	475	73.08
รวม	650	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 440 คน คิดเป็นร้อยละ 67.69 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 34.31 ส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 51.54 และมารับบริการมากกว่าห้าครั้งต่อเดือน จำนวน 475 คน คิดเป็นร้อยละ 73.08

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการพื้นที่สนามกีฬาพระรามศวร)

ตารางที่ 4.6 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.85	0.36	มากที่สุด	97.00	10
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	10
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม รวดเร็ว	4.69	0.46	มากที่สุด	93.80	10
รวมเฉลี่ย	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20	10
4. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.78	0.42	มากที่สุด	95.60	10
รวมเฉลี่ย	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.83	0.37	มากที่สุด	96.60	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.75	0.44	มากที่สุด	95.00	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถ แก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่าง รวดเร็ว	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
รวมเฉลี่ย	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สนามกีฬาจุดบริการต่าง ๆ สะอาด อย่างเป็นระเบียบและอยู่ในสภาพ พร้อมใช้งาน	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
2. สนามกีฬาแต่ละประเภทมีคุณภาพ ปลอดภัยและเหมาะสมกับทุกวัย เช่น สนามฟุตบอล สนามแบดมินตัน สระ ว่ายน้ำ เป็นต้น	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
3. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุด ให้บริการชัดเจน	4.85	0.36	มากที่สุด	97.00	10
4. เครื่องออกกำลังกายอยู่ในสภาพ พร้อมใช้งานและเพียงพอต่อความ ต้องการ	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.38	มากที่สุด	96.40	10

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
6. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
7. มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลอย่างชัดเจน	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
รวมเฉลี่ย	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
ความพึงพอใจโดยรวม	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ(งานบริการพื้นที่สนามกีฬาพระราเมศวร) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับคะแนน 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 และมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทางอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน อยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งพัก ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็น ร้อยละ 96.40 และลำดับที่สาม คือ มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลอย่างชัดเจน อยู่ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรง และสถานีขนส่ง ผู้โดยสารลำน้ำรายณ์)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	156	52.00
หญิง	144	48.00
รวม	300	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	17	5.67
25 - 35 ปี	207	69.00
36 - 45 ปี	36	12.00
46 - 55 ปี	29	9.67
56 - 65 ปี	11	3.66
รวม	300	100.00
3. สถานภาพของผู้รับบริการ		
ผู้ประกอบการเดินรถสาธารณะ	5	1.67
พนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ	10	3.36
พนักงานประจำรถโดยสารสาธารณะ	17	5.67
ประชาชนผู้มาใช้บริการ	268	89.30
รวม	300	100.00
4. สถานีขนส่งผู้โดยสารที่ใช้บริการ		
อำเภอโคกสำโรง	178	59.33
ตำบลลำน้ำรายณ์ อำเภอชัยบาดาล	122	40.67
รวม	300	100.00

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ผู้รับบริการเคยมาติดต่อรับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร กี่ครั้งต่อเดือน		
น้อยกว่าสามครั้งต่อเดือน	146	48.67
สามถึงห้าครั้งต่อเดือน	69	23.00
มากกว่าห้าครั้งต่อเดือน	85	28.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 ส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 89.30 สถานีขนส่งผู้โดยสารที่ใช้บริการ อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 59.33 และมารับบริการน้อยกว่าสามครั้งต่อเดือน จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 48.67

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี งานด้านบริการ (สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี)

ตารางที่ 4.8 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	10
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20	10

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม รวดเร็ว	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
รวมเฉลี่ย	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ช่องทาง	4.75	0.44	มากที่สุด	95.00	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20	10
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
4. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการ	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20	10
รวมเฉลี่ย	4.75	0.44	มากที่สุด	95.00	10
ด้านเจ้าหน้าที่					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น	4.85	0.36	มากที่สุด	97.00	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.83	0.37	มากที่สุด	96.60	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	0.39	มากที่สุด	96.40	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.89	0.31	มากที่สุด	97.80	10
รวมเฉลี่ย	4.84	0.36	มากที่สุด	96.80	10

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็น ระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
2. สถานที่ตั้งของสถานี่ขนส่ง สะดวกใน การเดินทางมาใช้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
3. มีการประชาสัมพันธ์รถเข้า รถออก อย่างชัดเจน	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ตารางชัดเจน เป็นปัจจุบัน	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งผู้โดยสาร	4.82	0.39	มากที่สุด	96.40	10
6. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.86	0.35	มากที่สุด	97.20	10
7. มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20	10
รวมเฉลี่ย	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
ความพึงพอใจโดยรวม	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรง และสถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 และมีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม และมีการจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราວร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมา คือ มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งผู้โดยสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 และมีป้ายประชาสัมพันธ์ตารางชัดเจนเป็นปัจจุบัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.9 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (งานเก็บภาษีน้ำมันและค่าธรรมเนียมการใช้บริการโรงแรม)					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
ให้บริการ	4.78	0.42	มากที่สุด	95.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.82	0.38	มากที่สุด	96.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด	96.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.36	มากที่สุด	97.00	10
รวมเฉลี่ย	4.82	0.38	มากที่สุด	96.40	10

ตารางที่ 4.9 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
งานด้านบริการด้านสังคมสงเคราะห์ (งานบริการสถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี)					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ	4.86	0.35	มากที่สุด	97.20	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการ ติดต่อสื่อสาร	4.89	0.31	มากที่สุด	97.80	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.35	มากที่สุด	97.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.31	มากที่สุด	97.80	10
รวมเฉลี่ย	4.87	0.33	มากที่สุด	97.40	10
งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการพื้นที่สนามกีฬาพระรามศวร)					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการ ติดต่อสื่อสาร	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
รวมเฉลี่ย	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (สถานีนขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานี ขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์)					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการ ติดต่อสื่อสาร	4.75	0.44	มากที่สุด	95.00	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.36	มากที่สุด	96.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
รวมเฉลี่ย	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
รวมงานบริการทั้ง 4 งาน	4.82	0.38	มากที่สุด	96.30	10

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมของงานบริการ 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.30 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับคะแนน 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านบริการด้านสังคมสงเคราะห์ (งานบริการสถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และมีคะแนนอยู่ในระดับคะแนน 10 รองลงมา คือ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (งานเก็บภาษีน้ำมันและค่าธรรมเนียมการใช้บริการโรงแรม) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับคะแนน 10 รองลงมา คือ งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร อำเภอโคกสำโรง และสถานีขนส่งผู้โดยสารลำานารายณ์) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับคะแนน 10 และงานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการพื้นที่สนามกีฬาพระรามศวร) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับคะแนน 10 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำแนกตามงานบริการ และ 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมของงานบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่รับบริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำนวน 1,300 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี สรุปดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.30 และมีระดับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านบริการด้านสังคมสงเคราะห์ (งานบริการสถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 และมีคะแนนอยู่ในระดับคะแนน 10 รองลงมา คือ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (งานเก็บภาษีน้ำมันและค่าธรรมเนียมการใช้บริการโรงแรม) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับคะแนน 10 รองลงมา คือ งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (สถานีส่งผู้โดยสาร อำเภอโคกสำโรง และสถานีส่งผู้โดยสารลำานารายณ์) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับคะแนน 10 และงานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการพื้นที่สนามกีฬาพระราชมศวร) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับคะแนน 10 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (งานเก็บภาษีน้ำมันและค่าธรรมเนียมการใช้บริการโรงแรม) พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการที่ค้าส่งหรือค้าปลีก จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 และเคยมาติดต่อรับบริการน้อยกว่าสามครั้งต่อเดือน จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 75.60

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี (งานเก็บภาษีน้ำมันและค่าธรรมเนียมการใช้บริการโรงแรม) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี งานด้านบริการด้านสังคมสงเคราะห์ (งานบริการสถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) พบว่ากลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 มีอายุต่ำกว่า 66 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ส่วนใหญ่เป็นญาติผู้สูงอายุ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 ติดต่อบริการสถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี จำนวนน้อยกว่าสามครั้งต่อปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 และการมาติดต่อสถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรีเพื่อเยี่ยมญาติและคนรู้จัก จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานด้านบริการด้านสังคมสงเคราะห์ (งานบริการสถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ลำดับที่หนึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสารและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการพื้นที่สนามกีฬาพระราเมศวร) พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 440 คน คิดเป็นร้อยละ 67.69 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 34.31 ส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 51.54 และมารับบริการมากกว่าห้าครั้งต่อเดือน จำนวน 475 คน คิดเป็นร้อยละ 73.08

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการพื้นที่สนามกีฬาพระราเมศวร) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และลำดับที่สามมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์) พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 ส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 89.30 สถานีขนส่งผู้โดยสารที่ใช้บริการ อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 59.33 และมารับบริการน้อยกว่าสามครั้งต่อเดือน จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 48.67

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการใน งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรงและสถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในงานบริการ 4 งาน พบว่าระดับความ พึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.30 และมีระดับ 10 คะแนน แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ได้บริหารจัดการตามหลักการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการและสามารถความช่วยเหลือประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ ปิยะ กล้าประเสริฐ (2559) ได้กล่าวว่า การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล คือมีการบริหารจัดการแบบอิสระที่มีพื้นที่รับผิดชอบภายในจังหวัดนั้น ๆ จะดำเนินงานตามหลักความสอดคล้องตามความต้องการของประชาชนและเพื่อประโยชน์ที่จัดให้จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญและการดำเนินงานบนหลักของความเสมอภาค คือองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ได้ให้บริการด้านอื่น ๆ ที่จัดให้แก่ประชาชนกับการบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ขณะเดียวกัน สุธรรม ขนาศักดิ์ (2561) กล่าวว่า การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐที่มีให้กับประชาชนในพื้นที่ ควรดำเนินงานบนหลักของความสะดวก คือ การให้บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการได้จัดในลักษณะที่ปฏิบัติได้งานไม่สร้างภาระหรือความยุ่งยากให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวก ความรวดเร็ว ประหยัดทรัพยากร และเกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ รวมทั้งหากหน่วยงานภาครัฐสามารถลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด และส่งเสริมการมีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้กับประชาชนทั่วไป ได้ถึงการบริการได้ง่ายยิ่งขึ้น (วินัย วงศ์อาสา, และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์, 2559) ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ควรรักษาระดับคุณภาพการให้บริการหรือระดับความสำเร็จที่จะส่งผลกระทบต่อตัวชี้วัด

ความสำเร็จในการปฏิบัติงานการให้บริการให้เกิดความประสิทธิภาพในแต่ละภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ต่อไป

งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (งานเก็บภาษีน้ำมันและค่าธรรมเนียมการใช้บริการโรงแรม) จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 คะแนนโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการ คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจัดให้บริการชัดเจน มีความพอเพียงของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา มีความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องน้ำ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน สอดคล้องกับ กรมการจัดหางาน (2564) เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาคและให้เกิดความยุติธรรมต่อส่วนการให้บริการของภาครัฐ โดยประชาชนที่เข้ามาใช้บริการควรได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมที่เชื่อมโยงในมิติของกฎหมายที่ไม่มีแบ่งแยกหรือกีดกันในการเข้าถึงงานการให้บริการ ขณะเดียวกันประชาชนที่เข้ารับการบริการจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นบุคคลในมาตรฐานให้บริการเดียวกัน และสถานที่ให้บริการเป็นไปด้วยความเพียงพอ ในแง่มุมของสิ่งอำนวยความสะดวกและสามารถเข้าถึงทรัพยากรที่หน่วยงานภาครัฐจะให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาคและเกิดความพึงพอใจ รวมทั้งสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึงทุกเพศและทุกวัย ทั้งนี้สถานที่ให้บริการจำเป็นต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพและส่งเสริมให้ทรัพยากรอื่น ๆ ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขณะเดียวกันสำนักงานจัดหางานจังหวัด (2564) ระบุว่าระบบการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจและประทับใจต่อประชาชน ควรเน้นที่องค์ประกอบของระบบบริการ คือ รูปแบบของการให้บริการที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ ประเภทของผู้รับบริการ กฎระเบียบที่มีกระบวนการที่สอดคล้องกับมาตรฐานในการทำงาน ที่เป็นไปอย่างมีขั้นตอนที่สามารถให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการได้อย่างเหมาะสมและระบบการให้บริการจะส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้รับบริการมีความสะดวกและสร้างความพึงพอใจในช่วงของการรับบริการและมีความคาดหวังที่จะกลับมาใช้บริการที่ดีและมาตรฐานในอนาคต

งานด้านบริการด้านสังคมสงเคราะห์ (งานบริการสถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 คะแนน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 ด้าน คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 โดยด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา และในส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจัดให้บริการชัดเจน มีความพอเพียงของ

อุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา มีความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องน้ำ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน สอดคล้องกับแนวความคิดของ สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (2565) กล่าวว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เป็นบวกกับคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับ กับความคาดหวังที่เกิดขึ้นก่อน ระหว่าง และหลังเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ คือความคาดหวังกับช่องทางการให้บริการ การติดต่อสื่อสาร และอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานภาครัฐมีให้กับผู้ที่มาผู้รับบริการ บนพื้นฐานของสถานที่สะอาด อำนวยความสะดวก ช่องบริการที่สื่อสารและเข้าถึงได้ง่าย และรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยขององค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ (2562) พบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการประสานงาน การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ และความครบครันของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ยอมส่งผลต่อการปรับปรุงและส่งเสริมการให้คุณภาพของการบริการในแต่ละแผนก รวมถึงคุณสมบัติที่ดีและเหมาะสมของผู้บริการ รวมทั้งงานวิจัยของ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560) กล่าวว่า ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบในแต่ละฝ่ายที่รับผิดชอบในการดูแลอาคาร สถานที่ และการให้บริการที่เหมาะสมย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและส่งผลต่อการเพิ่มคุณค่าในการให้บริการและสามารถสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างผู้บริการกับผู้รับบริการ และเป็นไปในทิศทางเดียวกับมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2564) ระบุว่า การลดขั้นตอนในการให้บริการกับประชาชนที่มาใช้บริการในหน่วยงานราชการในเวลาอันรวดเร็วและมีขั้นตอนไม่ซับซ้อนย่อมจะส่งผลต่อความประทับใจกับการให้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ และที่มากไปกว่านั้นหากหน่วยงานสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้าถึงและเข้าใจง่าย ๆ ก็ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานที่ราชการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการพื้นที่สนามกีฬาพระรามศวร)

จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 คะแนน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจัดให้บริการชัดเจน มีความพอเพียงของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา มีความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องน้ำ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2564) พบว่า การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการก่อนที่ผู้รับบริการจะได้สัมผัสกับทรัพยากรต่าง ๆ ที่หน่วยงานรองรับกับทุกความต้องการนั้นคือ ความรู้และความสามารถของบุคลากรในหน่วยงานที่จะประชาสัมพันธ์หรือชี้แจงกระบวนการและสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีและผู้รับบริการเกิดความประทับใจที่มีในกระบวนการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2561) กล่าวว่า สิ่งที่จะเพิ่มแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานได้อย่างมีศักยภาพ คือการเข้าใจในกระบวนการดำเนินงานของทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพราะสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานจะเป็น

แรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ทำงานในหน้าที่ของตนเองและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างเต็มใจและมีศักยภาพ และส่งผลไปยังความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานและให้บริการกับประชาชนได้อย่างมีความสุข ขณะเดียวกันมหาวิทยาลัยสวนดุสิต (2561) ระบุว่าวิธีปฏิบัติงานและโครงสร้างการบริหารงานในแต่ละหน่วยงานควรมีความชัดเจนและมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานด้วยกัน ย่อมส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ที่จะทำให้ประชาชนศรัทธาและยอมรับในการให้บริการ ทรัพยากร และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่พร้อมให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้มีความทันสมัย สภาพสมบูรณ์ ที่เชื่อมโยงไปสู่วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ที่หน่วยงานมีการจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง

งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร อำเภอ โคกสำโรง และสถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์) จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 คะแนน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2564) กล่าวว่าผู้ที่สามารถขับเคลื่อนนโยบายและแผนของหน่วยงานได้ดีที่สุด คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ประจำอยู่ทุกจุดภายในหน่วยงานทั้งที่ประจำในสำนักงานและบางครั้งอาจจะต้องลงพื้นที่ ซึ่งเจ้าหน้าที่เหล่านี้จำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และประเมินผลของความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างน่าเชื่อถือและสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้ที่พบเห็นทั้งที่เป็นผู้รับบริการและผู้ติดตาม และสอดคล้องกับศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน (2563) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ พบว่า การบริการที่จะทำให้เข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแม่นยำและตอบโต้ได้อย่างรวดเร็ว คือหน่วยงานจำเป็นต้องต้องการความเชื่อมั่น สร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดในหน่วยงาน และสร้างภาวะผู้นำให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดความทุ่มเทแรงกายและแรงใจที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความศรัทธาและเชื่อถือในข้อมูลและข่าวสารที่หน่วยงานจะมีให้กับผู้รับบริการ ขณะเดียวกันศูนย์วิจัยและนวัตกรรมมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ (2564) ระบุว่าหน่วยงานควรให้เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจในตนเองในช่วงเวลาที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ ด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ผ่านการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับการให้บริการในยุคที่มีข้อมูลข่าวสารแบบดิจิทัลและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานที่มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนและพยายามเข้าถึงความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี พบว่างานบริการทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน คือ 1) งาน

บริการด้านรายได้หรือภาษี (งานเก็บภาษีน้ำมันและค่าธรรมเนียมการใช้บริการโรงแรม) 2) งานด้านบริการด้านสังคมสงเคราะห์ (งานบริการสถานสงเคราะห์คนชราบ้านลพบุรี) 3) งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการพื้นที่สนามกีฬาพระราเมศวร) และ 4) งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรง และ สถานีขนส่งผู้โดยสารลำานารายณ์) ดังนั้นผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี สามารถพัฒนาแผนและนโยบาย รวมถึงกลยุทธ์การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี เพื่อเป็นการส่งเสริมศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์และองค์การ ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรให้ครอบคลุมทุกมิติตามบริบทของสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์และขอเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียด ได้แก่

1.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ควรมีการบริการอย่างเพียงพอและต่อเนื่องจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของงานบริการที่ประชาชนจะได้รับอย่างทั่วถึง โดยให้เกิดความพึงพอใจต่อผลงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีให้มากที่สุดและควรเพิ่มเครื่องมือและอุปกรณ์สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่จะช่วยให้การบริการมีศักยภาพและครอบคลุมถึงความต้องการของประชาชน ด้วยการนำระบบคิวอาร์โค้ดมาใช้แทนหรือกรอกข้อมูลและจองคิวผ่านระบบออนไลน์ เพราะระบบคิวอาร์โค้ดมีความสะดวก สบาย ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย และบางงานอาจจะมีส่วนในการแจ้งเตือนผู้รับบริการก่อนล่วงหน้า เช่น งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (งานเก็บภาษีน้ำมันและค่าธรรมเนียมการใช้บริการโรงแรม) งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรง และ สถานีขนส่งผู้โดยสารลำานารายณ์) งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการพื้นที่สนามกีฬาพระราเมศวร) เป็นต้น

1.2 องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ควรมีการวางแผนส่งเสริมการลงทุน การบริหารจัดการด้านศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น กับระบบการท่องเที่ยวในจุดสำคัญ ๆ ของจังหวัดลพบุรี ที่ประยุกต์ใช้กับงานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรง และ สถานีขนส่งผู้โดยสารลำานารายณ์) คือมีการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในจังหวัดลพบุรีด้วยการนำบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารมาใช้กับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผ่านการจองหรือรับทราบข้อมูลทราบข่าวการใช้งานและการบริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เข้าได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

1.3 องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ควรเพิ่มช่องทางของความช่วยเหลือประชาชนในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้นและทันต่อการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมด้วยระบบการปฏิบัติงานที่ประชาชนสามารถเข้าถึงความช่วยเหลือที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นปัจจุบัน ด้วยระบบการทำงานบน Web site ที่จะส่งข้อมูลข่าวสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ควรพัฒนาและเพิ่มช่องทางการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีในแต่ละงานบริการอย่างเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับการทำงานวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ทราบถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น เพราะการเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างการมีส่วนร่วมกับประชาชนอย่างแท้จริง

2.2 ควรศึกษาถึงมุมมองของผู้บริหารในหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี เพื่อทราบถึงมุมมองและความคิดเห็นในแต่ละประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานบริการในแต่ละด้านและยังทราบถึงเป้าหมายที่มีต่อนโยบายและแผนการบริหารงานที่มีคุณภาพต่อไป

2.3 ควรศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นข้อมูลพื้นที่ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี เพื่อทราบถึงสาเหตุของปัญหาต่าง ๆ ในแต่ละงานบริการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนและผลที่ได้รับจะทำให้ชุมชนและท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง

บรรณานุกรม

- กาญจน์ เรืองมนตรี. (2543). เอกสารประกอบคำบรรยายในชั้นเรียน. มหาสารคาม: ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กรมการจัดหางาน, กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร. (2564). ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564. สืบค้น 17 มกราคม 2566, จาก <https://catalog.doe.go.th>.
- กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย. (2565). ประกาศสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง เรื่อง จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร แยกเป็นกรุงเทพมหานครและจังหวัดต่าง ๆ ตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565. สืบค้น 17 มกราคม 2566, จาก http://stat.bora.dopa.go.th/stat/pk/pk_59.pdf.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2549). แนวทางและมาตรฐานการพัฒนาเยาวชน. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2540). การพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพฯ: วิเคเตอร์พาเวอร์พอยซ์.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2555). การปกครองท้องถิ่นด้วยทฤษฎี แนวคิดและหลักการ. กรุงเทพฯ: เอเชียเพรส.
- กำพล เกียรติปฐมชัย. (2548). การสื่อสารมนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัดชัย รัตนะพันธ์, ดาริกา แสนพวง, วรณิดา สารีคา, และ สาวิตรี บุตรศรี. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2561. สกลนคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- _____. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2518). การบริหารปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูศรี ออสเตเรีย. (2542, กันยายน-ตุลาคม). คุณภาพการบริการอมสินปี 2000. ออมสินพัฒนา, 6(5), 4.
- ณรงค์ อุดมศรี. (2542). ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐวุฒิ พริยะจิระอนันต์. (2544). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนโยบายนโยบาย
ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
ปริญญาคุชฎบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธัญลักษณ์ แผนสมบุญ. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี
อากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- ธีรภูมิ เอกกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี:
สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธีรนัย เชาวรีปรีชา. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะ
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2547). การตลาดสำหรับผู้บริหาร: แนวคิดกลยุทธ์. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2549). การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2547). หลักการและทฤษฎีการบริหารการศึกษา. นนทบุรี: ตีรณสาร.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). มาตรฐานใหม่ของการจัดบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- _____. (2560). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ:
วิญญูชน.
- นิภาพรรณ แก้วปัญญา. (2542). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิต
ของธนาคารภายในและต่างประเทศ: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้
แบงกิง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอชเอสบีซี) สาขากรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขต
เทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- บุญธรรม นวธนพงศ์. (2547). คู่มือการเรียนรู้เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ:
เฟื่องฟ้าพรินต์.
- ปฐม มณีโรจน์. (2543). การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม. การบริหารงานภายในองค์กร ประเทศไทย.
กรุงเทพและสหายบล็อกการพิมพ์.
- ประยูร กาญจนกุล. (2538). คำบรรยายกฎหมายปกครอง (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยะ กล้าประเสริฐ. (2559). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์, 11(2), 215-227.

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ. ผงจิตต์ พูลศิลป์. (2551). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด. (2543). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารหนองนวม อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- พรณี ช.เจนจิต. (2545). จิตวิทยาการเรียนการสอน (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: เสริมสิน พรเพรสส์ เท็ม.
- พิชิต สุขเจริญพงศ์. (2548). การจัดการวิศวกรรมการผลิตและการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์.
- พัฒนา เรืองฤทธิ์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2540). การวัดความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ: แสงอักษร.
- ภัทรดา ลิ้มพะสุต. (2530). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรกรรมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พระราชกฤษฎีกา. (2551) หลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี. สืบค้น 17 มกราคม 2566, จาก <https://www.hii.or.th/haai/wp-content/uploads.pdf>.
- มณีนรัตน์ แดงอ่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติการรับบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี กรณีศึกษา สำนักบริการการศึกษา. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- _____. (2564) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2564. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (2564). การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564. ศรีสะเกษ: มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2564). ประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลนาแต่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2564. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2561). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จากองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด ประจำปีงบประมาณ 2561. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2545). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. 2548. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการจัดการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วรเดช จันทรดร. (2545). การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาจากต่างประเทศ. กรุงเทพฯ: สถาบันมาตรฐานภาครัฐแห่งประเทศไทย.
- วินัย วงศ์อาสา, และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี. วิทยาลัยการบริหารท้องถิ่น, 9, 83-99.
- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคกิจการประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วีระพงษ์ เถลิงจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วีรศักดิ์ เครือเทพ. (2548). นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์, และคนอื่น ๆ. (2561). รายงานการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร. สกลนคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ทอป.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศรินารถ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรินารถ บัวสอน. (2548). การนำเสนอรูปแบบระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริการการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภรา จิตภักดีรัตน์. (2547). การออกแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมบูรณ์ พรธนาภพ. (2521). หลักเบื้องต้นของการบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

- สมิต สัมภูกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหาร การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจ ของ ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. อุดรธานี: มหาวิทยาลัย ราชภัฏอุดรธานี.
- สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล. (2565). รายงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. สืบค้น 17 มกราคม 2566, จาก <https://www.dga.or.th>.
- สุริยา พุ่มพวง. 2547. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้าการประถมศึกษา อำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิตภาควิชา บริหาร การศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2561). ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม, 37(4), 192-203.
- _____. (2563). รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ อำเภอ นครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช. สงขลา: คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนทร ศรีมาเสริม, และสมชัย โสรังจะ. (2517). แนวความคิดในการใช้สิ่งลอโนคน. ใน บทความทาง วิชาการ เล่ม 16 (หน้า 81), กรุงเทพฯ: กองวิชาการ กรมการปกครอง.
- สุทธิพงษ์ พันวิลัย. (2563). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาล ต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. (2544). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลศรีดอนไผ่. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- สุธี นาทวรทัต. (2540). การบริหารและการให้บริการธุรกิจขนาดย่อมและการค้าปลีก. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สัญญา เคนาภูมิ, และคณะ. (2562). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไผ่ใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร. มหาสารคาม: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2549). หลักการบริหารบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โพธิ์สามต้นการพิมพ์.

- สำนักงานจัดหางานจังหวัด. (2564). ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย. กระทรวงแรงงาน. สรุป
รายงานผลการให้บริการ “ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย”. สืบค้น 17 มกราคม
2566, จาก <https://www.thaigov.go.th>.
- สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2552). กระบวนการให้บริการในภาครัฐ
และผลลัพธ์ที่ชุมชนได้รับ. ขอนแก่น: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานเลขาธิการ คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2552). กระบวนการสร้างความ
เชื่อมั่นในการให้บริการภาครัฐ. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ศิรินารท บัวสอน. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). หลักการบริการ. กรุงเทพฯ: ท็อป.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. (2543). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศูนย์วิจัยพุทธศาสน์น่าน. (2563). รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการ
ให้บริการแก่ประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย ประจำปีงบประมาณ 2563.
น่าน: ศูนย์วิจัยพุทธศาสน์น่าน.
- ศูนย์วิจัยและนวัตกรรมการมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. (2564). รายงานผลประเมินความพึง
พอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา:
องค์การ บริหารส่วนตำบลแว้ง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ
2564. นราธิวาส: ศูนย์วิจัยและนวัตกรรมการมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาเชิงใจ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สถาบันบริหารและจิตวิทยา.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. (2546). พฤติกรรมของคนใน
องค์กร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อเนก กัลยณี. (2542). ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญศึกษา ระดับ
มัธยมศึกษาวิธีเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร. รายงานการ
ค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ. (2562). ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การ
บริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา:
ผู้แต่ง.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี. (2565). ข้อมูลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี. สืบค้น 26
เมษายน 2566, จาก <https://www.lopeao.go.th>.
- องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา. (2552). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน. น่าน: ผู้แต่ง.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล
อำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

- อรรวรรณ เมฆทัศน์. (2543). **ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรรถกิจ กรณ์ทอง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อภิชาติ พจน์จิราภรณ์. (2547). **คู่มือการปฏิบัติงานแนะแนวอาชีพในสถานศึกษา**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.
- อินทรา เพ็งแก้ว. (2548). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.
- อิทธิรัตน์ อูสาห์. (2545). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตในเขตเทศบาลนครขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อลิน ศรีแย้ม. (2553). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Chaplin, J. P. (1968). **Dictionary of Psychology**. New York: Reaquin Book.
- Coop, A. M. (1985). **How to supervise people**. New York: McGraw – Hill. Fitzgerald.
- Michael, R. & Robert, F. Durant. “Citizan Evaluation and Urban Management.
- Ghiselli, E. & Brown, C.W. (1992). **Personal and industrial psychology**. New York: McGraw – Hill.
- Gronroos, G. T. (1990). **Service management and marketing**. Massachusetts: Lexington.
- Gundlach, Jam H., & Nelson, P. Reaid. (April, 1983). “A Scale For the Measurement of Consumer Satisfaction With Social Service. **Journal of Social Research**, **38(20)**, 37 – 54.
- Haque, Shamsul. (2001, January-February). The Diminishing Publicness of Public Service under the Current Mode of Governance. **Public Administration Review** **61, (1)**, 66 - 67.
- Kotler, P. B. (2000). **Marketing Management**. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Lovelock, L., & Wright, K. (1999). **Principles of service marketing and management** (2nd ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Millet, John D. (1954). **Management in public Service: the Quest of Effective Performance**. New York: McGraw – Hill.
- Morse, Nancy C. (1955). **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan: University of Michigan Press.
- Osborne, Stephen P. (2010). **The new public governance: emerging perspective on the theory and practice of public governance**. New York: Routledge.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service Quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, 49(4), 41 – 51.
- _____. (1988). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, 6(1), 12 - 40.
- Porter, M. E. (1981). The contributions of industrial organization to strategic management. **Academy of management review**, 6(4), 609-620.
- Shelly & Goldstein, C. H. (1975). Similarities and differences between psychological deficit in aging and brain damage. **Journal of Gerontology**, 30(4), 215.
- Vroom, W. H. (1964). **Working and motivation**. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Weber, P. (1967). **Consumer behavior in different areas**. New York: Haper & Row.
- Wolman, B. B. (1973). **Dictionary of behavior science**. New York: Van Nortstand Reinhold Company.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis** (3rd ed.). New York: Harper and Row Publication.
- Zineldia, M. (1996). Bank Strategy and Some Determinants of Bank Selection International. **Journal of Bank Marketing**, 14(6), 12 - 22.



**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (งานเก็บภาษีน้ำมันและค่าธรรมเนียมการใช้บริการโรงแรม)**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 26-35 ปี ☐ 36-45 ปี
☐ 46-55 ปี ☐ 56-65 ปี ☐ 66 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ ผู้ประกอบการคลังน้ำมันที่ค้าส่งหรือค้าปลีก
☐ ผู้ประกอบการคลังก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ที่ค้าส่งหรือค้าปลีก
☐ ผู้ประกอบการที่เป็นตัวแทนค้าส่งหรือค้าปลีก
☐ ผู้ประกอบการที่ค้าส่งหรือค้าปลีก
☐ ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือผู้จัดการ
☐ อื่นๆ โปรดระบุ
4. ท่านเคยมาติดต่อขอรับบริการยื่นแบบรายการภาษีพร้อมชำระภาษี กี่ครั้งต่อเดือน
☐ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อเดือน
☐ 3 – 5 ครั้งต่อเดือน
☐ มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

- | | | |
|---|---------|-------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
3. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราວร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรือ อีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน					
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องน้ำ					
5. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
6. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
งานด้านบริการด้านสังคมสงเคราะห์ (งานบริการสถานสงเคราะห์คนชรารบ้านลพบุรี)**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- 1.เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- 2.อายุ ☐ ต่ำกว่า 66 ปี ☐ 61-70 ปี ☐ 71-80 ปี
☐ 81-90 ปี
- 3.สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป
☐ ญาติผู้สูงอายุ
☐ หน่วยงานราชการ
☐ หน่วยงานเอกชน/บริษัท
- 4.ท่านเคยมาติดต่อขอรับบริการสถานสงเคราะห์คนชรารบ้านลพบุรี กี่ครั้งต่อปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
☐ 3 – 5 ครั้งต่อปี
☐ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี
- 5.ท่านมาติดต่อสถานสงเคราะห์คนชรารบ้านลพบุรี
☐ สอบถามรายละเอียด/สมัครเข้ารับบริการอยู่ในสถานสงเคราะห์
☐ เยี่ยมญาติ/คนรู้จัก
☐ บริจาคสิ่งของ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

- | | | |
|---|---------|-------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด19					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราວร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรือ อีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน					
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องน้ำ					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (การใช้พื้นที่บริการสนามกีฬาพระราเมศวร)**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- 1.เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- 2.อายุ ☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 26-35 ปี ☐ 36-45 ปี
☐ 46-55 ปี ☐ 56-65 ปี ☐ 66 ปีขึ้นไป
- 3.สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ นักเรียน นักศึกษา
☐ ประชาชนทั่วไป
☐ หน่วยงานราชการ
☐ หน่วยงานเอกชน บริษัท
☐ ชุมชน
- 4.ท่านเคยมาใช้พื้นที่บริการสนามกีฬาพระราเมศวร กี่ครั้งต่อเดือน
☐ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อเดือน
☐ 3 – 5 ครั้งต่อเดือน
☐ มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

- | | | |
|---|---------|-------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจน เหมาะสม					
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
4. จัดให้มีช่องทางติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราວร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรือ อีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สนามกีฬาจุดบริการต่าง ๆ สะอาดอย่างเป็นระเบียบและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน					
2. สนามกีฬาแต่ละประเภทมีคุณภาพ ปลอดภัยและเหมาะสมกับทุกวัย เช่น สนามฟุตบอล สนามแบดมินตัน สระว่ายน้ำ เป็นต้น					
3. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน					
4. เครื่องออกกำลังกายอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและเพียงพอต่อความต้องการ					
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งพัก ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
6. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม					
7. มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลอย่างชัดเจน					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี
งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรง
และสถานีขนส่งผู้โดยสารลำนารายณ์)**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- 1.เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- 2.อายุ ☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 26-35 ปี ☐ 36-45 ปี
☐ 46-55 ปี ☐ 56-65 ปี ☐ 66 ปีขึ้นไป
- 3.สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ ผู้ประกอบการเดินรถสาธารณะ
☐ พนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ
☐ พนักงานประจำรถโดยสารสาธารณะ
☐ ประชาชนผู้มาใช้บริการ
- 4.สถานีขนส่งผู้โดยสารที่ใช้บริการ ☐ อำเภอโคกสำโรง
☐ ตำบลลำนารายณ์ อำเภอชัยบาดาล
- 5.ผู้รับบริการเคยมาติดต่อรับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร กี่ครั้งต่อเดือน
☐ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อเดือน
☐ 3 – 5 ครั้งต่อเดือน
☐ มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

- | | | |
|---|---------|-------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
4. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราວຣັງທຸກໆ ເວັບໄຊຕ໌ ຫຼື ອີເມລ໌ ເພື່ອເປັນໜ່ວຍງານໃຫ້ຜູ້ຮັບບໍລິການສາມາດຕິດຕໍ່ໄດ້ທຸກໆເວລາ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. สถานที่ตั้งของสถานีขนส่ง สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ					
3. มีการประชาสัมพันธ์รถเข้า รถออกอย่างชัดเจน					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ตารางชัดเจน เป็นปัจจุบัน					
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งผู้โดยสาร					
6. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น					
7. มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข
ภาพการให้บริการสาธารณะที่แสดงถึงความพึงพอใจ
งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (งานเก็บภาษีน้ำมันและค่าธรรมเนียมการใช้บริการโรงแรม)

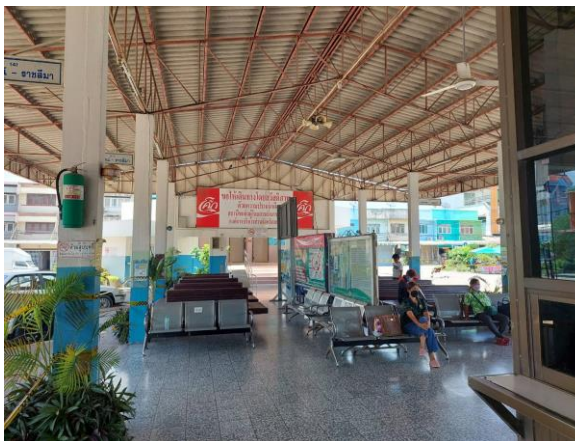




งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ (งานบริการสนามกีฬาพระรามศวร)

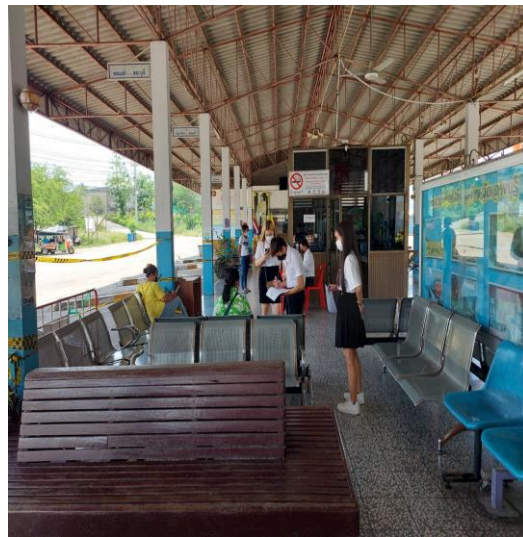
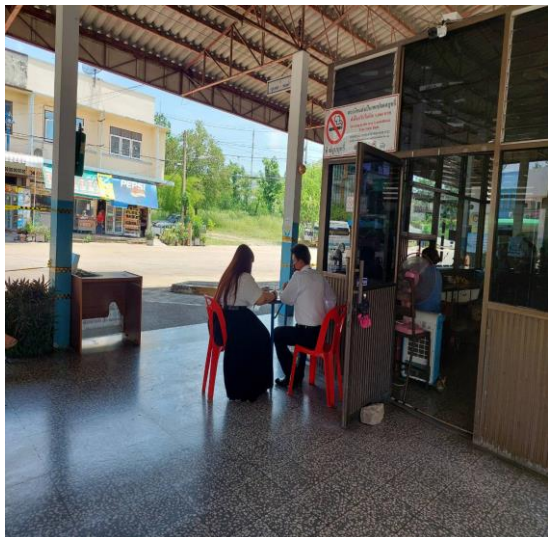


งานด้านบริการด้านการใช้พื้นที่สาธารณะ
(สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโคกสำโรง และสถานีขนส่งผู้โดยสารลำน้ำรายณ์)



ภาคผนวก ค

ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ





รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1. อาจารย์ ดร.สมชาย วัชรปัญญาวงศ์ | รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและวิจัย |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรุณี เจริญทรัพย์ | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี รัตนเสริมพงศ์ | นักวิจัย |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสนา เกิดผล ประสพศักดิ์ | นักวิจัย |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลิดา แสนวิเศษ | นักวิจัย |