



รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำอาฮวน
อำเภอเมืองมุกดาหารจังหวัดมุกดาหาร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

โดย

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

เสนอต่อ

เทศบาลตำบลคำอาฮวน
อำเภอเมืองมุกดาหารจังหวัดมุกดาหาร
กันยายน2560

คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้อำนาจดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่าง มหาวิทยาลัย นครพนมโดยสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ กับ เทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหารโดย เน้นการประเมินผลเชิงระบบ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชนนอกจากนี้ยังได้ทำการ ประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับ คุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดีขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินผลครั้งนี้สำเร็จลงได้เพราะความร่วมมือของบุคลากร เทศบาลตำบล คำอาฮวน ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ทำให้การดำเนินงานศึกษา ประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษานี้จะ ก่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรและประชาชนในเขตพื้นที่บริการต่อไป

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนครพนม

กันยายน

2560

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล	1
วัตถุประสงค์	2
เป้าหมาย	2
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	3
บริบททั่วไปของเทศบาลตำบลคำอาฮวน	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
กรอบแนวคิดการประเมิน	36
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
วิธีการศึกษา	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
เครื่องมือในการศึกษา	38
การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล	38
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ	40

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ 42

ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม 49

บทที่ 5สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผล 50

ข้อเสนอแนะ 52

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการ ของเทศบาลตำบลคำอาฮวน	40
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย(\bar{X})ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมของเทศบาลตำบลคำอาฮวน	42
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย(\bar{X})ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานบริหารด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	43
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย(\bar{X})ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	44
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย(\bar{X})ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	46
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย(\bar{X})ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	47
ตารางที่ 7 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำอาฮวน	49



สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหารใน 4 ภารกิจ ต่อไปนี้

ภารกิจที่เข้าประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1.งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.67	93.40
2.งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.63	92.60
3.งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.65	93.00
4.งานบริการด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	4.63	92.60
เฉลี่ยรวม	4.65	93.00

ระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหารทั้ง 4 ภารกิจ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00

เกณฑ์ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนน	คะแนนที่ได้
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	9	✓
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	8	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	7	

ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	6
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	5
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	4
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50	0

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำอาฮวน และ เพื่อนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของเทศบาลตำบลคำอาฮวน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตปกครองของเทศบาลตำบลคำอาฮวน จำนวน 12,481คนได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 388คนโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดย กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการที่ ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 2 35 คน คิดเป็นร้อยละ 60.57มีอายุระหว่าง51 - 60 ปีจำนวน 127คนคิดเป็นร้อยละ 32.73 มีสถานภาพสมรส จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 77.58 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 233คน คิดเป็นร้อยละ 60.05 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 42.78 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน203คน คิดเป็นร้อยละ 52.03 และมีความถี่ในการมาใช้บริการ1 – 2 ครั้งต่อเดือนจำนวน 250คน คิดเป็นร้อยละ64.43

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ภารกิจของเทศบาลตำบลคำอาฮวน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมา คืองานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00และงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานบริการด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60

สำหรับข้อเสนอแนะโดยภาพรวมทั้ง 4 ภารกิจที่ได้รับการประเมิน พบว่ามีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ และควรมีการพัฒนาในด้านต่างๆดังต่อไปนี้

1. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
2. ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

3.ควรมีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคนอาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ ทำให้ไม่สามารถเข้าถึง

บริการได้ เช่น บริการจัดเก็บภาษีต่างๆ, การให้บริการตรวจสุขภาพ, การฉีดยาป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า, การจัดประชาคมต่างๆ เป็นต้น

4. ควรจัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสารหลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว

5. ควรมีการปรับปรุงด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกแก่คนพิการ เช่น ทางลาดสำหรับคนพิการ, จัดให้มีบริการอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ไว้บริการแก่คนพิการ

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล

จากการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นมีความเป็นอิสระที่สอดคล้องตามเจตนารมณ์และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติเรื่องการกระจายอำนาจในหมวดว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยเริ่มจากสาระสำคัญที่บรรจุไว้ในมาตรา 78 ซึ่งกำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งพาตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง และในหมวดว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่มาตรา 282 - 290 ได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ เพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (โกวิท พวงงาม, 2550, หน้า 257 -265) ซึ่งรัฐธรรมนูญได้กำหนดเจตนารมณ์ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง และกำหนดทิศทางการพัฒนาท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง จากเจตนารมณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน มีภารกิจเพื่อการบริการสาธารณะ บำบัดทุกข์บำรุงสุข ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต การสังคมสงเคราะห์ การสาธารณสุข การจัดการศึกษา

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรขององค์กรในทุกๆ ด้าน เพื่อให้สามารถให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ซึ่งจากการปฏิรูประบบราชการ ได้กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ ตามเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) กำหนด โดยหนึ่งมิติในการประเมินได้แก่ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อ เป็นตัวชี้วัดถึงสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการสาธารณะ และตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 เห็นชอบตามคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ(กพร.) เสนอเกี่ยวกับมาตรการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชนและได้จัดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รางวัลตามโครงการการบริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล พิจารณาคัดเลือกงานบริการและจัดทำข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน เพื่อนำไปลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน

นอกจากนี้คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนจังหวัด (ก.อบจ.) ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่อง

การปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยการ
สำรวจความพึงพอใจจากหน่วยงานหรือสถาบันกลาง เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานและนำผลการ
สำรวจและการประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาแก้ไขปรับปรุงและพัฒนา
การให้บริการประชาชนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจและประเมิน ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

1.2.2 เพื่อนำผลการศึกษา และข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และ
ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

1.3 เป้าหมาย

ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ประชาชนในพื้นที่และผู้มาติดต่อราชการกับ เทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมือง
มุกดาหาร จังหวัดมุกดาหารได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว

1.4.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองภารกิจที่
ได้รับการถ่ายโอนด้วยบุคลากรที่จำกัด

1.4.3 สร้างมาตรฐานที่ดีในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกส่วนเพื่อประโยชน์ในการพัฒนา
ท้องถิ่นและองค์กร

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อสามารถนำผลการประเมินไปใช้พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร โดยเสนอแนวคิดตามลำดับ ดังนี้

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1.3 แนวคิด และทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2 บริบททั่วไปของเทศบาลตำบลคำอาฮวน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 กรอบแนวคิดการประเมิน

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542 : 775) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ และหากแยกเป็นคำ พึง หมายถึง ควร ซึ่งเป็นคำช่วยกริยาอื่น และ พอ หมายถึง เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ความพึงพอใจนั้นจึงเป็นทัศนคติเชิงนามธรรม ซึ่งไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การแสดงออกถึงความพึงพอใจนั้นค่อนข้างที่จะสลับซับซ้อน แต่อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมามีการวัดความพึงพอใจโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งได้มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ซิลเมอร์ (Silmer, 1984, 230 อ้างถึงใน ประภาภรณ์สุรปภา 2544, หน้า 9) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มึลักษณะต่างๆ ของงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Strauss (1980 อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี 2544, หน้า 7) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

สุมาลี ชัยสุวรรณ (2550:9-10) ได้สรุปความหมายของ ความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อความต้องการ การทำงานในทางบวกเพื่อทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงานให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ประโยชน์ตอบแทนทางวัตถุและทางจิตวิทยา ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจที่มีต่อการบริการโดยแบ่งเป็นด้านเทคโนโลยี สถานที่ ทำเลที่ตั้ง พนักงานผู้ให้บริการ ระบบงาน และการให้บริการ

เพียร แก้วสวัสดิ์ (2549: 9) ได้สรุปความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคล ในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้ง ทางร่างกาย และจิตใจ ได้เหมาะสม เป็นการแสดงออกของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

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

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

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

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

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ทศนคติส่วนบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ แสดงออกโดยการประเมินค่าทั้งทางบวกและทางลบ เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัยซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

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

1. ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด
2. ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมตรจิตของการบริการที่แท้จริง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ฟาร์มานีต (PharmaNet, ม.ป.ป.) กล่าวว่า ผู้ให้บริการทุกประเภท ไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชน ต่างก็มุ่งหวังที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุด ให้กับผู้รับบริการด้วยกันทั้งสิ้น ปัจจุบันองค์กรชั้นนำทั่วโลก จะมีการวิจัยเพื่อประเมิน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งๆขึ้น สู่อำนาจที่ที่ยั่งยืนถาวรขององค์กรสืบไป เมื่อกล่าวถึงการบริการ ทุกคนเคยมีประสบการณ์ในการให้บริการมาแล้ว เพียงแต่อาจจะนึกไม่ออก เพราะมีภาพการบริการว่าเป็นงานของ พนักงานร้านอาหาร พนักงานโรงแรม พนักงานโทรศัพท์ หรือพนักงานขาย เพราะคิดว่าบริการเป็นงานในอาชีพเท่านั้น ที่ถูกต้องแล้ว การบริการหมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น จึงเป็นเรื่องของคนสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เมื่อกล่าวถึงการให้บริการในเชิงความสัมพันธ์ทางสังคม เช่น พ่อแม่กับลูก หรือระหว่างเพื่อน ผู้ให้บริการอาจไม่สนใจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ในการให้บริการทางอาชีพนั้น ความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ เป็น เป้าหมายสำคัญ ซึ่งจะเกิดจากการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงพร้อมกับความสุขเท่านั้น ดังนั้น การรู้ถึงความต้องการที่แท้จริง จึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่ต้องหาให้ได้ เพื่อให้บริการนั้น สร้างความพึงพอใจได้สูงสุด

ไรแลนเดอร์ และโพรโวสต์ (Rylander and Provost, 2006) ได้กล่าวถึงผลของเทคโนโลยีต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยในปัจจุบันผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะพึ่งพาเทคโนโลยีในการดูแลลูกค้า เช่นให้ลูกค้าฝากข้อความทางโทรศัพท์ หรือให้ฟังรายละเอียดจากเทปบันทึกเสียงเองจากการกดหมายเลขทางโทรศัพท์ต่อเนื่องกันไป ซึ่งบางครั้งอาจทำให้ลูกค้ายิ่งทวีความไม่พอใจมากขึ้น การที่ผู้ให้บริการอาศัยเทคโนโลยีในการดูแลความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากขาดแคลนงบประมาณในการดำเนินการ ทำให้ต้องจำกัดจำนวนพนักงาน ซึ่งสาเหตุหลักประการหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจคือ ขาดการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ดังนั้นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ให้บริการคือ ควรจัดหาพนักงาน/เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจมีจากการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีและใช้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดไป การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการควรเป็นเพียงสิ่งสนับสนุน แต่ไม่ใช่มาแทนที่พนักงาน/เจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่ง

ใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคิดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย, 2545)

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

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

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

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

การวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทศคนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัด ทศคนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทศคนคติได้โดยอ้อมโดยวัดความคิดเห็นของบุคคล เหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น ถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้อย่อม เกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

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

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง

ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

2.1.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

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

การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service)

การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

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

ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตสถาน (2530:295) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ การบริการในภาษาอังกฤษคือ Service หมายถึง การกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ ใกล้ชิด ออบอวน มีเมตตาริฉัตร ซึ่งอาจจะอธิบายความหมายจากแต่ละตัวอักษร (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ , คุณภาพในงานบริการ: 2538) ได้ดังนี้

1. S Smile & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่
2. E Early Response & Equity เร็วไวรับสนองอย่างมีความเสมอภาค
3. R Responsibility & Respectful สำนักรับผิดชอบและนับถือให้เกียรติลูกค้า
4. V Voluntary manner มอบบริการด้วยใจสมัคร
5. I Image Enhancing & Integrity เพื่อเสริมภาพพจน์ขององค์การและเพื่อคุณธรรม

ความ

สุจริต

6. C Courtesy เป็นมิตรเอื้อเฟื้อเอาใจใส่
7. E Enthusiasm ว่องไวกระตือรือร้น

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการหรือการให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

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

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

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

กิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มาก จำต้องไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายนปัญหาของลูกค้า

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

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

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

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นการจัดวางแผนดำเนินการต่างๆ ของสถาบันการศึกษาในการตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจของบุคคลที่มารับบริการ

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

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือการตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้า เป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอนเกี่ยวกับรักษาสินค้าไว้ไม่ได้ และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ

ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน
2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลางและในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด
3. ผลของบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี
4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมามีได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์การได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์การอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

6. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์การเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปลักษณ์ได้ต้องใช้เวลาเป็นสิบๆ ปี

7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกัน ถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีเป็นไปได้ยาก

9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมากสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดั้งเดิมและอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

องค์ประกอบของงานบริการ

ไกรฤกษ์ ไมตรีวงศ์ (2552) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ดี ได้แก่

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

2. บุคลากร ทั้งในระดับผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงาน ควรมีความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบ พัฒนาการให้บริการ มีจิตบริการ โดยจิตบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

2.1 พุดจาไพเราะ นิ่มนวล

2.2 ไม่ดูถูกเหยียดหยาม ลามปาม หรือรังเกียจ

2.3 ให้ข้อมูลให้คำแนะนำได้ถูกต้อง

2.4 แก้ไขปัญหาได้ทุกเรื่อง

2.5 ไม่ปฏิเสธทันทีแต่มีทางเลือกให้

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

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญได้แก่

1.1. การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ

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

2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดใน การสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับ ผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้

4.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้า เครื่อง แต่งกาย

4.2 การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

ความสำคัญของการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000: 29) ได้กล่าวถึงการบริการว่าเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจการต้องหา หลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากการบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มา ติดต่อ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการต้องแต่งกายเหมาะสม บุคลิกดี พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการต้องมี ประสิทธิภาพให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และลูกค้ามีความพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารเพื่อการ โฆษณาต่างๆ ต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอต่อลูกค้า และสอดคล้องกับลักษณะ ของลูกค้าด้วย

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมาย ตราสินค้าที่ใช้ในการบริการต้อง สื่อความหมายได้ชัดเจน ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ และง่ายต่อการ จำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการ บริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัวหรือเอกลักษณ์ที่ไม่สามารถให้คนอื่น บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การบริการลูกค้านั้นมีข้อจำกัดในเรื่อง เวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการจะเป็น ใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทัน หรือ ไม่มีลูกค้าได้

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

1. การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่ง (Managing competitive differentiation) งาน การตลาดของผู้ให้บริการ ข้อสำคัญคือ จะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง แม้จะเป็นการยาก ในการสร้างบริการให้ถึงความแตกต่าง แต่สามารถทำได้ด้วยคุณภาพการบริการ (Service quality) และอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยต้องเสนอ คุณภาพการบริการตามที่คุณค่าได้คาดหวังไว้ ผู้ให้บริการต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ลูกค้า ต้องการ(What) ช่วงเวลาที่ลูกค้าต้องการ(When) สถานที่ที่ลูกค้าต้องการ(Where) และรูปแบบการ บริการที่ต้องการ (How) การวิจัยตลาดจะทำให้ทราบถึงเกณฑ์พิจารณาคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้นการสร้าง ความแตกต่างจากคู่แข่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 บริการที่เสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งมีอยู่ 2 ประการคือ

1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary service package) ได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าหวังว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น สถาบันการศึกษา ลูกค้าคาดหวังว่าจะมีการเรียนการสอนที่ดี อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

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

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

1.3 ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารทางการตลาดช่องทางอื่นๆ

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

2.1 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการบริการนั้นต้องทำให้มั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ถูกต้องแน่นอน

2.2 ความเต็มใจและความพร้อม (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและเตรียมความพร้อมในการให้บริการ

2.3 การรับประกัน (Assurance) ความรู้และความสุภาพของผู้ให้บริการ และความสามารถในการถ่ายทอด ความเชื่อถือ และความเชื่อมั่น

2.4 การเอาใจใส่ (Empathy) การจัดหาดูแลเอาใจใส่เฉพาะรายให้กับลูกค้า

2.5 การสัมผัสได้ (Tangibles) มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เครื่องมือ บุคลากร อุปกรณ์ วัสดุทางการสื่อสาร

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

3.1 การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม

3.2 เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางอย่างลง

3.3 เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยสร้าง

มาตรฐาน

3.4 การให้บริการที่ปลดการใช้บริการ หรือสินค้าอื่นๆ

3.5 การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3.6 การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานบริษัท

3.7 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการให้ดีขึ้น

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (2543: 7; อ้างถึงในจางงค์ ตรีนิมิตร, 2545:14) อธิบายว่าปัจจัยที่สำคัญในการบริการมี 3 ประการ ได้แก่

1. ผู้รับบริการ ต้องมีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ ความพร้อม ปฏิกริยาตอบสนองที่เหมาะสม

2. ระบบบริการ ประกอบด้วยผู้ให้บริการ กฎระเบียบ ขั้นตอนการบริการ เงื่อนไขการบริการ การบริหารงาน วัสดุอุปกรณ์ และสภาพแวดล้อม

3. ระบบสนับสนุนการบริการ ประกอบด้วยนโยบายและมาตรฐาน การสนับสนุนด้าน ทรัพยากรและการติดตามประเมินผล

เทศศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536: 13) กล่าวว่าบริการประชาชนมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ

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

จากแนวคิดการบริการข้างต้นแสดงว่า การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า นั้นคือเป้าหมายของการบริการ และการจะวัดเป้าหมายนั้นจะต้องวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ หน่วยงานให้บริการ ต้องมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

การปฏิบัติในการให้บริการ

ท่างกาย : ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรีกระเปร่า ไม่มัวงวงเหงา หาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทเม็ดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวใจผม เรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว หรือทักทาย เหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริ่งใจ สอนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ท่างวาจา : ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พุดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พุดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พุดแทรก ไม่กล่าวคำ ตำหนิ อาจพุดทวนย้าสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พุดให้เกิดประโยชน์ต่อ ผู้รับบริการ ไม่พุดมากจนเกินจริง พุดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ท่างใจ : ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใสยินดีที่จะต้อนรับไม่รู้สึกรุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือ พบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อนแต่มาเรียกร้องต้องการนั้นต้องการนี้ไม่ปล่อยให้จิตใจ หม่นหมองใจลอยขาดสมาธิในการทำงานเศร้าซึมเบื่อหน่ายหรือเซ็ง

ซึ่งสอดคล้องกับ ไกรฤกษ์ ไมตรีวงศ์ (2552) ที่ได้อธิบายถึงความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการรับบริการ 10 ประการ ดังนี้

1. สะดวก ใช้บริการง่าย มีป้ายหรือสัญลักษณ์ชี้บอกว่าจะไปติดต่อหน่วยงานใด
2. ได้รับคำแนะนำจากการไปติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่บริการประชาชนควรจะให้ คำแนะนำอย่างตรงไปตรงมา
3. ต้องการความเป็นมิตร หากไปติดต่อกานราชการ ประชาชนนั่งอยู่นานมาก เจ้าหน้าที่ควร จะเข้าไปถามว่า มาติดต่อหรือรอคอยใคร เพื่อสร้างความเป็นมิตรและเป็นกันเอง
4. ต้องการความปลอดภัย หากมีการชำรุดเสียหายของอาคารสถานที่ ควรจะปรับปรุง หาท่างแก้ไข
5. เสียค่าใช้จ่ายน้อย ไม่ต้องเดินทางไปกลับหลายครั้ง
6. มีรอยยิ้ม เพื่อสร้างความประทับใจโดย การส่งรอยยิ้มเพื่อจะมาใช้บริการในวันข้างหน้าอีก
7. ได้รับเกียรติตามสมควร ไม่ต้องให้เกียรติกันมากมาย แต่อย่าดูถูก ไม่พุดจากระโชกโฮก

ฮาก

8. แก้ไขปัญหาได้

9. มีคนเข้าใจ เมื่อประชาชนมีปัญหาเข้ามาขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ควรพูดจา สอดถามอย่างสุภาพ สร้างความประทับใจให้แก่ประชาชน ประชาชนที่มีปัญหาจะมีท่าทีที่เปลี่ยนไป รู้สึกดีต่อหน่วยงาน และส่งผลให้เรามีความเต็มใจช่วยเหลือและดูแลประชาชนได้ดี

10. ไม่ถูกบังคับ ไม่มีใครอยากถูกบังคับ เจ้าหน้าที่ไม่ควรออกคำสั่งกับประชาชนที่มาใช้บริการ

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้ความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเราก็ก่อผลประสพความก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักษากรมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่ายๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ

ทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทิ้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็กๆ น้อยๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน

ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึงการให้บริการที่ดีบวกกับอะไรอีกเล็กๆ น้อยๆ องค์กรประกอบอื่นๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

2. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา

3. คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำวิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้

4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิกริยาของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่นๆ เป็นต้น

5. ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่า การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิตและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้

6. พนักงานทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่

7. เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้น แต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความผิดให้พันตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น

8. เราควรจะต้องมีอัธยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วยทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ ดีกว่า ถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดย ส่วนรวมมีอัธยาศัยไมตรีต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง

9. ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการ คาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไมตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับ เช่นนั้นผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมา ด้วยความพอใจในที่สุด

เทคนิคการให้บริการ

วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพ องค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่องมีรายละเอียด ดังนี้

1. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือ ความเป็นคนที่รักในงาน บริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการมีความ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการ ควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

2. บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่เลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

3. เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลาง ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการการสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้

3.1 สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตร โดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอ ประทานโทษครับ (ค่ะ) มีอะไรให้ผม (ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (ค่ะ) กรุณาอสักครู่ นะครับ (ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

3.2 เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

3.3 ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ ผู้รับพูดอยู่

เทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการ

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

1. เทคนิคการพูดจา ควรพูดให้ชัดเจน ได้ใจความที่ถูกต้องครบถ้วน สั้นกระชับ สุภาพ และ พิจารณาว่าผู้ฟังเข้าใจหรือไม่ ถ้าไม่เข้าใจ ให้อธิบายเพิ่มเติมหรือเขียนประกอบ โดยควรควบคุม อารมณ์ไม่ได้ตอบ อย่างลืมนำขอโทษเมื่อตนเองผิด และใช้คำขอบคุณ

2. เทคนิคการฟัง ฟังด้วยท่าทีให้ความสนใจ ไม่พูดแซงขณะผู้อื่นยังพูดไม่จบ ทบทวนสาระ หรือข้อความสำคัญ เพื่อให้ผู้ส่งสารแน่ใจว่ารับสารได้ถูกต้องตามที่เขาต้องการ แสดงความคิดเห็น เสริมหรือโต้ตอบตามสมควร หากเกรงความขัดแย้งให้หาวิธีเปลี่ยนหัวข้อสนทนา

3. เทคนิคการสนทนา พูดด้วยถ้อยคำสุภาพ ให้เกียรติผู้ร่วมสนทนา หลีกเลี่ยงการพูด คลุมเครือ หรือคำศัพท์ที่ไม่เป็นที่เข้าใจของคนทั่วไป อยากรู้อยากเห็นการพูดไว้คนเดียวหรือคิดว่าคนถูก เสมอ อย่าแสดงคนเป็นผู้รู้ อย่าล่อลวงหรือสั่งสอนผู้อื่น

4. เทคนิคการเขียน เขียนให้ชัดเจนบอกให้ผู้อ่านทราบว่าต้องการอะไร และทำไม ใช้คำง่ายๆ สั้นๆ เหมาะสม ไม่ควรเขียนหวัดจนอ่านไม่ออก

5. เทคนิคการใช้โทรศัพท์ กล่าวคำ สวัสดี เมื่อโทรไปหรือรับสายใช้น้ำเสียงอ่อนโยน แจ่มชัด หรือสถานที่ทำงาน จดบันทึกกรณีที่ได้รับฝากข้อความ กล่าวคำขอบคุณเมื่อได้รับความช่วยเหลือ ไม่ควรโทรศัพท์ด้วยเรื่องส่วนตัวเป็นเวลานานขณะทำงาน หรือขณะมีผู้รอรับบริการอยู่ตรงหน้า

คุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541, อ้างถึงในปานจิต บุรณสมภพ. 2548 : 14) กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการ จะมีลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหา แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้จะต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ดังนี้

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

ข้อควรคำนึงในการให้บริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลมทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิ จึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูงและมีจิตใจหนักแน่นผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาดบางคนก็เสียอกเสียใจตอกขกหัวพุ่มพายน้ำตาแต่กลับกันผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่างๆ แม้แต่ผู้มารับบริการเป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากกล่าวอ้างต่างๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตนวิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจจะต้องรู้ความคาดหวังของเขาและปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่ายๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกายวาจาใจต่อคนต่างๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภททุกระดับย่อมมีความยากลำบากการที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุกๆ คนจะเป็นเรื่องเป็นไปได้แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจหากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญจึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
2. ให้บริการขาดตกบกพร่องเป็นสิ่งที่ต้องย้าเตือนอยู่เสมอว่าการให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลยเพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่นๆ ที่ติดอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
3. ดำเนินการล่าช้าเป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่งเพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลาทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
4. ใช้กิริยวาจาไม่เหมาะสมการให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียงผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดีแต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัวและไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสมการให้บริการอย่างไม่เต็มใจไม่ใส่ใจในการให้บริการการบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

โดยสรุปจะเห็นได้ว่าการให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมากซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญซึ่งทุกองค์กรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้

ดังนั้นผู้ให้บริการ คือ พนักงานผู้ให้บริการทุกๆ ด้านไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภทเป็นต้นต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักษารูปการให้บริการเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

2.1.3 แนวคิด และทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคานิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคานิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะต่างกันบ้างก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อยซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

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

แฮร์ริส จี. มอนตาญ (Harris G. Mongtagu, 1984:574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยงานปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งแบบอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่

บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระ พร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยงานการบริหารส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่ ๆ แต่อย่างใด

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

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

จอห์น เจ. คลาร์ก (John J. Clark, 1957: 87-89) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

วิลเลียม เอ. ร็อบสัน (William A. Robson, 1953 : 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้อำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมียุติธรรมที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

โกวิท พวงงาม และอลงกรณ์ อรรถแสง (2547 : 7) มีความเห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่ทำหน้าที่บริหารงานในท้องถิ่น โดยมีผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงานอย่างอิสระในเขตพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการบริหารและกำหนดนโยบายของตนเอง รวมทั้งมีหน้าที่ดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบกฎหมายที่บัญญัติไว้เพื่อประโยชน์ของรัฐและของประชาชนในท้องถิ่น

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547 : 22) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งราชการส่วนกลางได้มอบอำนาจในการปกครองและบริหารกิจการงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในขอบเขตอำนาจหน้าที่ และพื้นที่ของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย โดยมีอิสระตามสมควร ราชการส่วนกลางเป็นเพียงหน่วยคอยกำกับดูแลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินกิจการไปด้วยความเรียบร้อย หรืออีกนัยหนึ่ง การปกครองท้องถิ่น คือการกระจายอำนาจของราชการส่วนกลางเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ได้ปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นอิสระต่างหากจากการปกครองของราชการส่วนกลาง ที่ให้อำนาจแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง

วุฒิสาร ตันไชย (2547 : 1) ให้ทัศนะว่า การปกครองท้องถิ่น คือการปกครองที่รัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมาย มีพื้นที่ และประชากรเป็นของตนเอง โดยองค์กรดังกล่าวจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม การมอบอำนาจจากส่วนกลางมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา ตัดสินใจ การตรวจสอบการทำงานและร่วมรับบริการสาธารณะต่างๆ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการปกครองท้องถิ่นจะมีอิสระในการดำเนินงาน แต่ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลาง

จรรยา สุภาพ (2531: 146-147) ให้นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้น มักมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนปกครองตนเอง สามารถมีองค์กรในทางปกครองที่จะสร้างความ

เจริญให้กับท้องถิ่น ตลอดจนการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนในเขตการปกครองนั้นๆ ส่วนใหญ่การปกครองท้องถิ่นมักจะเป็นนิติบุคคล อาจประกอบด้วย ผู้แทนที่ราษฎรตั้งเข้ามา เพื่อปฏิบัติ ตามกำหนดระยะเวลา โดยมีงบประมาณเป็นของตนเอง

ประธาน คงฤทธิศึกษาการ (2524: 15) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครอง ที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การท ำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจ ในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

อุทัย หิรัญโต (2523: 2) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจ ให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่ง ประชาชนเลือกตั้งขึ้น มาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้อง ควบคุมด้วยวิธีต่างๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลได้ไม่ เพราะการปกครอง ท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

โดยสรุปแล้วการปกครองท้องถิ่น คือการที่รัฐบาลกลางให้อำนาจและกระจายอำนาจการ บริหารงานของท้องถิ่น โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อรองรับภาระงานต่างๆ และ ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครอง การวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การมี ส่วนร่วม ในดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆของท้องถิ่น รวมไปถึงการติดตามประเมินผล ตรวจสอบการทำงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์สาธารณะของ ท้องถิ่น

หลักการของการปกครองท้องถิ่น

จากเนื้อหาที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับความหมายของการปกครองท้องถิ่น ได้มีนักวิชาการ หลากหลายท่านทั้งต่างประเทศ และในประเทศ ให้ความหมายหรือนิยามต่างๆ เอาไว้ โดยสามารถ ประมวลเป็น “หลักการปกครองท้องถิ่น” ในสาระสำคัญได้ดังนี้

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

2. ต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติ หน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการ ปกครองท้องถิ่นนั้นก็กลายเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจ ของท้องถิ่นมีขอบเขตแตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนใน ท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการ ปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการ ปกครองตนเอง โดยสิทธินี้แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของ องค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่น นั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับสุขาภิบาล เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คืออำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

4. เมืองครุฑที่จำเป็นในการบริหารและปกครองตนเอง คือ เมืองครุฑฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือกรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่ จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคณาในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนาารมณและความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริง

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2523: 22) กล่าวว่า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบทั้ง 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

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

3. การกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6.อิสระในการปกครองท้องถิ่นสามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ

7.งบประมาณของตนเองมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทะนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป (อนันต์ อนันตกุล อ่างในชูวงศ์ ฉายบุตร, 2539: 31) รัฐต้องสงวนอำนาจในการควบคุม ดูแลอยู่

จากการทบทวนองค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น สามารถสรุปได้ว่า เป็นองค์กรในชุมชนที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายส่วนกลาง มีขอบเขตพื้นที่ปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน มีสถานภาพเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย มีอิสระในการดำเนินกิจกรรมทั้งในด้านการคลัง การจัดเก็บภาษี การหารายได้ตามที่กฎหมายกำหนด การจัดทำงบประมาณด้วยตนเอง รวมถึงการกำหนดนโยบายภายใต้การ

ควบคุมของรัฐ และมีการแบ่งองค์กรเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายผู้บริหารท้องถิ่นและฝ่ายสภาท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตั้งแต่ขั้นตอนการเลือกตั้งคณะผู้แทน ซึ่งประกอบด้วย คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น รวมถึงการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมและติดตาม ตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจกัลดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้
2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้
3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศ เป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้ อย่างเป็นรอบคอบ
4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชวงส์ ฉายะบุตร, 2539)

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป
2. การปกครองท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความ

ร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือ การกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้

- ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง
- กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาแตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้จักปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมามีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (อนันต์ อนันตกุล, 2521)

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

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

1. เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย
2. เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง
3. เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา

4. เป็นงานที่เกี่ยวกับพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงจํานา การจัดตลาดและงานต่างๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

2.2บริบททั่วไปของเทศบาลตำบลคำอาฮวน

1. สภาพทั่วไป

1.1 ที่ตั้งและอาณาเขต

ตำบลคำอาฮวนเป็นตำบลหนึ่งในเขตอำเภอเมืองมุกดาหารจังหวัดมุกดาหาร ห่างจากตัวอำเภอไปทางทิศใต้ประมาณ 7 กิโลเมตร ตามถนนขยางกรูหรือเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 212 ซึ่งเป็นเส้นทางหลักของการคมนาคมของตำบลคำอาฮวน มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลใกล้เคียงดังนี้

ทิศเหนือติดต่อกับ เขตเทศบาลเมืองมุกดาหารและเขตตำบลมุกดาหาร อำเภอเมืองมุกดาหาร

ทิศใต้ ติดต่อกับ เขตตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร และเขตตำบลหนองแวง อำเภอนิคมน้ำสํรอย จังหวัดมุกดาหาร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับเขตตำบลนาสีนวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลนาโสก อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

สภาตำบลคำอาฮวนได้จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศ

กระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2539 และองค์การบริหารส่วนตำบลได้ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2550ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2550

1.2เนื้อที่

พื้นที่ของตำบลคำอาฮวน ที่อยู่ในเขตการควบคุมของเทศบาลตำบลคำอาฮวน มีพื้นที่ประมาณ 140.72 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 87,950 ไร่

1.3สภาพภูมิประเทศ

พื้นที่และลักษณะภูมิประเทศของตำบลคำอาฮวนมีลักษณะเป็นที่ราบสูงและมีภูเขา ล้อมรอบแนวเขตตำบลทั้งสามด้าน คือด้านทิศตะวันออกมีภูหิน ภูโป่ง ภูรังและภูจอมศรี ทางด้านทิศใต้มีภูวัด ภูรัง ภูชี้แก้วและภูหมากยาง ทางทิศตะวันตก มีภูเกี่ยวข้าว ภูเฒ่า ภูหินชัน ส่วนในบริเวณพื้นที่ตอนกลางและตอนเหนือของตำบลเป็นที่ราบ มีลำห้วยหลายสายไหลผ่าน ได้แก่ ห้วยจิ้ง ห้วยมหาราช ห้วยแคน และห้วยคำ ซึ่งยังไม่สามารถนำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ทางการเกษตรได้อย่างสูงสุด

1.4 สภาพภูมิอากาศ

- ฤดูหนาว จะอยู่ในช่วงเดือน พฤศจิกายน - กุมภาพันธ์ จะได้รับลมมรสุมจากประเทศเพื่อนบ้านทำให้อากาศเย็นลง มีความแห้งแล้ง มีลมพัด อากาศแปรปรวน ไม่แน่นอน โดยเริ่มมีอากาศเย็นหรือบางครั้งอาจยังมีฝนฟ้าคะนองได้

- ฤดูร้อน จะอยู่ในช่วงเดือน มีนาคม - พฤษภาคม สภาพอากาศจะร้อน ซึ่งเป็นช่วงจากมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ เป็นระยะที่ข้าวโลกเหนือหันหน้าเข้าหา

อาทิตย์ โดยเฉพาะเดือนเมษายน ดวงอาทิตย์อยู่ตรงกึ่งศีรษะในเวลาเที่ยงวัน ทำให้ได้รับความร้อน จากดวงอาทิตย์เต็มที่ สภาวะอากาศจึงร้อนอบอ้าวทั่วไป จะมีอากาศร้อนและแห้งแล้ง จะคล้ายกับ พื้นที่ภาคอีสานทั่วไป

- ฤดูฝน จะอยู่ในช่วงเดือน มิถุนายน - ตุลาคม เมื่อมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดปกคลุม ประเทศไทยและร่องความกดอากาศต่ำพาดผ่านประเทศไทยทำให้มีฝนชุกทั่วไป ร่องความกดอากาศต่ำฝนจะเริ่มตกประปราย คือเริ่มการทำนาและปลูกข้าวต่อไป

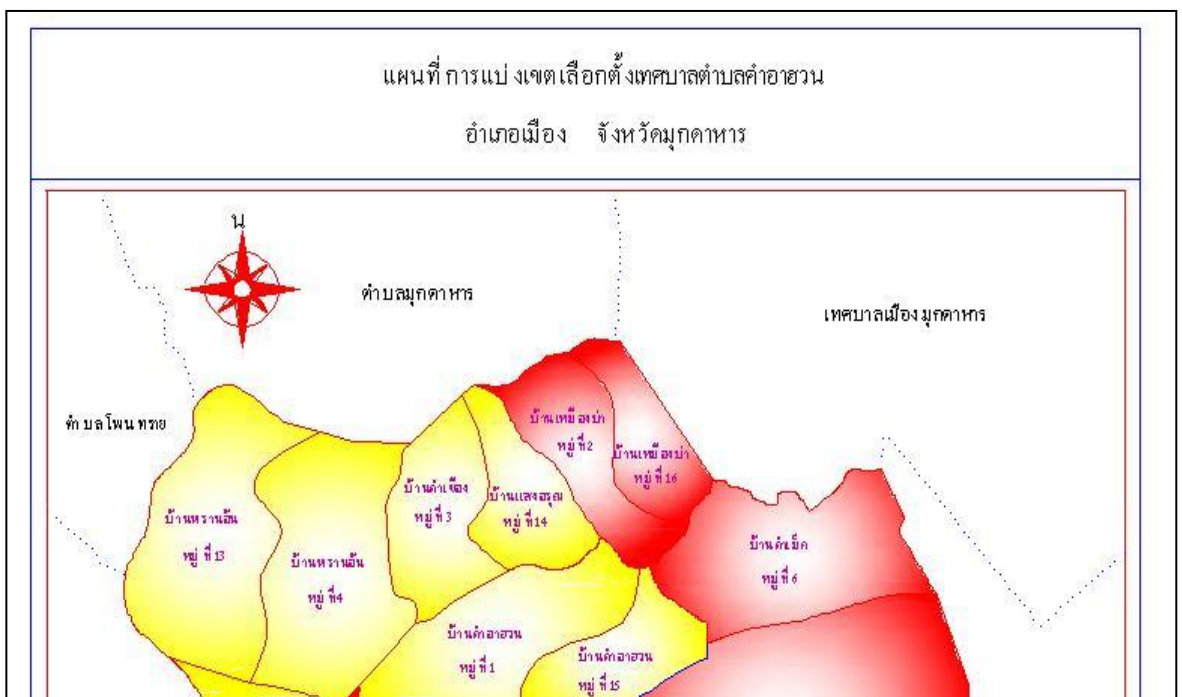
1.5 เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลคำอาฮวนแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 2 เขต ทั้งหมด 16 หมู่บ้านดังนี้
เขตการปกครองที่ 1 ประกอบด้วย

- | | |
|--------------------------|--------------------------------------|
| หมู่ที่ 1 บ้านคำอาฮวน | มีพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาลเต็มหมู่บ้าน |
| หมู่ที่ 3 บ้านคำเซียง | มีพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาลเต็มหมู่บ้าน |
| หมู่ที่ 4 บ้านพรานอัน | มีพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาลเต็มหมู่บ้าน |
| หมู่ที่ 5 บ้านดงมัน | มีพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาลเต็มหมู่บ้าน |
| หมู่ที่ 10 บ้านโค้งสำราญ | มีพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาลเต็มหมู่บ้าน |
| หมู่ที่ 13 บ้านพรานอัน | มีพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาลเต็มหมู่บ้าน |
| หมู่ที่ 14 บ้านแสงอรุณ | มีพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาลเต็มหมู่บ้าน |
| หมู่ที่ 15 บ้านคำอาฮวน | มีพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาลเต็มหมู่บ้าน |

เขตการปกครองที่ 2 ประกอบด้วย

- | | |
|--------------------------|--------------------------------------|
| หมู่ที่ 2 บ้านเหมืองบ่า | มีพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาลเต็มหมู่บ้าน |
| หมู่ที่ 6 บ้านคำเม็ก | มีพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาลเต็มหมู่บ้าน |
| หมู่ที่ 7 บ้านโนนสะอาด | มีพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาลเต็มหมู่บ้าน |
| หมู่ที่ 8 บ้านโคกสูง | มีพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาลเต็มหมู่บ้าน |
| หมู่ที่ 9 บ้านเหล่าคราม | มีพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาลเต็มหมู่บ้าน |
| หมู่ที่ 11 บ้านหนองแต้ | มีพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาลเต็มหมู่บ้าน |
| หมู่ที่ 12 บ้านเหล่าคราม | มีพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาลเต็มหมู่บ้าน |
| หมู่ที่ 16 บ้านเหมืองบ่า | มีพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาลเต็มหมู่บ้าน |



1.6 ประชากร

ตำบลคำอาฮวนมีทั้งหมด 16 หมู่บ้าน มีประชากรรวมทั้งสิ้น 12,481 คน เป็นชาย 6,285คน เป็นหญิง 6,196 คน จำนวน 4,083 ครัวเรือน

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
	ชาย	หญิง	รวม	
1. บ้านคำอาฮวน	400	376	776	294
2. บ้านเหมืองบ่า	333	311	644	205
3. บ้านคำเขื่อง	366	340	706	234
4. บ้านพรานอ้น	384	378	762	231
5. บ้านดงมัน	386	410	796	232
6. บ้านคำเม็ก	455	455	910	321
7. บ้านโนนสะอาด	453	466	919	297
8. บ้านโคกสูง	543	487	1,030	350
9. บ้านเหล่าคราม	491	465	956	299
10. บ้านโค้งสำราญ	419	406	825	230
11. บ้านหนองไต้	328	308	636	290
12. บ้านเหล่าคราม	350	369	719	208
13. บ้านพรานอ้น	427	413	840	256
14. บ้านแสงอรุณ	352	398	750	213
15. บ้านคำอาฮวน	341	349	690	208
16. บ้านเหมืองบ่า	257	265	522	215
รวม	6,285	6,196	12,481	4,083

ข้อมูล ณ 5 เมษายน 2559 เทศบาลตำบลคำอาฮวน

2. โครงสร้างพื้นฐาน

2.1 การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมขนส่งในเขตเทศบาลตำบลคำอาฮวน ใช้ถนนเป็นเส้นทางคมนาคมหลัก ซึ่งถนนสายหลักในพื้นที่ ได้แก่ ถนนของกรมทางหลวง และของกรมทางหลวงชนบท ส่วนถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้านและซอยต่างๆ ส่วนมากเป็นถนนของเทศบาลตำบลคำอาฮวนเอง

2.2 สาธารณูปโภค

การไฟฟ้า ในปัจจุบันในเขตเทศบาลมีไฟฟ้าแรงต่ำครอบคลุมเกือบทุกหลังคาเรือนคิดเป็นร้อยละ 97 ของครัวเรือนทั้งหมดโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและโดยการอุดหนุนงบประมาณจากเทศบาลส่วนไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะครอบคลุมพื้นที่ร้อยละ 80 ของพื้นที่ทั้งหมด

การประปา ปัจจุบันในเขตเทศบาลตำบลคำอาฮวนระบบประปาหมู่บ้านทั้งหมด 30 แห่ง ดังนี้

1. ระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่(กรมทรัพยากรน้ำ)มี 3 แห่ง
 - บ้านคำเซียง หมู่ 3
 - บ้านคำเม็ก หมู่ 6
 - บ้านคำอาฮวน หมู่ 15
- 2.ระบบประปาบาดาลขนาดใหญ่ (กรมทรัพยากรน้ำ) มี 2 แห่ง
 - บ้านโค้งสำราญ หมู่ 10
 - บ้านหนองแต้ หมู่ 11
3. ระบบประปาบาดาลขนาดใหญ่ (กรมอนามัย) มี 1 แห่ง
 - บ้านโนนสะอาด หมู่ 7
4. ประปาหอดึงแชมเปน (กรมโยธา) มี 3 แห่ง
 - บ้านพรานอัน หมู่ 4
 - บ้านเหล่าคราม หมู่ 9
 - บ้านเหล่าคราม หมู่ 12
5. ระบบประปามาตรฐาน ก.และ ข. (กรมโยธา) มี 14 แห่ง
 - บ้านคำอาฮวน หมู่ 1
 - บ้านเหมืองบ่า หมู่ 2
 - บ้านคำเซียง หมู่ 3
 - บ้านดงมัน หมู่ 5
 - บ้านโนนสะอาด หมู่ 7
 - บ้านโคกสูง หมู่ 8
 - บ้านเหล่าคราม หมู่ 9
 - บ้านหนองแต้ หมู่ 11 มี 2 แห่ง
 - บ้านเหล่าคราม หมู่ 12
 - บ้านพรานอัน หมู่ 13 มี 3 แห่ง
 - บ้านเหมืองบ่า หมู่ 16
6. ระบบประปาหอดึงแชมเปน (กรมทรัพยากรน้ำ) มี 7 แห่ง
 - บ้านคำอาฮวน หมู่ 1
 - บ้านโนนสะอาด หมู่ 7

- บ้านโคกสูง หมู่ 8
- บ้านโค้งสำราญ หมู่ 10
- บ้านเหล่าคราม หมู่ 12
- บ้านพรานอัน หมู่ 13
- บ้านแสงอรุณ หมู่ 14

3. ข้อมูลด้านสังคม

ความเป็นอยู่ของประชาชนภายในเขตเทศบาลส่วนใหญ่กำลังก้าวกระหว่างสังคมเมืองและสังคมชนบทจะมีความเอื้อเพื่อแผ่พื้พลาอาศัยกันและกัน และมีความใกล้ชิดกันทางสายเลือดวงศ์ตระกูลมีความสามารถในการรวมกลุ่มเพื่อประชุมหรือประชาคมหมู่บ้านได้ในระดับปานกลาง

3.1 การศึกษา

เทศบาลตำบลคำอาฮวน มีสถานศึกษาในพื้นที่ของเทศบาลตำบลคำอาฮวน สำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาหมุกดาหาร จำนวน 9 แห่ง คือ

1. โรงเรียนบ้านคำอาฮวนศรีสุราษฎร์ หมู่ที่ 1
2. โรงเรียนบ้านเหมืองป่า หมู่ที่ 2
3. โรงเรียนบ้านคำเขื่อง หมู่ที่ 3
4. โรงเรียนบ้านพรานอัน หมู่ที่ 4
5. โรงเรียนบ้านดงมัน หมู่ที่ 5
6. โรงเรียนบ้านคำเม็ก หมู่ที่ 6
7. โรงเรียนบ้านโนนสะอาด 1 หมู่ที่ 7
8. โรงเรียนบ้านเหล่าคราม หมู่ที่ 12
9. โรงเรียนบ้านโค้งสำราญ หมู่ที่ 10

โรงเรียนที่อยู่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่มัธยมศึกษา นครพนม จำนวน 1 แห่ง คือ

- โรงเรียนเมืองมุกวิทยาคม

เทศบาลตำบลคำอาฮวน มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน 8 ศูนย์ ดังนี้

ลำดับที่	ชื่อศูนย์	จำนวนเด็ก (คน)	ครูผู้ดูแลเด็ก/ผู้ช่วยครู(คน)	หมายเหตุ
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านคำอาฮวน	56	2	
2	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเหมืองป่า	30	2	
3	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดศรีชมชื่น	57	4	
4	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโนนสะอาด	31	2	
5	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกสูง	40	2	
6	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโค้งสำราญ	38	2	
7	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดอัมพวัน	31	2	
8	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดโพธิ์ศิลา	60	4	

3.2 สถาบัน และองค์กรศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีวัดอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลคำอาฮวน ดังนี้

1. วัดป่าอรัญญิกาวาส บ้านคำอาฮวน หมู่ที่ 1
2. วัดป่าสามัคคี บ้านเหมืองบ่า หมู่ 2
3. วัดอัมพวัน บ้านคำเชียง แสงอรุณ หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 14
4. วัดศรีชมชื่น บ้านพรานอัน หมู่ที่ 4 ,13
5. วัดภูวัด บ้านดงมัน หมู่ที่ 5
6. วัดบ้านคำเม็ก บ้านคำเม็ก หมู่ที่ 6
7. วัดมาลัยวัลย์ บ้านโนนสะอาด หมู่ที่ 7
8. วัดป่าสามัคคี บ้านโคกสูงน้อย หมู่ที่ 8
9. วัดโพธิ์ศิลา บ้านเหล่าคราม หมู่ที่ 9,12
10. วัดเวฬุวรรณ บ้านไค้่งสำราญ หมู่ที่ 10
11. วัดหนองแต้ บ้านหนองแต้ หมู่ที่ 11
13. วัดป่าคำอาฮวน บ้านคำอาฮวน หมู่ที่ 15
16. วัดป่าคำเดือนห้า บ้านเหมืองบ่า หมู่ 16
17. ที่พักรักษาใจ จำนวน 10 แห่ง

3.3 การสาธารณสุข

ภายในเขตเทศบาลตำบลคำอาฮวนมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง คือ

1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านเหมืองบ่า มีบุคลากร จำนวน 4 คน

ประกอบด้วย

- นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการ จำนวน 2 คน
- พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ จำนวน 2 คน
- จำนวนการเจ็บป่วยด้วยโรค 5 อันดับแรก ปี 2555
 1. โรคระบบทางเดินหายใจ จำนวน 1,425 คน
 2. โรคระบบไหลเวียนเลือด จำนวน 691 คน
 3. โรคเกี่ยวกับต่อมไร้ท่อ โภชนาการ และเมตาบอลิซึม จำนวน 669 คน
 4. โรคระบบกล้ามเนื้อ รวมโครงร่าง จำนวน 652 คน
 5. โรคระบบย่อยอาหาร รวมโรคในช่องปาก จำนวน 362 คน

- คลินิกจำนวน 2 แห่งและหมอพื้นบ้าน จำนวน 2 แห่ง

2)โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านโนนสะอาด มีบุคลากร จำนวน 4 คน

ประกอบด้วย

- ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 1 คน
- พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ จำนวน 2 คน
- เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุข ชำนาญงาน จำนวน 1 คน
- ลูกจ้างรายวัน จำนวน 4 คน
- จำนวนการเจ็บป่วยด้วยโรค 5 อันดับแรก ปี 2555

1. โรคระบบกล้ามเนื้อ รวมโครงร่าง จำนวน 1,836 คน
 2. โรคระบบทางเดินหายใจ จำนวน 871 คน
 3. โรคเกี่ยวกับต่อมไร้ท่อ โภชนาการและเมตาบอลิซึม จำนวน 545 คน
 4. โรคระบบย่อยอาหาร รวมโรคในช่องปาก จำนวน 478 คน
 5. อาการที่ไม่อาจแยกโรคได้ จำนวน 450 คน
 - ร้านขายยาแผนปัจจุบัน จำนวน - แห่ง
 - สถานพยาบาลเอกชน จำนวน - แห่ง
 - ศูนย์สาธารณสุขชุมชน จำนวน - แห่ง
 - อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) จำนวน 220 คน
- 3.4 สถานที่ราชการมีสถานที่ราชการ ดังนี้
1. สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดมุกดาหาร
 2. ด่านกักกันสัตว์จังหวัดมุกดาหาร
 3. นิคมสหกรณ์หนองแต้
 4. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านเหมืองป่า
 5. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านโนนสะอาด

4. ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

4.1 อาชีพ

สืบเนื่องมาจากลักษณะภูมิประเทศ และพื้นที่ส่วนใหญ่ของตำบลคำอาฮวนมีสภาพเหมาะแก่การเกษตรกรรม เลี้ยงสัตว์ จึงทำให้ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ทำไร่ ทำนา ไร่อ้อย ไร่มันสำปะหลัง เลี้ยงสัตว์ และเมื่อว่างจากฤดูกาลทำเกษตรกรรม ก็มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ประกอบอาชีพอุตสาหกรรมในครัวเรือน และเป็นลูกจ้างในโรงงาน มีอัตราการว่างงานของประชากรปานกลาง ส่งผลให้สภาพทางเศรษฐกิจของตำบลคำอาฮวนมีสภาพพอที่จะสามารถประคอง และเลี้ยงตัวเอง และครอบครัวได้

4.2 การพาณิชย์กรรม/การบริการ

- ธนาคาร	-	แห่ง
- บริษัทเอกชน	1	แห่ง
- โรงแรม/ รีสอร์ท	8	แห่ง
- ปั้มน้ำมันและก๊าซ	4	แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม	-	แห่ง
- โรงสี	58	แห่ง

2.3 งานวิจัยเกี่ยวข้อง

วิไลวรรณโพธิศิริ และคณะ (2551 : บทสรุปสำหรับผู้บริหาร)ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองพอก อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมี

วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองพอก ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เพื่อประเมินคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองพอก อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการที่ศึกษารวม 3 โครงการคือ 1) โครงการประกวดชุมชนน่าอยู่ หน้าบ้านน่ามอง 2) โครงการอบรม อสม. ภายในเขตเทศบาล 3) โครงการอบรมส่งเสริมอาชีพและทัศนศึกษาดูงานให้แก่ประชาชนภายในเขตเทศบาลตำบลหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมของทั้ง 3 โครงการ การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองพอก อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.11 และผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองพอกตามตัวชี้วัด ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 7 คะแนน ในภาพรวมและในแต่ละโครงการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายโครงการมีดังนี้

1. โครงการประกวดชุมชนน่าอยู่ หน้าบ้านน่ามอง ผลการวิจัย พบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมมีความชัดเจน รองลงมาพึงพอใจการประชุมชี้แจง หลักเกณฑ์ การเข้าร่วมกิจกรรมอย่างชัดเจน และโดยภาพรวมระดับคุณภาพการให้บริการโครงการเหมาะสม ส่วนจำนวนสูงสุดของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับน้อย - น้อยที่สุดคือ เงินรางวัล การประกวดหมู่บ้านมีความเหมาะสมและเพียงพอ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาสุภาพเป็นกันเอง รองลงมาพึงพอใจเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ส่วนจำนวนสูงสุดของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับน้อย - น้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้และประสบการณ์ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ประชุมชี้แจงโครงการมีความเหมาะสม และสถานที่มอบรางวัลมีความเหมาะสม ส่วนจำนวนสูงสุดของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับน้อย - น้อยที่สุดคือ ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ รองลงมาคือ สถานที่จอดรถเพียงพอเหมาะสม และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการพัฒนาหมู่บ้านเพียงพอ

2.โครงการอบรม อสม. ภายในเขตเทศบาลผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การประสานงานและการประชุมชี้แจงระหว่างเจ้าหน้าที่กับอสม. มีความเหมาะสม ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าร่วมอบรมมีความเหมาะสม ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสม วิทยากรมีความรู้ ประสบการณ์ในหัวข้อการอบรม เนื้อหากิจกรรมในการอบรมมีความเหมาะสม เอกสารประกอบการอบรมเพียงพอ นำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ในสภาพจริงได้เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมอบรมซักถามปัญหาต่างๆ และโดยภาพรวมระดับคุณภาพการให้บริการโครงการเหมาะสม ส่วนจำนวนสูงสุดของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับน้อย - น้อยที่สุดคือ การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม มีความเหมาะสม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม และเพียงพอแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อยมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาสุภาพเป็นกันเองสามารถแนะนำสร้างความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินกิจกรรมของโครงการได้เป็นอย่างดี คอยตอบข้อสงสัย ข้อซักถามต่างๆ มีความรู้ และประสบการณ์และมีการเอาใจใส่ช่วยเหลือผู้เข้ารับการอบรม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่จัดอบรมมีความเหมาะสม เครื่องมือ เครื่องใช้ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ ห้องน้ำมีความสะอาดและมีเพียงพอ และการบริการอาหารว่าง เครื่องดื่ม อาหารกลางวันมีความเหมาะสมและ

เพียงพอส่วนจำนวนสูงสุดของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับน้อย – น้อยที่สุดคือ สถานที่จอดรถ สำหรับผู้เข้าร่วมอบรมเพียงพอ

3.โครงการอบรมส่งเสริมอาชีพและทัศนศึกษาดูงานให้แก่ประชาชนภายในเขตเทศบาลตำบลหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับการอบรม/ศึกษาดูงาน การจัดลำดับขั้นตอนของการอบรม/ศึกษาดูงานเหมาะสม และขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าร่วมการอบรม/ศึกษาดูงานมีความเหมาะสม ส่วนจำนวนสูงสุดของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับน้อย – น้อยที่สุดคือการประชาสัมพันธ์/หาตลาดให้กับผลิตภัณฑ์ของโครงการส่งเสริมอาชีพฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาสุภาพเป็นกันเองและมีความรู้ และประสบการณ์ ส่วนจำนวนสูงสุดของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับน้อย – น้อยที่สุดคือ การดูแลรับผิดชอบ เอาใจใส่และคอยแนะนำการเขียนโครงการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือสถานที่อบรม/ศึกษาดูงานมีความเหมาะสม รองลงมาคือสถานที่อบรม/ศึกษาดูงานมีที่จอดรถเพียงพอ เหมาะสม และเอกสารประกอบการอบรม/ศึกษาดูงานเพียงพอและเหมาะสม ส่วนจำนวนสูงสุดของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับน้อย – น้อยที่สุดคือ ห้องน้ำมีความสะดวก และมีเพียงพอ

ศักดิ์ศรี สืบสิงห์ และคณะ (2551 : บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมรัตน์ อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลปทุมรัตน์ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เพื่อประเมินคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมรัตน์ ตามตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยศึกษาโครงการรวม 3 โครงการคือ 1) โครงการสาธารณสุขเคลื่อนที่ 2) โครงการจัดเวทีประชาคมท้องถิ่นเพื่อเตรียมการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2552-2554) และ 3) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี (คืนกำไรแก่ผู้เสียภาษี) ปี 2551 ผลการวิจัย พบว่าโดยภาพรวมทั้ง 3 โครงการ การให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมรัตน์ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.00 และผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมรัตน์ อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 7 คะแนน ในภาพรวมและในแต่ละโครงการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายโครงการมีดังนี้

1.โครงการสาธารณสุขเคลื่อนที่ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ 3 ประเด็น คือ การประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้าเพื่อเข้าร่วมโครงการ ขั้นตอนในการลงทะเบียน มีความเหมาะสม และการกำหนดช่วงเวลาในการดำเนินโครงการมีความเหมาะสม ส่วนจำนวนสูงสุดของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับน้อย – น้อยที่สุด มี 5 ประเด็นคือ การประสานงานและประชุมชี้แจงระหว่างเทศบาลกับกลุ่มเป้าหมายมีความเหมาะสม ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สถานที่ในการให้บริการเหมาะสม การจัดจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเหมาะสมและเพียงพอ การจัดให้บริการอย่างทั่วถึงและครอบคลุมทุกพื้นที่

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ 4 ประเด็นคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย มีความรู้และความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ส่วนจำนวนสูงสุดของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับน้อย – น้อยที่สุด มี 2 ประเด็นคือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และเป็นกันเอง มีการเอาใจใส่ช่วยเหลือผู้เข้ารับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ 3 ประเด็นคือสถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก วัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ในการให้บริการมีความทันสมัยและเพียงพอ ที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ ส่วนจำนวนสูงสุดของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับน้อย-น้อยที่สุด 2 ประเด็นคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเหมาะสม เอกสารในการให้บริการเหมาะสมและเพียงพอ

2.โครงการจัดเวทีประชาคมท้องถิ่นเพื่อเตรียมการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2552 -2554) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ 3 ประเด็นคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทราบล่วงหน้า กระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินการจัดเวทีประชาคมมีความชัดเจน กำหนดการจัดเวทีประชาคมมีความชัดเจนและเหมาะสมส่วนจำนวนสูงสุดของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับน้อย - น้อยที่สุด มี 3 ประเด็นคือ การประสานงานและการประชุมชี้แจงรายละเอียดของการจัดเวทีประชาคมมีความชัดเจนและเหมาะสม ระยะเวลาในการดำเนินการจัดเวทีประชาคมมีความเหมาะสมจัดเจ้าหน้าที่ คอยให้คำแนะนำอย่างทั่วถึงและเหมาะสม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ 4 ประเด็นคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำได้อย่างเหมาะสม สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ส่วนจำนวนสูงสุดของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับน้อย - น้อยที่สุด 3 ประเด็นคือ มีความรับผิดชอบ เอาใจใส่ที่ดี จำนวนเจ้าหน้าที่ดูแลมีความเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ 5 ประเด็นคือสถานที่ให้บริการสะอาดและเพียงพอ สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก เอกสารประกอบในการจัดเวทีประชาคมมีความเหมาะสมและเพียงพอ วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการมีความเหมาะสมและเพียงพอ เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ ส่วนจำนวนสูงสุดของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับน้อย - น้อยที่สุด 2 ประเด็นคือ ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ อาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสมและเพียงพอ

1. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี (คืนกำไรแก่ผู้เสียภาษี) ปี 2551 ผลการวิจัย พบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ 2 ประเด็นคือ การเอาใจใส่ช่วยเหลือผู้เข้าร่วมกิจกรรม รางวัลสมนาคุณผู้ชำระภาษีมีความเหมาะสมและเพียงพอ ส่วนจำนวนสูงสุดของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับน้อย - น้อยที่สุด คือกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมมีความชัดเจน รองลงมาคือกำหนดเวลาการนัดหมายชัดเจนเหมาะสม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจคือ ให้บริการผู้เข้าร่วมกิจกรรมภายในระยะเวลาที่กำหนด รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการจัดกิจกรรม ส่วนจำนวนสูงสุดของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับน้อย - น้อยที่สุด มี 3 ประเด็นคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เครื่องมือ เครื่องใช้ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมาคืออาคารและสภาพแวดล้อมเหมาะสมเอื้อต่อการจัดกิจกรรม และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ส่วนจำนวนสูงสุดของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับน้อย - น้อยที่สุด คือ ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ รองลงมา วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสมและเพียงพอ

ขนาใจ หมั่นไธสงและคณะ (2551 : บทสรุปสำหรับผู้บริหาร)ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอุ่มเม้า อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลอุ่มเม้า ใน 3 ด้าน ได้แก่

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอู่เม้า ตามตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยศึกษาจากโครงการรวม 3 โครงการ คือ 1) โครงการจัดประชุมประชาคมหมู่บ้าน 2) โครงการ วันผู้สูงอายุแห่งชาติ และ 3) โครงการ ป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงปีใหม่ ผลการวิจัย พบว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลอู่เม้า อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม ทั้ง 3 โครงการ ผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.0 และผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลตำบลอู่เม้า ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 7 คะแนน ในภาพรวมและในแต่ละโครงการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายโครงการ มีดังนี้

1. โครงการจัดประชุมประชาคมหมู่บ้าน ผลการวิจัย พบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์แจ้งกำหนดการประชุมโครงการมีความชัดเจนและทั่วถึงรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มียกเพียงพอกับการจัดประชุม และให้บริการผู้เข้าร่วมโครงการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมส่วนจำนวนสูงสุดของผู้รับบริการที่พึงพอใจน้อย-พึงพอใจน้อยที่สุด คือ กำหนดการประชุมมีความเหมาะสม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด-ปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้รับบริการพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการจัดประชุม เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ส่วนจำนวนสูงสุดของผู้รับบริการที่พึงพอใจน้อย -พึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เพียงพอในการประสานงานการประชุม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ สถานที่ประชุมมีความเหมาะสม รองลงมาคือ การบริการอาหาร/เครื่องดื่มมีความเหมาะสมเพียงพอ ส่วนจำนวนสูงสุดของผู้รับบริการที่พึงพอใจน้อย-พึงพอใจน้อยที่สุด คือ เครื่องมืออุปกรณ์ในการประชุมมีความทันสมัย

2. โครงการวันผู้สูงอายุแห่งชาติ ผลการวิจัย พบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการประสานงานและประชุมชี้แจงมีความเหมาะสม การจัดพิธีรดน้ำดำหัวถูกต้องตามประเพณี และการจัดตกแต่งสถานที่สำหรับการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม ส่วน จำนวนสูงสุดของผู้รับบริการที่พึงพอใจน้อย-พึงพอใจน้อยที่สุดคือ ของที่ระลึกมีความเหมาะสม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ และเอาใจใส่ให้การต้อนรับผู้เข้าร่วมกิจกรรมอย่างเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสมกับการจัดกิจกรรม การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม และมีความรู้ความเข้าใจพิธีการของการจัดกิจกรรมเป็นอย่างดี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสถานที่ในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสมวัสดุอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการดำเนินโครงการมีความเหมาะสม เพียงพอ และการบริการอาหารว่าง เครื่องดื่ม อาหารกลางวัน มีความเหมาะสม เพียงพอ

3. โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงปีใหม่ ผลการวิจัย พบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการดำเนินโครงการฯ สามารถลดการเกิดอุบัติเหตุทางถนนได้รองลงมาคือ วิธีการให้บริการเป็นการป้องกันอุบัติเหตุ จำนวนสูงสุดของผู้รับบริการที่พึงพอใจน้อย -พึงพอใจน้อยที่สุด คือ โครงการที่จัดขึ้นเป็นวิธีการที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาการเกิดอุบัติเหตุจราจรในปัจจุบัน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดอุบัติเหตุเป็นอย่างดีรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่สามารถอำนวยความสะดวกให้ผู้สัญจรผ่านไปมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนจำนวนสูงสุดของผู้รับบริการที่พึงพอใจน้อย -พึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ และประสบการณ์ ในการช่วยเหลือเมื่อเกิดอุบัติเหตุ รองลงมาคือ จำนวนบุคลากรกับปริมาณงานมีความสอดคล้อง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การเตรียมความพร้อมของยาและเวชภัณฑ์ส่วนจำนวนสูงสุดของผู้รับบริการที่พึงพอใจน้อย - พึงพอใจน้อยที่สุด คือมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการปฏิบัติหน้าที่รองลงมาคือ อุปกรณ์มีสภาพพร้อมใช้งานเมื่อเกิดอุบัติเหตุ

อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจรายด้านเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านความสะดวกของสถานที่บริการ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ ซึ่งประชาชนที่รับบริการที่มีความแตกต่างกันด้าน เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความพึงพอใจไม่ต่างกันในด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของงานบริการ ประชาชน ยกเว้น ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีมากที่สุด คือ ควรเน้นการบริการของเจ้าหน้าที่เป็นพิเศษในด้านมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ ควรเพิ่มเติมความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารให้รอบรู้มากที่สุดเพื่อให้สามารถตอบคำถามให้กับประชาชนได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ควรจัดหาทุนสนับสนุนการศึกษาให้มากกว่าเดิม และให้ความสำคัญกับงานประเพณีต่างๆ

วัชระ เสริฐสมใจ (2550) วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลท่าข้ามอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพ และปัญหา อุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุข และศึกษาความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับเทศบาลตำบลท่าข้าม ผลการวิจัยพบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลโดยรวมในระดับปานกลาง ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม กับด้านงานให้บริการและบริการชุมชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ กับด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ปัญหาในการรับบริการสาธารณสุขจากเทศบาลตำบลท่าข้าม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีปัญหามาก คือ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ส่วนด้านสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ กับด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีปัญหาในระดับปานกลาง ด้านที่มีปัญหาน้อย คือด้านงานให้บริการและบริการชุมชน

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลดังนี้

1. ควรมีการติดตามตรวจสอบงานประจำ หรืองานบริการตามภารกิจของเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้งานมีคุณภาพได้มาตรฐาน ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน
2. ควรมีการติดตามและปรับปรุงการดำเนินโครงการต่างๆของเทศบาล เช่นสร้างสวนออกกำลังกาย ก็ควรดูแลหลังการสร้างแล้วให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้ ทั้งด้านสภาพแวดล้อมและเครื่องมือ อุปกรณ์ ให้บริการกับทุกพื้นที่และทุกชุมชนอย่างเสมอภาคกัน และมีการปรับปรุงการให้บริการให้ทันสมัย
3. ควรพัฒนางานด้านการประชาสัมพันธ์ให้ถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด โดยใช้สื่อที่มีประสิทธิภาพเพื่อเผยแพร่ข่าวสารของเทศบาล การดำเนินโครงการต่างๆ ให้ประชาชนรับทราบ แสดงถึงความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเปิดโอกาสหรือมีช่องทางให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นได้
4. ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยการรณรงค์ให้ทราบและเข้าใจถึงสิทธิและหน้าที่ที่ประชาชนพึงมีและพึงกระทำ และชี้แจงให้ประชาชนทราบถึงหน้าที่ และขอบเขตความรับผิดชอบของเทศบาลให้ชัดเจน

อติพงษ์รุฒมสุธี (2550) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลโคกกลอย อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ

ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลโคกลอย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการโดยรวม และรายด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการทะเบียนราษฎร ด้านสุขอนามัย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านการประชาสัมพันธ์

การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนสรุปได้ว่า

1. ควรจัดหาที่จอดรถให้เป็นสัดส่วนเพื่อความสะดวกของผู้มาติดต่องาน
2. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์โดยใช้ช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้ประชาชนเข้าใจ

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการดีขึ้น

3. ควรจัดระบบการจัดเก็บเอกสารที่อำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการค้นหา
4. ควรมีโต๊ะสำหรับผู้ใช้บริการในการจัดเตรียมเอกสาร
5. ควรมีการประสานระหว่างหน่วยงานภายในให้มากขึ้น
6. ควรจัดกิจกรรมที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกัน
7. ควรมีการติดตามการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่เป็นระยะๆตามภารกิจของ

เทศบาลหรือสอบถามพูดคุยกับประชาชนเพื่อให้ได้ข้อมูลในการปรับปรุง

8. ควรเปิดบริการในวันหยุดราชการ (ครึ่งวัน)

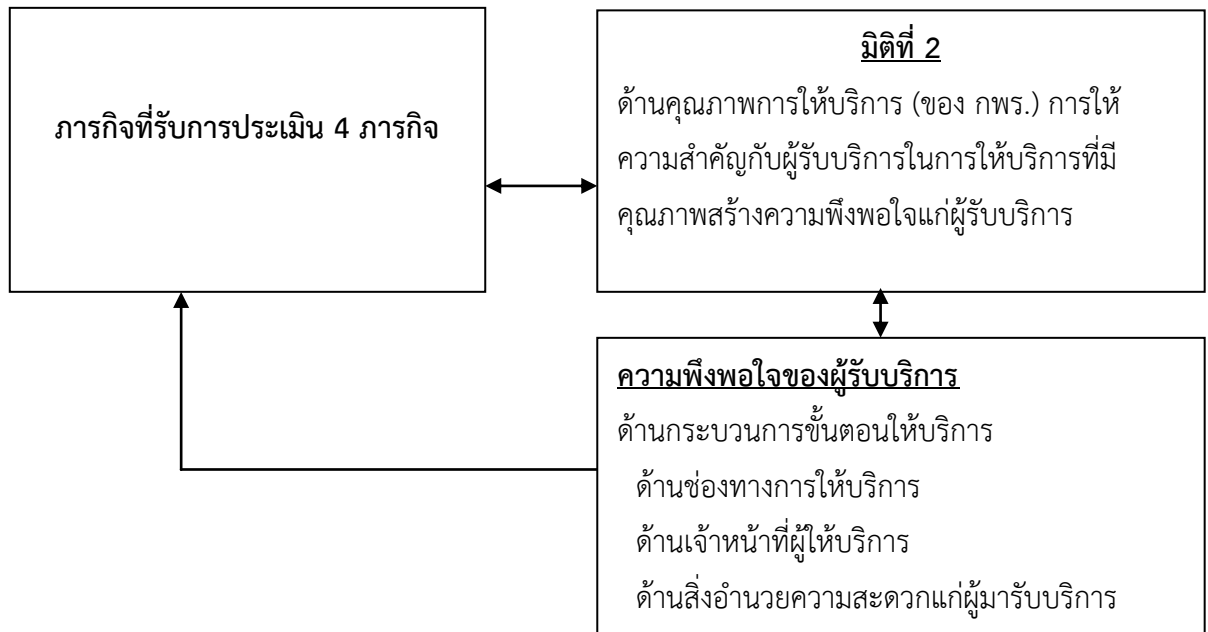
ณัฐพล จันทรสอน(2548 :56-59) ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี โดยศึกษา ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ 5 ด้าน ผลการวิจัยพบว่า 1)ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเพียงพอในการเปิดโอกาสให้สอบถาม ความถูกต้องชัดเจนความรวดเร็วและความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ 2)ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความพร้อมด้านแบบฟอร์ม ความสะดวกของสถานที่นั่งพักรอการติดต่อ ความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำ ความชัดเจนของป้ายบอกแผนกงานที่ติดต่อ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การจัดสถานที่ การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์3)ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความอดทนมุ่งมั่นในการบริการ สุภาพเรียบร้อย มีความเป็นกันเอง ให้ความสนใจกับผู้รับบริการ และ เจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือ 4)ด้านการประสานงานในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การจัดลำดับก่อนหลังการขอรับบริการ การจัดระบบการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน การให้คำแนะนำช่วยเหลือ5)ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเสมอภาค ความยืดหยุ่น ความตรงต่อเวลา ความรวดเร็ว ความถูกต้องของงาน และความโปร่งใสในการให้บริการ

2.4กรอบแนวคิดการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลคำอาฮวน จะประเมินตามภารกิจ 4ภารกิจ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยหน่วยงานผู้ให้บริการ จะต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ และต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำรวจจากความคิดเห็นของผู้รับบริการใน 4 ประเด็น คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจะสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการจะให้ข้อเสนอแนะที่หน่วยงานควรนำไปพัฒนา ซึ่งหากหน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องก็จะทำให้คุณภาพการให้บริการกับประชาชนดียิ่งขึ้น

จากกรอบแนวคิดนี้ คณะผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ตามมิติที่ 2 เพื่อให้ทราบผลการประเมิน และได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับหน่วยงานที่จะนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

กรอบแนวคิดในการประเมิน



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการประเมิน

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม ในการเก็บข้อมูลแล้วนำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์และประมวลผลซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

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

3.1 วิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการ เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งสอบถามประเด็นดังต่อไปนี้

- 3.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 3.1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
- 3.1.3 ข้อเสนอแนะ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหารจำนวน 12,481คน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้การศึกษาวิจัยครั้งนี้

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน 388คน ซึ่งในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 727) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5

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

โดย n คือ ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้
N คือ จำนวนประชากรที่ทราบค่า

e คือ ค่าความคาดหวังเคลื่อนที่จะยอมรับได้

$$n = \frac{12,481}{1 + 12,481(.05)^2} = 388 \text{ คน}$$

3.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่างการสุ่มตัวอย่าง โดยวิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกจากประชาชนที่เข้ารับบริการจาก เทศบาลตำบลคำอาฮวน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2558 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2559

3.3 เครื่องมือในการศึกษา

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

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

3.4 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยอาจารย์และนักศึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยประสานความร่วมมือจาก กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ก่อนลงพื้นที่เก็บข้อมูล จำนวน 388 ชุด

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

หลักเกณฑ์การแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ยและการแปลผล โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง (บุญชม ศรีสะอาด, 2543) ดังนี้

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

3.4.2 นำร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมที่ได้ มาวัดค่าคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้เกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

เกณฑ์ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คะแนน

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ สํารวจและประเมิน ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหารจำนวน 4 ภารกิจคือ1)งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข2)งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี 3)งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 4)งานด้านทะเบียน

โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 388 คน ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลได้นำเสนอ ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
- 4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลคำอาฮวนจำนวน 388คนปรากฏผลการ วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการของ เทศบาลตำบลคำอาฮวนในปี 2560

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	153	39.43
หญิง	235	60.57
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	15	3.87
21 - 30 ปี	36	9.28
31 - 40 ปี	41	10.57
41 - 50 ปี	127	32.73
51 - 60 ปี	80	20.62
61 ปีขึ้นไป	89	22.94
3. สถานภาพ		
โสด	63	16.24
สมรส	295	76.03
หม้าย	15	3.87
หย่าร้าง	15	3.87
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	233	60.05
มัธยมศึกษาตอนต้น	93	23.97
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	16	4.12
อนุปริญญา/ปวส.	21	5.41
ปริญญาตรี	17	4.38
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.77
5. อาชีพ		
เกษตรกร	166	42.78

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงาน/ลูกจ้างทั่วไป	49	12.63
แม่บ้าน	55	14.18
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	95	24.48
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	5.15
อื่น ๆ	3	0.77
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	203	52.32
5,001-10,000 บาท	138	35.57
10,001-15,000 บาท	30	7.73
15,001-20,000 บาท	10	2.58
มากกว่า 20,000 บาท	7	1.80
7. ความถี่ในการมาใช้บริการ		
1 – 2 ครั้งต่อเดือน	250	64.43
3 – 4 ครั้งต่อเดือน	109	28.09
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	29	7.47
รวม	388	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 60.57 มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 32.73 มีสถานภาพสมรส จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 77.58 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 60.05 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 42.78 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 52.03 และมีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 64.43

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

เทศบาลตำบลคำอาฮวน ได้กำหนดภารกิจเข้ารับการประเมิน 4 ภารกิจ ดังนี้

1. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านการศึกษา

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม
รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย(\bar{x})ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และค่าร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม ของเทศบาลตำบลคำอาฮวน

ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{x})	S.D.		
1.งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.67	.564	93.40	มากที่สุด
2.งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.63	.598	92.60	มากที่สุด
3.งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.65	.584	93.00	มากที่สุด
4.งานบริการด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	4.63	.564	92.60	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.65	.512	93.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ภารกิจของเทศบาลตำบลคำอาฮวน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมา คือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 และ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและงานบริการด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุขรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย(\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อ

คุณภาพการให้บริการงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาล
ตำบลคำอาฮวน

งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{x})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.67	.623	93.40	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.58	.665	91.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.65	.666	93.00	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.62	.622	92.40	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.55	.601	91.00	มากที่สุด
รวม	4.61	.686	92.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.74	.625	94.80	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.75	.635	95.00	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของ หน่วยงาน	4.72	.586	94.40	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูล ข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.59	.585	91.80	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.67	.531	93.40	มากที่สุด

งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{x})	S.D.		
รวม	4.69	.555	93.80	มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.75	.625	95.00	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.66	.510	93.20	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.65	.661	93.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.82	.629	96.40	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.69	.521	93.80	มากที่สุด
รวม	4.71	.653	94.20	มากที่สุด

งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{x})	S.D.		

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.70	.612	94.00	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.70	.616	94.00	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.71	.626	94.20	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.67	.622	93.40	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ	4.58	.711	91.60	มากที่สุด

งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{x})	S.D.		
รวม	4.67	.606	93.40	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.67	.698	93.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ งานบริการ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลคำอาฮวน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 และด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ตามลำดับ

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน รักษาความสะอาดในที่สาธารณะรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย(\bar{x})ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และค่าร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ ต่อ คุณภาพการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลคำอาฮวน

งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{x})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.69	.641	93.80	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.56	.657	91.20	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.56	.532	91.20	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.62	.625	92.40	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.53	.523	90.60	มากที่สุด

งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
รวม	4.59	.748	91.80	มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ

1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.57	.631	91.40	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.63	.647	92.60	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของ หน่วยงาน	4.54	.692	90.80	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูล ข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.65	.695	93.00	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.63	.691	92.60	มากที่สุด
รวม	4.60	.601	92.00	มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.63	.587	92.60	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.81	.561	96.20	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.73	.507	94.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การ ตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.62	.552	92.40	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.64	.605	92.80	มากที่สุด
รวม	4.69	.607	93.80	มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.57	.701	91.40	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการ	4.73	.617	94.60	มากที่สุด

งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{x})	S.D.		
ให้บริการที่ชัดเจน				
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.57	.592	91.40	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.63	.595	92.60	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.61	.501	92.20	มากที่สุด
รวม	4.62	.566	92.40	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.63	.664	92.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลตำบลคำอาฮวน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ตามลำดับ

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย(\bar{x})ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อ

คุณภาพการให้บริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลคำอาฮวน

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{x})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.80	.701	96.00	มากที่สุด

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{x})	S.D.		
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.57	.727	91.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.58	.702	91.60	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมชาติในการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.73	.725	94.60	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.71	.721	94.20	มากที่สุด
รวม	4.68	.738	93.60	มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ

1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.64	.831	92.80	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.67	.737	93.40	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของ หน่วยงาน	4.59	.752	91.80	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูล ข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.55	.685	91.00	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.63	.881	92.60	มากที่สุด
รวม	4.62	.876	94.40	มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.69	.837	93.80	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.81	.831	96.20	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.59	.747	91.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การ ตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.55	.740	91.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.66	.741	93.20	มากที่สุด
รวม	4.66	.901	93.20	มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{x})	S.D.		
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.71	.720	94.20	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกรูปบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.58	.731	91.60	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.62	.731	92.40	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.64	.635	92.80	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.59	.731	91.80	มากที่สุด
รวม	4.63	.566	92.60	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.65	.784	93.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลคำอาฮวน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 ตามลำดับ

4.2.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย(\bar{X})ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ของเทศบาลตำบล

คำอาฮวน

งานบริการด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	แปลผล
--	------------------	--------	-------

	(\bar{x})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.72	.766	94.40	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.57	.736	91.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.57	.746	91.40	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.65	.776	93.00	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.55	.985	91.00	มากที่สุด
รวม	4.61	.922	92.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.61	.717	92.20	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.56	.767	91.20	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของ หน่วยงาน	4.56	.724	91.20	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูล ข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.54	.613	90.80	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.61	.815	92.20	มากที่สุด
รวม	4.58	.832	91.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.79	.857	95.80	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.80	.651	96.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.66	.787	93.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.56	.802	91.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.58	.885	91.60	มากที่สุด
รวม	4.68	.814	93.60	มากที่สุด

งานบริการด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{x})	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.52	.891	90.40	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.60	.727	92.00	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.75	.792	95.00	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.54	.795	90.80	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ	4.81	.841	96.20	มากที่สุด
รวม	4.64	.666	92.80	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.63	.664	92.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ งานบริการด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลคำอาฮวน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 และ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 และ ตามลำดับ

4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

ตารางที่ 7 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำอาฮวน

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
------------	---------

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำอาฮวน

- | | |
|---|-----|
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเป็นกันเอง | 135 |
| 2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารจากเทศบาลตำบลคำอาฮวน รวดเร็ว ชัดเจน ทั้งถึง | |

3. ควรมีปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น	31
	10
ปัญหาในการเข้าไปใช้บริการเทศบาลตำบลคำอาฮวน	ความถี่
1. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนน้อยควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่	15
2. อยากให้เพิ่มเบี้ยผู้สูงอายุให้มากขึ้น	52
สิ่งที่ท่านต้องการให้เทศบาลตำบลคำอาฮวนดำเนินการได้แก่	ความถี่
1. อยากให้ดูแลเรื่องระบบน้ำประปาและไฟฟ้าในหมู่บ้าน	35
2. ควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสารฟรี	10
3. อยากให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช่วงวันหยุด	25

บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม.(2556).การปกครองท้องถิ่นไทย.กรุงเทพฯ.บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- จรัส สุวรรณมาลาและคณะ.(2548).รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่องวิถีใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย เสนอต่อสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.), กรุงเทพฯ.
- จันทร์หา วงศ์คำเมือง. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี : ศึกษาเฉพาะงานด้านการทะเบียนราษฎร.ภาคนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

- ธนศวร์ เจริญเมือง.(2550).100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทยพ.ศ.2440 - 2540.กรุงเทพมหานคร:ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประกิจ หาญชนะสุกิจ. (2546). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองแสนสุข. ชลบุรี : วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร .(2547).แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น .กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- ประเวศ วะสี ราชฎอรอาวุโส.(2541).ธรรมรัฐจุดเปลี่ยนประเทศไทย.กรุงเทพมหานคร: อัมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ.(2548).นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- วุฒิสาร ตันไชย และคณะ.(2547).เวทีท้องถิ่น: สถานะองค์ความรู้เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นและการกระจายอำนาจในระบบการศึกษาไทยปัจจุบัน.กรุงเทพมหานคร:สถาบันพระปกเกล้า.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช2540.ราชกิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา. 114(55ก), หน้า 1 - 99.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข.(2553).บทบาทหน้าที่คาดหวังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอนาคต.วารสารศูนย์บริการวิชาการ.ปีที่ 18 ฉบับที่ 1 มกราคม – มีนาคม 2553.
- อรทัย ก๊กผล.(2546).Best Practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นเลิศด้านความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน. กรุงเทพมหานคร:สถาบันพระปกเกล้า.
- อุดม ทุมโฆสิต.(2548) .การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่ :บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว. กรุงเทพมหานคร: บริษัท แซทไฟร์พริ้นติ้ง จำกัด.

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำอาฮวน และ เพื่อนำผลการศึกษา และ ข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของเทศบาลตำบลคำอาฮวน ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตปกครองของเทศบาลตำบลคำอาฮวน จำนวน 12,481คนได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน 388คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความ คลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่า ร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

5.1.1 สภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 60.57 มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 32.73 มีสถานภาพสมรส จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 77.58 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ

60.05 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 42.78 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 203คน คิดเป็นร้อยละ 52.03 และมีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือนจำนวน 250คน คิดเป็นร้อยละ 64.43

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดย

ภาพรวม

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ภารกิจของเทศบาล ตำบลคำอาฮวน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมา คือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00และงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานบริการด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลคำอาฮวน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ตามลำดับ

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลคำอาฮวน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 และด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ตามลำดับ

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลคำอาฮวน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึง

พอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40ตามลำดับ

5.1.6 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ งานบริการด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลคำอาฮวน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 และ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 และ ตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะโดยภาพรวมทั้ง 4 ภารกิจ ที่ได้รับการประเมิน พบว่ามีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ และควรมีการพัฒนาในด้านต่างๆดังต่อไปนี้

5.2.1 ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

5.2.2 ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

5.2.3 ควรมีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคนอาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ เช่น บริการจัดเก็บภาษีต่างๆ, การให้บริการตรวจสอบสุขภาพ, การฉีดยาป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า, การจัดประชาคมต่างๆ เป็นต้น

5.2.4 ควรจัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสารหลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว

5.2.5 ควรมีการปรับปรุงด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ คนพิการ เช่น ทางลาด สำหรับคนพิการ, จัดให้มีบริการอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ไว้บริการแก่คนพิการ



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลคำอาฮวนประจำปีงบประมาณ 2560

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อ สํารวจระดับ ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ซึ่ง ประกอบด้วยคำถาม 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านศาสนาและวัฒนธรรม

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการให้บริการการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการ ของเทศบาลตำบลคำอาฮวน และคำตอบของท่านจะนำไปวิเคราะห์ผลโดยไม่มีผลกระทบ ใดๆต่อการ ดำเนินชีวิตประจำวันของท่านคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ จึงใคร่ขอความร่วมมือให้ท่านตอบ

แบบสอบถามตาม ความเป็นจริง และตอบทุกข้อเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และมีประโยชน์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนครพนม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- 1.ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 21 - 30 ปี 3. 31 - 40 ปี
 4. 41 - 50 ปี 5. 51 - 60 ปี 5. 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด 2.สมรส
 3. หม้าย 4.หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
 () 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. () 4. อนุปริญญา/ปวส.
 () 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพปัจจุบัน
- () 1. เกษตรกร () 2. พนักงาน/ลูกจ้างทั่วไป
 () 3. แม่บ้าน () 4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 () 5. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ () 6. อื่น (ระบุ)
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- () 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท () 2. 5,001-10,000 บาท
 () 3. 10,001-15,000 บาท () 4. 15,001-20,000 บาท
 () 5. มากกว่า 20,000 บาท
7. ความถี่ในการมาใช้บริการของเทศบาลตำบลคำอาฮวนในปีงบประมาณ 2559
- () 1. 1 – 2 ครั้งต่อเดือน
 () 2. 3 – 4 ครั้งต่อเดือน
 () 3. มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2.	มีความรวดเร็วในการให้บริการ					

3.	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4.	มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)					
5.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
6.	มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น					
7.	มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์					
8.	มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน					
9.	มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร					
10.	มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
11.	เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ					
12.	การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่					
13.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย					
15.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
16.	สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
17.	มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน					
18.	มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ					
19.	มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ					
20.	มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2.	มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4.	มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)					
5.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
6.	มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น					
7.	มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์					
8.	มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน					
9.	มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร					
10.	มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
11.	เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ					
12.	การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่					
13.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ					

	คำถาม การชี้แจงข้อสงสัย					
15.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
16.	สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
17.	มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน					
18.	มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ					
19.	มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ					
20.	มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2.	มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4.	มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)					
5.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
6.	มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น					
7.	มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์					

8.	มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน					
9.	มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร					
10.	มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
11.	เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ					
12.	การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่					
13.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย					
15.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
16.	สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
17.	มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน					
18.	มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ					
19.	มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ					
20.	มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ					

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนและวัฒนธรรม

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ
--	---------------	------------------

ลำดับที่		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2.	มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4.	มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)					
5.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
6.	มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น					
7.	มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์					
8.	มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน					
9.	มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร					
10.	มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
11.	เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ					
12.	การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่					
13.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย					
15.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
16.	สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
17.	มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่					

	ชัดเจน					
18.	มีการจัดสถานที่เป็นส่วนอำนวยความสะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					
19.	มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ					
20.	มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ					

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำอาฮวน

.....

.....

.....

.....

.....

2. ปัญหาในการเข้าไปใช้บริการเทศบาลตำบลคำอาฮวน

.....

.....

.....

.....

.....

3. สิ่งที่ท่านต้องการให้เทศบาลตำบลคำอาฮวน ดำเนินการ ได้แก่

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ

ภาพลงพื้นที่เก็บข้อมูล

