



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์
อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี พ.ศ. 2561

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์
อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญขององค์กรภาครัฐตามกรอบการพัฒนาปฏิรูประบบราชการ (Administrative Reforms) และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยยังผลให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการภายใต้เขตพื้นที่ความรับผิดชอบ คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่าของงบประมาณ ความสามารถในการตอบสนองและการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เป็นกลไกหลักขององค์กรภาครัฐในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People center)

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นแนวคนโยบายเชิงรุก (Proactive) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการเสริมแรง (Reinforcements) ผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก กฎของผลกระทบ (Law of Effect) กล่าวว่า บุคคลที่ได้รับผลลัพธ์เชิงบวกหรือมีความพึงพอใจ บุคคลนั้นก็จะกระทำพฤติกรรมเช่นนั้นซ้ำอีก ดังนั้น กระบวนการเสริมแรงโดยการให้รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) และการให้รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) น่าจะเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์อันหนึ่งที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องแก่หน่วยงานภาครัฐ ต่อไป

1. ผลการประเมินและข้อเสนอที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อ งานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.58 รองลงมาได้แก่ งานการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 80.33 และงานการจัดเก็บภาษีรายได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) คิดเป็นร้อยละ 79.86 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) คิดเป็นร้อยละ 78.26 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์
อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี พ.ศ. 2561

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์
อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ /บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
1. งานการจัดเก็บภาษีรายได้	79.72	79.27	80.13	79.55	80.64	79.86
2. งานการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว	79.39	77.96	81.21	79.53	83.56	80.33
3. งานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ. นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์	79.27	77.82	79.91	79.12	76.97	78.62
4. งานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์	81.38	83.25	85.25	83.38	84.63	83.58
รวม	79.94	79.57	81.62	80.39	81.45	80.60

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า งานการจัดเก็บภาษีรายได้ และงานการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

2.1.2 การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

2.2 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า งานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครสวรรค์ ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด นครสวรรค์ อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.2.1 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ และงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการทำงานต่างๆของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.2 การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของ เศรษฐกิจ สังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้ 1) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน 2) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา 3) การกำหนดแผนงาน/ โครงการรองรับ 4) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย 5) การกำหนดกรอบงบประมาณและ ทรัพยากรที่จำเป็น 6) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา 3 ปี หรือ 5 ปี ขององค์กรฯ 7) การปฏิบัติตาม แผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ 8) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ

2.3 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า งานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครสวรรค์ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.3.1 พัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน

2.3.2 พัฒนาความถูกต้องแม่นยำและชัดเจน

2.3.3 ความสามารถเข้าถึงได้ง่ายในการได้รับการบริการ

2.3.4 ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ

2.3.5 การให้บริการตลอดเวลาและยืดหยุ่น

คำนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีภารกิจที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในปีงบประมาณ 2561 นี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ได้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานการจัดเก็บภาษีรายได้ 2) งานการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว 3) งานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ และ 4) งานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เพื่อประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการในการกำหนดประโยชน์ต่อבתןอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
2.วัตถุประสงค์การศึกษา	3
3.ขอบเขตของการศึกษา	3
4.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
5.นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
1.แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
2.แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	11
3.แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด	24
4.ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมือง	31
นครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์	
5.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
6.กรอบแนวคิดในการศึกษา	45
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	46
1.รูปแบบการดำเนินการศึกษา	46
2.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
3.เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	47
4.การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
5.การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	49
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม	50
ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการจัดเก็บภาษีรายได้	51
ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการรับบริการภายในขนส่ง	57
ลาดยาว	
ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการ	62
ของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ	
และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์	

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการด้านเครื่องจักรกล ของ อบจ.นครสวรรค์	67
บทที่ 5 สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ	72
1.วัตถุประสงค์ของการศึกษา	72
2.วิธีดำเนินการ	72
3.สรุปผลการประเมิน	72
4.ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	83
แบบสอบถาม	84

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม	50
ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปงานการจัดเก็บภาษีรายได้ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ	51
ตารางที่ 4.3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการจัดเก็บภาษีรายได้ ในภาพรวม	53
ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการจัดเก็บภาษีรายได้ ในแต่ละด้าน	54
ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไปงานการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ	57
ตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว ในภาพรวม	58
ตารางที่ 4.7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว ในแต่ละด้าน	59
ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลทั่วไปงานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ	62
ตารางที่ 4.9 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ในภาพรวม	63
ตารางที่ 4.10 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ในแต่ละด้าน	64
ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลทั่วไปงานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ	67
ตารางที่ 4.12 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์ ในภาพรวม	68
ตารางที่ 4.13 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์ ในแต่ละด้าน	69

บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองตนเองโดยรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Self Government) เป็นจุดมุ่งหมายสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวม จากความสำคัญดังกล่าวจึงทำให้มีการให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก ซึ่ง วีระศักดิ์ เครือเทพ (2548 : 13-19) ได้กล่าวว่า การกระจายอำนาจสู่การปกครองท้องถิ่นถือเป็นเครื่องมือในการปรับโครงสร้างอำนาจรัฐประการหนึ่งที่ส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่นมีอำนาจการปกครองตนเองโดยปลอดจากการแทรกแซงของรัฐบาลหรือองค์กรใด ๆ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การใช้อำนาจรัฐในชุมชนท้องถิ่นเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลายตามระดับพัฒนาการของชุมชนแต่ละแห่งได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยหลักการสำคัญที่สนับสนุนเหตุผลและความจำเป็นของการปกครองท้องถิ่นก็คือ (1) เพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัย การพัฒนา และการมีส่วนร่วม (2) เพื่อสร้างความหลากหลายทางสังคมวัฒนธรรม และความหลากหลายทางชีวภาพ (3) เพื่อการสร้างสมดุลแห่งรัฐในการใช้อำนาจปกครองบริหารในยุคสมัยแห่งประชาธิปไตย และ (4) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากร หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 มีสามประการ ได้แก่ หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบาย การบริหารงานบุคคล และการบริหารการเงินการคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยวในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดินโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น และหลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมี 5 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีการจัดความสัมพันธ์ในเชิงบทบาทหน้าที่แตกต่างกันออกไป

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องมาจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์ และการเปิดเสรีในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่าง

หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐ ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาล ในลักษณะที่เสริมแรงกัน ไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นรวดเร็วกว่า เช่นเดียวกัน ระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและมีการเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ จะได้รับการบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนจังหวัดควรต้องดำเนินให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงจัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการใน 4 มิติ คือ มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลในแผนการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องประสานงานกับสถาบันภายนอก ที่เป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ได้ร่วมมือกับ “สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์” ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานการจัดเก็บภาษีรายได้ 2) งานการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว 3) งานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ และ 4) งานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์ ทั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ งานการรับบริการภายในขนส่งสาธารณะ งานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ และงานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

3. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจการให้บริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ งานการรับบริการภายในขนส่งสาธารณะ งานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ และ งานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยสำรวจความพึงพอใจจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการปฏิบัติงาน

3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยการสุ่มแบบแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ งานการจัดเก็บภาษีรายได้ งานการรับบริการภายในขนส่งสาธารณะ งานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ และงานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์

3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

3.3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ

3.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ งานการรับบริการภายในขนส่งสาธารณะ งานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ และงานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการปฏิบัติงาน

4.2 เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการวางแผนการเปลี่ยนแปลงของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง การอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน เป็นไปตามขั้นตอน มีความรวดเร็ว และทันเวลา มีการลำดับก่อนหลัง มีความเหมาะสม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การประกาศข่าว ประชาสัมพันธ์ มีช่องทางการประสานงาน มีการออกหน่วยเคลื่อนที่ และประชาสัมพันธ์การให้บริการให้ประชาชนเข้าใจในการดำเนินงานชัดเจน

เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว มีความรู้ ความสามารถ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย สะอาดเรียบร้อย มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมและโครงการ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงาน ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า มีความโปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง สามารถปรับปรุง แก้ไขได้

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่เคยเข้ารับบริการงานการจัดเก็บภาษีรายได้ งานการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว งานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ และงานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ในครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย 6 ส่วน ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้มาบริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สิ่งที่ยังชี้ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการที่สำคัญประการแรกที่เป็นคือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นต้องศึกษาให้ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

โคเลอร์ (Kotler. 1999 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคล ที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคลดังนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็นสามระดับด้วยกัน และลูกค้าย่อยการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

เชลลี่ (Shelly. 1975 : 215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543 : 1) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้

อเนก กลยณี (2542 : 13) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้นๆ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งในการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน

1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการ (สาโรช ไสยสมบัติ .2534 : 15) ซึ่ง พรณิ ข.เจนจิต (2542 : 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างกันออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้น 4 ประการ คือ 1) การอบรมแต่เล็ก ๆ เป็นไปในลักษณะค่อยๆ ดูดซับการเลียนแบบของพ่อกับแม่และคนข้างเคียง ไม่ต้องมีใครมาสอน 2) ประสบการณ์ของบุคคล 3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว 4) สื่อมวลชน นอกจากนี้ พอร์เตอร์ (Porter 1981 : 1) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการทำงานในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อ ประเมินแล้วงานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่น่าผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้

อรรถกิจ กรณ์ทอง (2545 : 16) เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้นก็กำหนดเป้าหมายหลายอย่าง เพื่อสร้างความพึงพอใจ กำลังความต้องการของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังนี้ 1) วัฒนธรรมและค่านิยมทางสังคม 2) ความสามารถทางร่างกาย 3) ประสบการณ์ และ 4) สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม

สุรียา พุ่มพวง (2547 : 3) ได้ชี้ว่า การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดนั้น จะมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ 4 ลักษณะ ดังนี้ 1) มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ 2) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว 3) มีความสามัคคีน้ำหนึ่ง

ใจเดียวกันไม่แตกแยกเป็นก๊ก เป็นเหล่า 4) ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ทำงาน และอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

อินทรา เพ็งแก้ว (2548 : 12-13) ได้ศึกษาทัศนคติของนักวิชาการและได้ประมวล ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปไว้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ความพึงพอใจ เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงาน 2) ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกัน และต่อองค์การหรือหน่วยงาน 3) ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ มีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน 4) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลังเพื่อกำจัดปัญหาในองค์การ ร่วมกัน 5) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดการช่วยเหลือหนุนนุเคราะห์ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สามารถใช้บังคับควบคุม ความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี 6) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่น และความศรัทธาในองค์การที่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน 7) ความพึงพอใจ ช่วยเหลือหนุนนุให้ผู้ปฏิบัติงานเกิด ความสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ เสถียร เหลืองอร่าม (2549 : 88) กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการบริหาร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อหนุนต่องานและ องค์การได้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ 2) สร้างความจงรักภักดี มีสัจย์ต่อหมู่คณะและองค์การ 3) เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผล ในด้านการควบคุมประพฤติกรรมกรรมการกระทำของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้ปฏิบัติตนในกรอบระเบียบ วินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม 4) สร้างสามัคคีธรรมในหมู่ และก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะ ทำให้เกิด พลังสามัคคีตั้งที่ว่า สังฆัสสะ สามัคคี อันสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้ 5) เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การ กับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ 6) เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะและองค์การ เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์การ 7) ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่

สมบูรณ์ พรรณนาภ (2540 : 167) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญ คือ จะเป็นตัว บ่งชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากรได้ 6 ประการ ดังนี้

1. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
2. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตัว
3. ความตั้งใจ เอาใจใส่ และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว
4. ความรู้สึกห่วงกังวลต่อผลที่เกิดต่อการหยุดงานของตนเอง คือ จะไม่ขาดหรือหยุดงาน โดยไม่จำเป็น

5. ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
6. ความพร้อมเพรียงในการหมั่นปรึกษาหรือเกี่ยวกับการเตรียมงานและแก้ปัญหาต่าง ๆ

1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2547 : 98) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจของคน ในองค์การดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบ 6 ประการ ดังนี้

1. หน่วยงานที่มีการนิเทศ ใกล้ชิดรวดเร็ว เพียงพอและทั่วถึงหรือไม่
2. คนงานมีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานที่ตนทำหรือไม่
3. คนงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่

4. มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ทุกคนยอมรับหรือไม่
 5. มีค่าตอบแทนและรางวัลต่าง ๆ ที่คนงานได้รับมีความเหมาะสมเพียงใดทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

6. สุขภาพทางกายและจิตใจ โดยทั่วไปของคนงานเป็นอย่างไร
 คูเปอร์ (Cooper . 1985 : 31 – 33) กล่าวว่า ความต้องการที่เป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 6 ลักษณะ คือ

1. ทำงานที่ตนสนใจ
2. มีเงินเดือนและค่าจ้างที่ยุติธรรม
3. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
4. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
5. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
6. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ที่เข้าใจการควบคุม การปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นคนที่ยกย่องนับถือ

ยีสลีย์ , และบราวน์ (Ghiselli, & Brown . 1992 : 430 – 433) มีความเห็นว่าองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูง หรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
3. ระดับอายุ จากการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25 – 35 ปี และ 45 – 54 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น
4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ตอบแทนพิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อการเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

ล็อก (Lock .1976 : 132) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้ทำการศึกษาวิจัย ในปี ค.ศ. 1976 ไว้ 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ตัวงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ และการควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน
2. เงินเดือน (money) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้ และวิธีการจ่ายเงินขององค์การ
3. การเลื่อนตำแหน่ง (promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การ และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง
4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน
5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) ได้แก่ การบำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการรักษายาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างเวลาพักผ่อน

6. สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ท่าเลที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือแนะนำ ให้คำปรึกษาหารือระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

8. เพื่อนร่วมงาน (co – workers) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในด้านความรู้ความสามารถ และมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

9. บริษัทและการบริหารงาน (company and management) ได้แก่ ความเอาใจใส่ บุคลากรในองค์กร เงินเดือน และนโยบายในการบริหารงานขององค์กร

มิลตัน (Milton. 1981 : 159) กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีต่อการพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 9 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของงาน (work) หมายถึง ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกใหม่ของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้เกี่ยวกับงาน ปริมาณงาน โอกาสที่งานจะสำเร็จ งานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ

2. เงินเดือน (money) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรม หรือความเท่าเทียมกันของรายได้วิธีการจ่ายเงิน

3. การเลื่อนตำแหน่งงาน (promotions) หมายถึง โอกาสในการที่จะเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องและการชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์การทำงาน ความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์ (benefits) หมายถึง บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการวันหยุด ฯลฯ

6. สภาพการทำงาน (working conditions) หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การขอยุติพัก วัสดุอุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย

7. การนิเทศงาน (supervision) หมายถึง รูปแบบของการนิเทศติดตาม ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการนิเทศงาน และทักษะทางการบริหารของผู้นิเทศ

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (co – workers) เช่น การยอมรับ การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือ และความมีไมตรีต่อกัน

9. บริษัทและการจัดการ (company and management) ได้แก่ การดูแลลูกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน

1.4 การวัดความพึงพอใจ

ภินดา ชัยปัญญา (2541 : 55) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ปริญญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิ์ฤทัย, อานุภาพ เล็งสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย (2551 : 3) กล่าวว่า มาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริการ และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจ จะสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนั้นก็ทำให้ทราบความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่ามีความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบนั่นเอง ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

1.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (2546 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายความว่า ความถึงภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอื่นเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือซื้อแล้วรวย ก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

1.6 แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัจฉกร (2546 : 18 – 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้บริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำข้อมูลที่จะระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์การ โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์การบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริการการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์การ เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ การให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ (ปฐม มณีโรจน์ .2543 : 5)

2.1 ความหมายการบริการสาธารณะ

คอตเลอร์ (Kotler . 2000 : 477) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (intangible) ซึ่งถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยไม่ได้ มีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอร่วมกับสินค้าที่จับต้องได้

เลิฟล็อก, และไรท์ (Lovetock, & Wright . 1999: 50) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐศาสตร์ที่สร้างคุณค่า และให้ประโยชน์กับผู้บริโภคในเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม ซึ่งผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์ การบริการหรืออาจได้จากสินค้าก็ได้

ยุพาวรรณ วรรณวนิชย์ (2548 : 12) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ความแตกต่างในกระบวนการ (process) และความแตกต่างในผลลัพธ์ (output) กล่าวคือ กระบวนการผลิตสินค้า

ผู้บริโภค ไม่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต ในขณะที่การผลิตบริการ ผู้บริโภคเป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการผลิต ส่วนผลลัพธ์นั้นการผลิตสินค้าจะได้สิ่งที่มีตัวตนสัมผัสได้ แต่การผลิตบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้

คิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547 : 316) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การส่งมอบมูลค่า (values) ที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้กับลูกค้าซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกกินคิดทางด้านจิตใจของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของบริษัทเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

วีระรัตน์ กิจเลิศไพบุลย์ (2547 : 14) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องแต่โดยเนื้อแท้สิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือ การปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2546 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

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

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2543 : 6 - 7) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมที่ส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสแต่ต้องได้ยากเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย

2.2 ลักษณะของการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกดี รู้สึกชอบ ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้ร่างกายและสติปัญญาเพื่อที่จะมอบแก่สิ่งนั้นๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้าเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ (สมชัย เลิศทิววงศ์ . 2544 : 35) ซึ่ง กันต์เลค และเนลสัน (Gundlach and Nelson.1983:41) อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับพฤติกรรมบริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหาได้

สุธี นาทวรทัต (2540 : 585) ได้กล่าวว่า ลักษณะของบริการไว้ดังนี้ 1) จับต้องไม่ได้ (intangibility) ลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกันระหว่างสินค้าและบริการ หมายถึงบริการเป็นเรื่องของสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เนื่องจากผู้ซื้อไม่สามารถเห็นรู้สึกทดสอบหรือสัมผัสกับบริการได้เช่นเดียวกับการซื้อสินค้า เช่น บริการศัลยกรรมเสริมความงามผู้รับบริการไม่สามารถเห็นหรือสัมผัสบริการได้ก่อน แม้ว่า จะสามารถเห็นและสัมผัสส่วนประกอบที่จับต้องได้ของการบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เป็นต้น 2) มีความเป็นอเนกพันธ์(heterogeneity) เนื่องจากบริการคือผลงานของมนุษย์ที่เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งแต่ละคนก็มีแบบและวิธีการในการให้บริการของตนเอง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้นผู้ให้บริการคนเดียวกัน

อาจจะให้บริการต่างกัน ถ้าเป็นเรื่องที่ต่างกรรมต่างวาระกัน เช่น การให้บริการของช่างตัดผมคนเดียว ซึ่งให้บริการกับลูกค้าคนเดิมซึ่งเป็นลูกค้าประจำ ในแต่ละครั้งของการรับบริการลูกค้าจะได้รับความพอใจไม่เท่ากัน ดังนั้นการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการที่ผู้ซื้อลูกค้าจะได้รับความพอใจไม่เท่ากัน ดังนั้นการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการ ที่ผู้ซื้อได้รับจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก ในบางกรณีก็เป็นการยากที่จะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่าบริการที่ลูกค้า จะได้รับจะมีลักษณะอย่างไร เช่น การซื้อบัตรเข้าชมการแข่งขันกีฬาไม่อาจจะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่า การแข่งขันจะสนุกสนานและน่าตื่นเต้นเพียงใด ดังนั้น จากเหตุผลดังกล่าวในการขายบริการจึงต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับวางแผนที่จะให้บริการมากเป็นพิเศษ เพื่อให้แน่ใจว่าบริการที่จะให้กับลูกค้ามีคุณภาพดีเท่าเทียมกันและโดยสม่ำเสมอ 3) การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน (simultaneous production and consumption) ด้วยเหตุที่สินค้าต้องมีการผลิตก่อน หลังจากนั้นจึงขายและเกิดการบริโภคสำหรับบริการส่วนมากจะขายก่อนแล้วจึงผลิต (ให้บริการ) และบริโภค (รับบริการ) ในเวลาเดียวกัน เช่น การใช้บริการของสายการบินผู้โดยสารต้องซื้อตั๋วโดยสารก่อน และเมื่อถึงเวลาเดินทางบริษัทสายการบินจะให้บริการในขณะเดียวกับการรับบริการของผู้โดยสารก็จะเกิดขึ้นพร้อมกัน บ่อยครั้งที่ไม้อาจจะแยกเรื่องบริการออกจากตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้บริการได้ ดังนั้นลักษณะการแบ่งแยกไม่ได้ (การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน) ในความหมายทางการตลาดทำให้การขายบริการต้องเป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการจึงทำให้การขายทำได้ในปริมาณจำกัด 4) ความไม่คงทน (perishability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่คงทนและไม่อาจเก็บรักษาไว้ได้ เช่น ที่นั่งในโรงภาพยนตร์ในแต่ละรอบ ถ้าไม่มีผู้เข้าชมภาพยนตร์ก็เสียเปล่า เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งเหล่านี้ก็เป็นเรื่องสูญเปล่าเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ไม่ได้ ซึ่งแตกต่างจากสินค้าสามารถเก็บรักษาไว้ในคลังสินค้า และนำมาขายได้ในวันต่อไปได้หรือผู้บริโภคสามารถส่งสินค้าที่ซื้อไปแล้ว ถ้าไม่ได้รับความพอใจ

ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543 : 143) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการบริการไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจสัมผัสรับรู้ได้โดยไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาของการบริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาดบริการ จะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการรวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจจนสามารถขอต่อไปตัวบุคคลใกล้ชิด

2. ไม่สามารถแบ่งแยกให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันแยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการคือการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ อย่างไร ทำให้เกิดพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวการบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (product planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าต้องการต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือการบริการไม่ทันใจหรือการไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคา และการส่งเสริมการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler . 2000 : 479) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ ไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1. มีลักษณะเป็นกิจกรรม การบริการมีลักษณะที่เป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหว ซึ่งการบริการเป็นกิจกรรมของประชาชน เช่น หมอ นักบริหาร พนักงานขาย เป็นต้น โดยมีหน้าที่หรืองานเป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิดของกิจกรรม การบริการเป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือ สิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แต่หลังจากที่การบริการถูกส่งออกไปแล้ว มันจะไม่มี การเคลื่อนไหวอีก ซึ่งในขณะที่มีการส่งมอบบริการจะมีการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบสามารถทำได้โดยการสังเกตปฏิกิริยาหรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ

2. มีลักษณะที่ไม่คงทน การบริการเมื่อเกิดขึ้นจะสูญหายไปทันทีทันใด แม้บางครั้งการให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบ้าง ยาวบ้าง แต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกบริโภคไปโดยทันทีทันใด

3. มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บริการ เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่ไม่จีรังยั่งยืน ดังนั้นการบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยว จะต้องมียุทธศาสตร์ของการติดต่อกับผู้รับบริการที่มีความต้องการตรงกับบริการนั้น ๆ ถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้บริการก็ไม่เรียกว่า การบริการ

4. มีขอบเขตชัดเจนเป็นเรื่องที่ยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการ เนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรมจึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ทำให้เห็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดไม่ชัดเจน ดังนั้นเมื่อถึงเวลาสิ้นสุดการให้บริการจะพบว่า การให้บริการอาจถูกทำให้สำเร็จเสร็จสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้น

2.3 องค์ประกอบของการบริการ

คิวฤทธิ์ พงศกรรังศ์ศิลป์ (2547 : 322) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการไว้ 4 ประเภทดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่ (1) การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ (2) สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการสถานที่รับบริการ และสภาพห้องน้ำ ซึ่งสถานที่เหล่านี้ของหน่วยบริการต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด เป็นระเบียบ และปลอดภัย รวมทั้งควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใส และสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการของผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการเพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้ (1) บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย (2) การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2546 : 13) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบต่อผู้รับบริการ

กิลเบิร์ต และเบิร์ดเฮด (Gilbert, & Birhead) (อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. 2538 : 1 – 9) มองว่าการให้บริการสาธารณะมียุทธศาสตร์ประกอบสำคัญอยู่ 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) หมายถึง วิธีการที่จะให้ทรัพยากร
3. ผล (results) หรือผลผลิต (impacts) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ

2.4 หลักการและแนวทางในการบริการ

มิลล์เลห์ (Millet.1954 : 112-114) ได้อธิบายว่า การบริการสาธารณะที่น่าพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นพึงพอใจหรือไม่อาจพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitably service) คือ การให้บริการของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกันทั้งในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับทุกคน อำนาจความสะดวกอย่างเสมอภาค โดยไม่แยกเพศ อายุ และอื่นๆ รวมถึงการใช้วาจาที่สุภาพกับทุกคน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา มีขั้นตอนอย่างชัดเจน อาจมีป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการ มีระบบการบริการที่ชัดเจน การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วทันเวลา เพื่อให้ประชาชนสามารถกำหนดเวลาการรับบริการได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอบริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่นที่นั่งรอ รวมถึงที่จอดรถ ในเรื่องนี้ มิลล์เลห์เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ต้องบริการให้แล้วเสร็จ และมีการติดตามผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน เช่น มีเครื่องมือสื่อสารที่ก้าวหน้า ให้มีการแสดงความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมอยู่เสมอให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

ซึ่งสอดคล้องกับ โชติช่วง ภิรมณ์ (2548 : 9-10) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่สามารถวัดด้านการบริการแบบต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเป็นธรรม คือ การให้บริการที่ยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าเท่าเทียมกัน
2. การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างพอเพียง คือ ความพอเพียงในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชน
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ มีการพัฒนางานทั้งการบริการคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 32) และ กุลชน ธนาพงศ์ธร (2542 : 28) ได้กล่าวถึงหลักการและแนวทางให้บริการในการให้บริการกับผู้รับบริการมี ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่าย ที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับได้

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กำพล เกียรติปฐมชัย (2548 : 57) กล่าวถึง หลักของการบริการที่ดี 3 ประการ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (responsiveness) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อ การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในการรู้วิชาการที่จะได้รับ

ชูศรี ออสเตเรีย (2542 : 4) และ จินตนา บุญบังการ (2545 : 40) ได้ให้ความหมายของคำว่า SERVICES ไว้ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner สัมผัสใจ เต็มใจที่จะให้บริการ

I = Image Enhancing รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและขององค์กร

C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าเกิดความประทับใจ

2.5 คุณภาพการให้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler . 2000 : 492) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไว้ 2 ด้าน คือ ส่วนที่ 1 ให้บริการอะไร และส่วนที่ 2 ให้บริการอย่างไร ซึ่งการที่ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการจะดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (expected quality) ที่ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการเกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการ ดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในงานบริการที่สามารถ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน

2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าที่เป็นมิตร และช่วยแก้ปัญหาในทันที

3. การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้โดยผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันไว้

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ทัน่วงทีที่กอบกู้สถานการณ์ให้กลับคืนสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6. ชื่อเสียงและความเชื่อถือ โดยผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีโดยตลอด

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2549 : 3) ได้กำหนดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ 3 ประการ คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียด คุณภาพการให้บริการ ดังนี้

2.5.1 ด้านกระบวนการในการให้บริการ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง มีกระบวนการในการให้บริการเหมาะสม และรวดเร็ว ง่าย การให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาด และถูกต้อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง

สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความเป็นระบบ มีกระบวนการในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกระเบียบ มีระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม และงานที่ผู้รับบริการมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลา

ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549 : 144) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการ (process) เกี่ยวข้องกับ ขั้นตอน วิธีการ งานประจำและงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามกำหนดเวลา รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง กระบวนการก็คือ วิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อให้กิจการบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการ นั่นเอง

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 44) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการให้บริการที่เป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 76) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการในการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การต้อนรับการสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันอย่างดี หากขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าได้

ศุภรา จิตภักดีรัตน์ (2547 : 20) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการเป็นปัจจัยก่อให้เกิดคุณภาพของการเรียนรู้โดยตรงกระบวนการไม่ชัดเจน หรือได้รับการออกแบบไม่เหมาะสม จะก่อให้เกิดปัญหาคุณภาพต่าง ๆ ตามมา ในขณะที่กระบวนการที่มีคุณภาพ จะช่วยให้มีแนวทางปฏิบัติงาน มีการใช้เครื่องมือวัดประเมินผลเพื่อค้นหาโอกาสในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและแก้ปัญหาได้รวดเร็ว

อิทธิรัตน์ อุสาห์ (2545 : 22) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ในกลุ่มธุรกิจบริการ กระบวนการในการให้บริการส่งมอบบริการมีความ สำคัญเช่นเดียวกับ เรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี ก็ไม่สามารถแก้ปัญหา ลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถวรอระบบการส่งมอบบริการ จะครอบคลุมถึงนโยบายและ กระบวนการที่นำมาใช้ ระดับการใช้เครื่องจักรกลในการบริการอำนาจการตัดสินใจของพนักงาน การที่มีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ อย่างไรก็ตามความสำคัญของประเด็นปัญหา ดังกล่าว ไม่เพียงแต่จะสำคัญต่อฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังมีความสำคัญต่อการฝ่ายการตลาดด้วย เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความพอใจที่ลูกค้าได้รับ จะเห็นได้ว่าการจัดการทางการตลาดต้องให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการและการนำส่ง ดังนั้น ส่วนประสมทางการตลาดก็ควร ครอบคลุมถึงประเด็นของกระบวนการนี้ด้วย แนวทางในการกำหนดกิจกรรมทางการตลาด จะไม่แบ่ง ส่วนการผลิตหรือการดำเนินการออกจากบทบาทการตลาด ผู้จัดการในธุรกิจบริการมักจะแสดงให้เห็น ถึงบทบาทในการบริหารบุคคล การผลิตการตลาด และความรับผิดชอบทางการเงินด้วย

กระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกิจการบริการ และลูกค้า ดังต่อไปนี้ (ธีรภักดี นวรัตน์ ณ อยู่ธยา . 2549 : 144)

1. สำหรับกิจการ มีดังนี้

- 1) ช่วยให้ต้นทุนในการดำเนินงานของกิจการลดลง
- 2) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์ในการวางตำแหน่งบริการ
- 3) ช่วยให้พนักงานของกิจการเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น
- 4) ช่วยให้กิจการมีความได้เปรียบในการแข่งขัน
- 5) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจตามเป้าหมาย

2. สำหรับลูกค้า มีดังนี้

- 1) โดยทั่วไปลูกค้ามักมองว่ากระบวนการเป็นส่วนหนึ่งของบริการด้วย
- 2) กระบวนการในการให้บริการที่ดีมีส่วนช่วยให้ลูกค้าได้รับบริการที่มี

คุณภาพ

3) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นช่วยให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น

2.5.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

บุคคลหรือพนักงาน (หรือลูกค้าภายในองค์กร) เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของกิจการ สำหรับการบริการบางประเภทที่พนักงานลูกค้ามาติดต่อกันมาก (high contact services) พนักงาน ก็คือตัวบริการนั่นเอง การวิจัยที่ผ่านมาสรุปว่า สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การบริการของ

กิจการต่าง ๆ ล้มเหลว (คุณภาพของการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า) ก็คือ การนำเสนอบริการของพนักงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า พนักงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการให้บริการ ยิ่งไปกว่านั้น ในปัจจุบันนี้ที่กล่าวกันว่าเป็นยุคที่ลูกค้ามีความคาดหวังเกี่ยวกับสินค้าและบริการสูงขึ้น แต่มีความจงรักภักดีต่อตรียี่ห้อ และกิจการน้อยลง เนื่องจากมีข้อมูลในการตัดสินใจ และมีทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น จึงทำให้ลูกค้าไม่ยอมรับสินค้าและบริการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงของตนได้ ดังนั้นความสามารถของกิจการในการจัดการให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้าคาดหวังจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น (ธีรกติ นวรัตน์ ณ อยุธยา . 2549 : 124)

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง พนักงานมีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย พุดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ พนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน พนักงานมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้

ธีรกติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549 : 124) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลทั้งหมดที่มีส่วนร่วมในการนำเสนอบริการ (ให้กับลูกค้า) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งบุคคลในที่นี่จะรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้า (ที่มาใช้บริการ) และลูกค้าคนอื่น ๆ ที่รวมอยู่ในสิ่งแวดล้อมของบริการนั้นด้วย

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 47) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ดูแล เอาใจใส่ มีเต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 273) ได้ให้ความหมายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรที่มีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถในการทำงาน และมีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการอย่างที่ดีควรจะเป็น

อภิชาติ พจน์จิราภรณ์ (2547 : 101) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล สามารถทำได้ดีเป็นพิเศษในเรื่องใดได้อย่างคล่องแคล่ว และถูกต้อง

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล , และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (2546: 13) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือบุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งหมด หมายความว่ารวมทั้งลูกค้า และบุคคลที่คอยให้บริการลูกค้า

อิทธิรัตน์ อุสาห์ (2545 : 22) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรสำหรับธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการนอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อม ๆ กันด้วย และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมากระบบการบริการ

2.5.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม มีป้าย

บอกตำแหน่งและจุดให้บริการต่าง ๆ สถานที่ให้บริการสะอาด แสงสว่างเพียงพอและเป็นระเบียบ มีจุดบริการรับ – ส่งเอกสาร และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ

สำนักงานเลขานุการเกษตรสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552: 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแบบฟอร์มเอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ สถานที่ในการให้บริการสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแผนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการ เช่น การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ และทีวี เพื่ออำนวยความสะดวกในการรอรับบริการ การให้บริการถ่ายเอกสาร การให้บริการ น้ำดื่ม การให้บริการด้านสุขอนามัย เช่น ห้องน้ำห้องสุขา การให้บริการด้านสถานที่จอดรถ การให้บริการแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ พร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม และการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น เอกสารหรือแผ่นพับต่าง ๆ

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 48) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย มีที่นั่งพักสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางวางในตำแหน่งที่ชัดเจน ห้องน้ำสะอาด และอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอและสภาพพร้อมใช้และมีบริการน้ำดื่มมีเพียงพอและสะอาด

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2551: 16) กล่าวว่า รูปแบบการอำนวยความสะดวกประชาชนจะประกอบด้วย

1. การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย
2. การประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ
3. จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถดู และตรวจสอบได้
4. จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศสำหรับให้ประชาชนติดต่อสื่อสาร เช่น สายด่วน (hotline) , อีเมล (e – mail) , อินเทอร์เน็ต (internet) , เว็บเพจ (webpage) เป็นต้น
5. เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทาง เช่น การยื่นคำขอได้ทางไปรษณีย์ โทรสาร หรือ อินเทอร์เน็ต (internet) การรับคำขอหรือรับชำระค่าบริการแทนกันในด้านหน่วยงาน ให้ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ได้
6. มีระบบการรับฟังและรับเรื่องราวร้องเรียนของประชาชน เช่น จัดให้มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น เปิดสายด่วน (hotline) เปิดเว็บไซต์ (website) จัดให้มีแบบสอบถามรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จัดประชุมรับฟังความเห็นของกลุ่มเป้าหมายในลักษณะเฉพาะกลุ่ม (focus group) เป็นต้น
7. จัดให้มีสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น มีป้ายบอกทาง และแผนผังแสดงจุดบริการ มีสถานที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ เป็นต้น
8. มีแบบฟอร์มที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม
9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมก่อนปฏิบัติหน้าที่ และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง
10. จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ

11. มีการปรับปรุงแก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการบริการประชาชน หรือต่อส่วนราชการอื่น

12. ลดภาระให้กับประชาชน โดยการยกเลิกหรือลดเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง

2.5.4 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549 : 97) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพระยะเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลาการเดินทางไปยังสถานบริการ และรอคอยที่จะรับบริการ

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548 : 168) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง การทันต่อเวลาในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ในช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกว่าการทันต่อความต้องการเกิดความยินดีและชื่นใจ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 271) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าให้บริการอย่างทันใจ และรวดเร็วฉับไว

วรเดช จันทรศร (2545 : 28 – 29) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการต้องการได้รับบริการที่ตรงเวลา สะดวกรวดเร็วและผู้รับบริการยังต้องการความมั่นใจเมื่อมาขอรับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาหรือส่งมอบบริการให้เขาตามความคาดหวังที่ดี และพึงพอใจทุกครั้ง

ณัฐวุฒิ พริยะจีระอนันต์ (2544 : 6) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (2544 : 49) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความยากง่ายในการขอรับบริการและได้ให้ความหมายของความเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอน และความเร็วของการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด (2543 : 4) กล่าวว่า ความสะดวกรวดเร็ว ประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการ คือ

1. ความคล่องแคล่ว ว่องไว คือท่าทางร่างกายและกระฉับกระเฉง
2. งานสำเร็จ คือ ผลงานที่ปฏิบัติเสร็จทันเวลา และดีด้วย

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548 : 169) กล่าวว่า ความรวดเร็ว ประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการคือ

1. การทันต่อเวลา คือ สามารถให้การช่วยเหลือได้ทันที
2. มีการตอบรับ คือ ตอบสนองความต้องการของบุคคลในช่วงเวลาที่จำกัดทำให้รู้สึกต่อความต้องการเกิดความยินดี

สรุปได้ว่า การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ผู้ประเมิน ประเมินในเรื่อง กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง การอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน เป็นไปตามขั้นตอน มีความรวดเร็ว และทันเวลา มีการลำดับก่อนหลัง มีความเหมาะสม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที

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

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย สะอาดเรียบร้อย มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมและโครงการ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงาน ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า มีความโปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่องสามารถปรับปรุง แก้ไขได้

2.6 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ภัทรดา ลิ้มพะสุต (2540 : 18) กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการของหน่วยงานรัฐ สามารถยังผลสู่ความประทับใจของลูกค้า ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชนแล้ว ยังสามารถส่งผลให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งต่อไป ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจในด้านการขาย จะให้ความสำคัญต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการส่วนใหญ่มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐสำหรับในทางทฤษฎีนั้น องค์การแบบรูปนัยจะให้บริการลูกค้าโดยยึดหลัก 3 ประการ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน คือการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่องค์การนั้นจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน คือองค์การปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรมใครมาก่อนได้รับการบริการก่อน

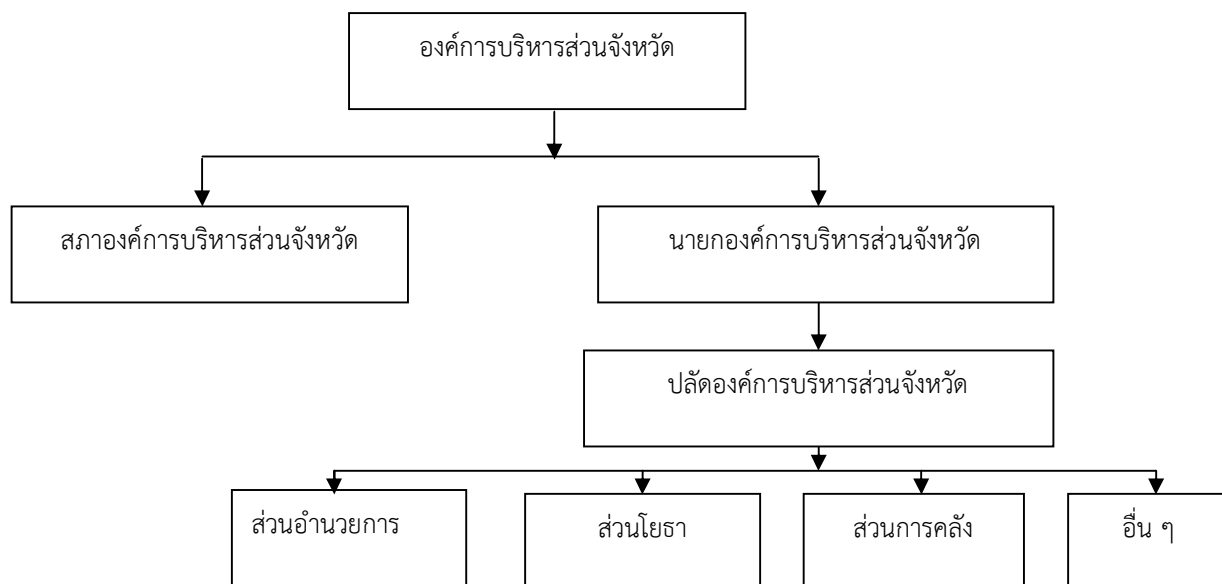
3. การวางตนเป็นกลาง คือการไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าลูกค้าหรือไม่แสดงความเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของลูกค้า

หลักทั้งสามประการนี้สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติของเวเบอร์ (Weber . 1967 : 58) ที่ว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ และไม่มีอารมณ์พอสนใจเป็นพิเศษ ซึ่งทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

โกรนรูส (Gronroos . 1990 : 102 – 103) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธ์กับระบบของการบริการซึ่งจะจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

3. แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ส่วน ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติและนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร โดยทั้ง 2 ส่วนมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนแยกจากกันแสดงได้ (เฉลิมพงศ์ มีสมนัย .2550 : 173 – 174) ดังแผนภาพดังนี้



แผนภาพแสดงโครงสร้างการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
ที่มา (เฉลิมพงศ์ มีสมนัย .2550 : 173)

จากแผนภาพ จะพบว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีโครงสร้างการบริหารราชการ 2 ส่วน ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด กับนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยสภา อบจ. จะทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ ในขณะที่นายก อบจ. เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร โครงสร้างการบริหารทั้ง 2 ส่วนนี้จะมีบุคลากรที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งจังหวัด มีบทบาทเป็น “ข้าราชการการเมือง” ในส่วนของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เป็นงานกิจวัตร (routine) นั้น จะมีข้าราชการและลูกจ้างของ อบจ. ซึ่งเป็น “ข้าราชการประจำ” เป็นผู้ดำเนินงานภายใต้การบริหารจัดการและการควบคุมบังคับบัญชาของปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งเป็นบุคลากรที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอีกทีหนึ่ง

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือสภา อบจ. ประกอบด้วยสมาชิกสภาจังหวัด หรือ ส.อบจ. ซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในจังหวัดนั้น ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่ง ส.อบจ. จะมีจำนวนมากน้อยเท่าใดนั้น จะกำหนดจากจำนวนประชาชนในแต่ละจังหวัดนั้น ๆ กล่าวคือ

- | | |
|------------------------------------|---------------------|
| 1) ประชากรไม่เกิน 500,000 คน | มี ส.อบจ. ได้ 24 คน |
| 2) ประชากร 500,0001 – 1,000,000 คน | มี ส.อบจ. ได้ 30 คน |

3) ประชากร 1,000,001 – 1,500,000 คน มี ส.อบจ. ได้ 36 คน

4) ประชากร 1,500,001 – 2,000,000 คน มี ส.อบจ. ได้ 42 คน

5) ประชากร 2,000,001 คน ขึ้นไป มี ส.อบจ. ได้ 48 คน

ทั้งนี้ สภา อบจ. มีประธานสภา อบจ. คนหนึ่งและรองประธานสภาอีก 2 คน เลือกโดยสมาชิก อบจ.

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ที่สำคัญ ๆ ได้แก่ การอนุมัติร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนพัฒนา 3 ปี ของ อบจ.ให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติ อบจ. ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ส.อบจ.มีสิทธิตั้งกระทู้ถาม นายก อบจ. ในที่ประชุมสภาและสามารถเสนอญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไปได้ โดยไม่มีการลงมติ เป็นต้น

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด จะทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหาร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งจังหวัด มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ไม่สามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันได้เกิน 2 วาระ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสามารถแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นทีมบริหารเพื่อช่วยดำเนินงานได้ จำนวนรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดจะมีจำนวนเท่าใดนั้นขึ้นอยู่กับจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดดังนี้

1) กรณีที่จังหวัดนั้น ๆ มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 48 คน นายก อบจ. แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 4 คน

2) กรณีที่จังหวัดนั้น ๆ มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 36 หรือ 42 คน นายก อบจ. แต่งตั้งรองนายก อบจ. ได้ 3 คน

3) กรณีที่จังหวัดนั้น ๆ มี ส.อบจ. จำนวน 24 หรือ 30 คน นายก อบจ.สามารถแต่งตั้งรองนายก อบจ. ได้ 2 คน

นอกจากนี้ นายก อบจ. ยังสามารถแต่งตั้งเลขานุการและที่ปรึกษา นายก อบจ. ได้แต่รวมกันแล้วจะต้องไม่เกิน 5 คน

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของ อบจ.ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติและนโยบาย โดยสามารถที่จะสั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของ อบจ. รวมทั้งควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการของ อบจ. ตามกฎหมายและเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้าง อบจ.

3.1 ประวัติความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

การจัดรูปองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนี้ได้มีการปรับปรุงแก้ไข และวิวัฒนาการมาตามลำดับ โดยจัดให้มีสภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรก ในปี พ.ศ. 2476ตามความในพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ฐานะของสภาจังหวัดตามพระราชบัญญัตินี้ มีลักษณะเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือแนะนำแก่กรมการจังหวัด (ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัดในการบริหารราชการแผ่นดินในจังหวัด และให้ความเห็นชอบในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดโดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน) โดยยังมิได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค ต่อมาในปี พ.ศ. 2481 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 ขึ้น โดยมีความประสงค์ที่จะแยกกฎหมายที่เกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะ แต่สภาจังหวัดยังทำหน้าที่เป็นสภาที่ปรึกษาของกรมการจังหวัดเช่นเดิม

จนกระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ซึ่งกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบบริหารราชการในจังหวัดของกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ ทำให้อำนาจของกรมการจังหวัดเป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ดังนั้น โดยผลแห่งพระราชบัญญัติฉบับนี้ ทำให้สภาจังหวัดมีฐานะเป็นสภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัดด้วย ต่อมาได้เกิดแนวความคิดที่จะปรับปรุงบทบาทของสภาจังหวัดให้มีประสิทธิภาพและให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนในการปกครองตนเองยิ่งขึ้น อันมีผลให้เกิด “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” ขึ้น ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคลแยกจากจังหวัดซึ่งเป็นราชการส่วนภูมิภาค และประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 218 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่งจนกระทั่งปัจจุบัน

3.2 วิวัฒนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

3.2.1 ระหว่าง พ.ศ. 2476 – 2498 นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2476 ที่ได้มีการจัดตั้งสภาจังหวัดขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ซึ่งนับเป็นจุดกำเนิดและรากฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อาจกล่าวโดยสรุปถึงฐานะ อำนาจหน้าที่ บทบาทของสภาจังหวัดได้ ดังนี้ ฐานะสภาจังหวัดในขณะนั้นก็ยังมิได้มีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นและเป็นนิติบุคคล ที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค ตามกฎหมายจึงเป็นเพียงองค์กรตัวแทนประชาชนรูปแบบหนึ่งที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่จังหวัด ซึ่งพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบบริหารแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2476 กำหนดให้จังหวัดเป็นหน่วยราชการบริหารส่วนภูมิภาคโดยอำนาจการบริหารงานในจังหวัดอยู่ภายใต้การดำเนินงานของกรมการจังหวัดซึ่งมีข้าหลวงประจำจังหวัดเป็นประธาน สภาจังหวัดจึงมีบทบาทเป็นเพียงที่ปรึกษาเกี่ยวกับกิจการของ จังหวัดแก่คณะกรรมการจังหวัด แต่กรมการจังหวัดไม่จำเป็นต้องปฏิบัติตามเสมอไป จนกระทั่งปี พ.ศ. 2495 ได้มีการตรวจพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบ การบริหารราชการในจังหวัดสภาจังหวัดจึงเปลี่ยนบทบาทจากสภาที่ปรึกษาของกรมการจังหวัดมาเป็น สภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด

3.2.2 ตั้งแต่ พ.ศ. 2498 - 31 ตุลาคม พ.ศ. 2539 การจัดตั้งและการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 โดยมีเหตุผลว่าสภาจังหวัดตามพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ให้สภาจังหวัดเป็นเพียงที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด แต่ขาดอำนาจหน้าที่และกำลังเงินที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นในจังหวัดนั้น จึงได้ปรับปรุงให้จังหวัดมีอำนาจจัดหารายได้และดำเนินกิจการเองได้ทั้งให้สภาจังหวัดมีอำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้นด้วย พระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล และประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 218 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่ง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงเป็นหน่วยราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล

3.2.3 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2540 - 4 พฤศจิกายน 2546 นับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2540 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 โดยได้มีการยกเลิก

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2523 รวมทั้งประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 93 ลงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2515 ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งราษฎรเลือกตั้งตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการที่สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเลือกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดคนหนึ่งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากสมาชิกสภา โดยให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามกฎหมายและมีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้ช่วยในการสั่งการหรือปฏิบัติการ ตามที่นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีคำสั่งมอบหมาย

3.2.4 องค์การบริหารส่วนจังหวัดในปัจจุบัน ตั้งแต่วันที่ 5 พฤศจิกายน 2546 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 เป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดใหม่จากเดิมที่กำหนดให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาจากการเลือกตั้งของสมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นกำหนดให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในจังหวัด รวมทั้งกำหนดอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่างสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มีความเหมาะสม สามารถบริหารตามนโยบายที่แถลงต่อประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถบริหารงานเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น สำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ใช้กฎหมายฉบับนี้เป็นแห่งแรกคือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งครบวาระเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2546 และได้มีการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแล้วเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2546 ส่วนองค์การบริหารส่วนจังหวัดอีก 74 แห่งครบวาระเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2547 และได้เลือกตั้งแล้วเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2547

3.3 บทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

หมวด 4 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

มาตรา 45 องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการ ภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังต่อไปนี้

- 1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
- 2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่ คณะรัฐมนตรีกำหนด
- 3) สนับสนุนสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- 4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
- 5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะ ภายในเขตสภาพำบล

7) คຸ້ມครอง ดູແລ ແລະ ບຳຮຸ່ງຮັກສາທຣັຖາຄຣຣມຊາຕີແລະສິ່ງແວດລ້ອມ
(7ทวิ) บำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี
ของท้องถิ่น

8) จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต องค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

9) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่น กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาค อาจมอบ ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง [มาตรา 45 (7ทวิ) เพิ่ม ความโดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542]

มาตรา 46 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจจัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของ ราชการส่วนท้องถิ่น อื่น หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่อยู่นอกเขตจังหวัดได้ เมื่อได้รับความ ยินยอมจากราชการส่วนท้องถิ่นอื่นหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ตาม หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 47 กิจการใดเป็นกิจการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดพึงจัดทำตามอำนาจหน้าที่ ถ้าองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดไม่จัดทำ รัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีอาจมีคำสั่งให้ ราชการส่วนกลางหรือราชการส่วนภูมิภาคจัดทำกิจการนั้นได้

ในกรณีที่ราชการส่วนกลางหรือราชการส่วนภูมิภาคจัดทำกิจการ ตามวรรคหนึ่ง ให้คิด ค่าใช้จ่ายและค่าภาระต่าง ๆ ตามความเป็นจริงได้ตามอัตราและระยะเวลาที่เหมาะสม

มาตรา 48 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงาน ของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือ ราชการส่วนท้องถิ่นอื่น โดยเรียกค่าบริการได้ โดยตราเป็นข้อบัญญัติ

มาตรา 49 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจมอบให้เอกชนกระทำการซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัด และเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ค่าบริการหรือค่าตอบแทนที่เกี่ยวข้องแทน องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ แต่ต้องได้รับความเห็นชอบจากสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และ ผู้ว่าราชการจังหวัดเสียก่อน

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการให้กระทำการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตาม ระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด สิทธิในการกระทำการตามวรรคหนึ่ง เป็นสิทธิเฉพาะตัวจะ โอนไปไม่ได้

มาตรา 50 การดำเนินกิจการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีลักษณะเป็นการพาณิชย์ อาจทำได้โดยการตรา เป็นข้อบัญญัติ ทั้งนี้ ตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

มาตรา 51 ข้อบัญญัติจะตราขึ้นได้ในกรณี ดังต่อไปนี้

1) เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัตินี้

2) เมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดตราข้อบัญญัติ หรือให้มีอำนาจตราข้อบัญญัติ

3) การดำเนินการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาม มาตรา 50

ในข้อบัญญัติจะกำหนดโทษผู้ละเมิดข้อบัญญัติไว้ด้วยก็ได้ แต่ห้ามมิให้กำหนดโทษจำคุก เกินหกเดือน หรือ ปรับเกินหนึ่งหมื่นบาท เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น

มาตรา 52 ร่างข้อบัญญัติจะเสนอได้ก็แต่โดยนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือราษฎร ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามกฎหมายเกี่ยวกับการเข้าชื่อให้สภาท้องถิ่นพิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่น

การเสนอร่างข้อบัญญัติเกี่ยวกับการเงินที่จะต้องมีการรับรองของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด

[มาตรา 52 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542]

มาตรา 53 ข้อบัญญัติจะใช้บังคับได้เมื่อผู้ว่าราชการจังหวัดอนุมัติ และประกาศไว้โดยเปิดเผย ณ ที่ทำการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแล้วสิบห้าวัน เว้นแต่ในกรณีฉุกเฉินถ้ามีความระบุน ไว้ในข้อบัญญัตินั้นว่าให้ใช้บังคับได้ทันที ให้ใช้บังคับข้อบัญญัติในวันที่ประกาศ

เมื่อผู้ว่าราชการจังหวัดได้รับร่างข้อบัญญัติแล้วต้องอนุมัติและประกาศภายในสิบห้าวัน ถ้าผู้ว่าราชการจังหวัด ไม่อนุมัติและประกาศ ร่างข้อบัญญัติภายในกำหนดเวลาดังกล่าวให้ถือว่าผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นด้วยกับร่างข้อบัญญัติ

ผู้ว่าราชการจังหวัดจะอนุมัติร่างข้อบัญญัติใดมิได้ถ้าเห็นว่าร่างข้อบัญญัตินั้นเป็นร่างข้อบัญญัติ ที่ฝ่าฝืนกฎหมาย หรือเป็นร่างข้อ บัญญัติที่ออกนอกเหนืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในกรณีเช่นนั้นให้ร่างข้อบัญญัตินั้นเป็นอันตกไป

มาตรา 54 เมื่อสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้พิจารณาและเห็นชอบด้วยกับร่างข้อบัญญัติใด ให้ประธาน สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดส่งร่างข้อบัญญัตินั้นไปยังนายกองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดเพื่อลงนามแล้วส่งไปยังผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อพิจารณาภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ความเห็นชอบ

ในกรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่เห็นด้วยกับร่างข้อบัญญัติที่ได้รับความเห็นชอบจากสภาองค์ การบริหารส่วนจังหวัดแล้ว ให้ส่งร่างข้อบัญญัตินั้นไปยังผู้ว่าราชการจังหวัด ภายในกำหนดเวลา ตามวรรคหนึ่งเพื่อให้ผู้ว่าราชการจังหวัดวินิจฉัย ชี้ขาด ถ้าผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นด้วยกับสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ส่งร่างข้อ บัญญัตินั้น ให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลงนามภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับคืนมา ถ้านายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่ลงนาม ภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด ลงนามและประกาศใช้บังคับต่อไป

ถ้าผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นด้วยกับสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ส่งร่าง ข้อบัญญัติคืนไปยังสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และให้สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิจารณาใหม่ ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับร่างข้อบัญญัติคืนมา ถ้าสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดยังยืนยันให้ความเห็นชอบด้วย คณะนั้นเสียงไม่น้อยกว่าสอง ในสามของ จำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเท่าที่มีอยู่ ให้ดำเนินการประกาศร่างข้อบัญญัตินั้น ใช้บังคับต่อไป

มาตรา 55 เมื่อสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้พิจารณาและไม่เห็นชอบด้วยกับหลักการของ ร่างข้อบัญญัติ งบประมาณรายจ่าย ประจำปีหรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม ให้ส่งร่างข้อบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม นั้น ไปยังผู้ว่าราชการจังหวัดภายใน เจ็ดวันนับแต่วันที่สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่ให้ความเห็นชอบ ในกรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นด้วยกับสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี หรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมเป็นอันตกไป และให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดพ้นจากตำแหน่งนับแต่วันที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมีหนังสือแจ้งความเห็นของผู้ว่าราชการจังหวัดไปยังประธาน สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ถ้าผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นด้วยกับสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ส่งร่างข้อบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปี หรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมคืนไปยังสภาองค์การบริหารส่วน จังหวัดและให้สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิจารณาใหม่ ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ ได้รับร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปี หรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมคืน มา ถ้าสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดยังยืนยันไม่เห็นด้วยด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของ จำนวน สมาชิกสภาองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดเท่าที่มีอยู่ ให้ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปี หรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมเป็นอันตกไป

มาตรา 56 ข้อบัญญัติให้ใช้บังคับได้ในเขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับข้อ บัญญัติท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัดนั้น

ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดและกระทรวงมหาดไทยจัดให้มีข้อบัญญัติที่ประกาศใช้ บังคับแล้วไว้ ณ ที่ ทำการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดและกรมการปกครอง เพื่อให้ประชาชนเข้า ตรวจดูได้

มาตรา 57 ในกรณีฉุกเฉินซึ่งจะเรียกประชุมสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ทันทั่วทั้งที่ มิได้ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจ ออกข้อบัญญัติชั่วคราวได้ เมื่อได้รับความเห็นชอบจาก คณะกรรมการสามัญประจำสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และเมื่อได้ประกาศไว้โดยเปิดเผย ณ ที่ทำการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแล้วให้ใช้บังคับได้

ในการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดคราวต่อไป ให้นำข้อบัญญัติชั่วคราวนั้น เสนอต่อสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพื่ออนุมัติ และเมื่อสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอนุมัติ แล้ว ให้ใช้ข้อบัญญัติชั่วคราวนั้นเป็นข้อบัญญัติต่อไป แต่ถ้าสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่อนุมัติ ให้ข้อบัญญัติชั่วคราวนั้นเป็นอันตกไป แต่ทั้งนี้ไม่กระทบกระเทือนถึงกิจการที่ได้เป็นไปใน ระหว่างที่ใช้ ข้อบัญญัติชั่วคราวนั้น (<http://webcache.googleusercontent.com>)

4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

4.1 ประวัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด

4.1.1 ตาม พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 จัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ดังนี้

ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง

ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค

ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

4.1.2 ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย

สำนักนายกรัฐมนตรี

กระทรวงหรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง

ทบวง ซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวง

กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น และมีฐานะเป็นกรม ซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวงทั้งหมดมีฐานะเป็นนิติบุคคล การจัดตั้งหรือยุบต้องตราเป็นพระราชบัญญัติ

4.1.3 ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย

จังหวัด รวมทั้งที่หลาย ๆ อำเภอตั้งขึ้นเป็นจังหวัด มีฐานะเป็นนิติบุคคล การตั้งยุบและเปลี่ยนแปลงเขตจังหวัดให้ตราเป็นพระราชบัญญัติ

อำเภอ เป็นหน่วยงานราชการรองจากจังหวัด ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล การตั้งยุบและเปลี่ยนแปลงเขตอำเภอให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

4.1.4 ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

องค์การบริหารส่วนจังหวัด

เทศบาล

องค์การบริหารส่วนตำบล

ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มิได้กฎหมายกำหนด (กรุงเทพมหานคร,เมืองพัทยา) ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 (เดิม) ความในพระราชบัญญัตินี้ "จังหวัด" หมายความว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นนิติบุคคล มีสภาจังหวัดและผู้ว่าราชการจังหวัดดำเนินการกิจการส่วนจังหวัด ผู้ว่าราชการจังหวัด มีหน้าที่ปฏิบัติการตามมติของสภาจังหวัด ให้จังหวัด มีข้าราชการส่วนจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาและมีปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชารองจากผู้ว่าราชการจังหวัด ให้นายอำเภอเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาข้าราชการส่วนจังหวัด และมีหน้าที่ในการบริหารกิจการส่วนจังหวัดในเขตอำเภอ สมาชิกสภาจังหวัดให้อยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 5 ปี

4.1.5 จังหวัด แบ่งการบริหารออกเป็น

สำนักงานเลขาธิการจังหวัด มีหน้าที่ เกี่ยวกับกิจการทั่วไปของจังหวัดมีเลขาธิการจังหวัดเป็นผู้ปกครอง

ส่วนต่างๆ ซึ่งจังหวัดตั้งขึ้น ข้าราชการส่วนจังหวัดมีฐานะเช่นเดียวกับข้าราชการพลเรือน และให้นิยามว่าด้วยระเบียบ ข้าราชการพลเรือนมาใช้บังคับโดยอนุโลม อำนาจหน้าที่ส่วน

จังหวัด ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย จังหวัดอาจดำเนินการส่วนจังหวัดภายในเขตจังหวัดนอกเขตเทศบาล และเขตสุขาภิบาล ดังต่อไปนี้

- การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน
- การศึกษา การทำนุบำรุงศาสนา และการส่งเสริมวัฒนธรรม
- การสาธารณสุข
- การป้องกันโรค การบำบัดโรค และการจัดตั้งและบำรุงสถานพยาบาล
- การจัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก
- การจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- การรักษาความสะอาดของถนน ทางเดิน และที่สาธารณะ
- การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- การจัดให้มีโรงฆ่าสัตว์
- การจัดให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- การจัดให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- การจัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะ สวนสัตว์ ตลอดจนสถานที่ประชุมอบรมราษฎร
- การบำรุงและการส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่ราชการส่วนท้องถิ่น
- การจัดการคุ้มครอง ดูแล และหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินส่วนจังหวัด
- การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- การพาณิชย์
- กิจการอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นเพื่อประโยชน์ของราษฎรและท้องถิ่น หรือกิจการอื่นซึ่งกฎหมายบัญญัติ ให้เป็นกิจการส่วนจังหวัด

4.2 ทรัพย์สินส่วนจังหวัดและการคลัง

4.2.1 งบประมาณประจำปีของจังหวัดต้องตราเป็นข้อบัญญัติจังหวัด จังหวัดมีรายได้ดังนี้

- ภาษีอากรตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
- ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
- รายได้จากทรัพย์สินส่วนจังหวัด
- รายได้จากการสาธารณสุขโรคและการพาณิชย์ของจังหวัด
- พันธบัตรหรือเงินกู้ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
- เงินกู้จากกระทรวงทบวงกรม นิติบุคคลหรือองค์การต่าง ๆ ทั้งนี้จังหวัด ต้องได้รับอนุญาตจาก รัฐมนตรี
- เงินอุดหนุนจากรัฐบาล

เงินที่มีผู้อุทิศให้เพื่อเป็นการกุศลสาธารณประโยชน์

เงินรายได้อื่นใดตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

4.2.2 จังหวัดมีรายจ่าย ดังนี้

เงินเดือน

ค่าจ้าง

เงินตอบแทนอื่นๆ

ค่าใช้สอย

ค่าวัสดุ

ค่าครุภัณฑ์

ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้างและทรัพย์สินอื่น ๆ

เงินอุดหนุน

รายจ่ายอื่นใดตามข้อผูกพัน หรือตามที่มีกฎหมายหรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

4.2.3 การควบคุม

รัฐมนตรีมีอำนาจที่จะยุบสภาจังหวัดเพื่อให้ราษฎรเลือกตั้งใหม่ในคำสั่งยุบเช่นนี้ต้องแสดงเหตุผล และมีกำหนดให้เลือกตั้งสมาชิกใหม่ภายในเก้าสิบวัน มีการยกร่างรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับประชาชน) และประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

4.2.4 หมวด 9

รัฐต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชน ในท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่น และคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น

ผลจากการใช้รัฐธรรมนูญใหม่ (ฉบับประชาชน) ทำให้รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลง ไปด้วย โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 โดยให้ยกเลิกพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2498 พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 มาตรา 4 กำหนดบทบัญญัติแห่งกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ มติ หรือคำสั่งใดที่อ้างถึงผู้ว่าราชการจังหวัด ในฐานะผู้ปกครองบังคับบัญชาข้าราชการส่วนจังหวัด ข้าราชการส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือสภาจังหวัด ให้ถือว่าบทบัญญัติแห่งกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบัญญัติ มติ หรือคำสั่งนั้นอ้างถึงนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด

บทบัญญัติแห่งกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ หรือคำสั่งใด ได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ ของผู้ว่าราชการจังหวัดในฐานะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือคณะผู้บริหาร

ท้องถิ่น ให้ถือว่า นายก องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจเช่นนั้น เท่าที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด ในราชกิจจานุเบกษา

จังหวัด หมายความว่า จังหวัดตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน
 ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด หมายความว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานของ
 องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด และได้รับเงินเดือนโดยมีอัตราเงินเดือน และตำแหน่งในงบประมาณที่
 องค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดขึ้น

4.2.5 หมวดทั่วไป

มาตรา 7 ในจังหวัดหนึ่งให้มีองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และมีอำนาจหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้

มาตรา 8 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่น เขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้แก่เขตจังหวัด

4.2.6 หมวด 2

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาตรา 10 อายุของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีกำหนดคราวละสี่ปี นับแต่วันเลือกตั้ง สมาชิกภาพ ของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเริ่มตั้งแต่วันเลือกตั้ง

4.2.7 หมวด 3

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาตรา 35 ให้สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเลือกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดคนหนึ่งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ให้ประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้ประกาศชื่อผู้ซึ่งได้รับเลือกเป็นนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเข้ารับหน้าที่ตั้งแต่วันถัดจากวันที่ได้รับเลือกตั้งเป็นนายก องค์การบริหารส่วนจังหวัด

4.2.8 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มาตรา 45 องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังต่อไปนี้

ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย

จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล

คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (7 ทวิ)
 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2542)

จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหาร ส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น กำหนดให้เป็นอำนาจ หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาค อาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง มาตรา 50 การดำเนินกิจการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีลักษณะเป็นการพาณิชย์อาจทำได้ โดยการตราเป็นข้อบัญญัติ ทั้งนี้ ตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 (ฉบับปัจจุบัน)

4.2.9 หมวด 1 บททั่วไป

มาตรา 7 ในจังหวัดหนึ่งให้มืองค์การบริหารส่วนจังหวัดประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และมีอำนาจ หน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือตามกฎหมายอื่น

มาตรา 8 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่นเขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดได้แก่เขตจังหวัด

4.2.10 หมวด 2 สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

มาตรา 9 สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้ถือเกณฑ์จำนวนราษฎรแต่ละจังหวัดตามหลักฐานการทะเบียนราษฎรที่ประกาศในที่สุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน ห้าแสนคน ให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ยี่สิบสี่คน จังหวัดใดมีราษฎรเกิน ห้าแสนคนแต่ไม่เกินหนึ่งล้านคน ให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้สามสิบคน จังหวัดใดมีราษฎรเกินหนึ่งล้านคนแต่ไม่เกินหนึ่งล้านห้าแสนคน ให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้สามสิบหกคน จังหวัดใดมีราษฎรเกิน หนึ่งล้านห้าแสนคนแต่ไม่เกินสองล้านคน ให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้สี่สิบสองคน จังหวัดใดมีราษฎรเกินสองล้านคน ขึ้นไป ให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้สี่สิบแปดคน

มาตรา 10 อายุของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีกำหนดคราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้งสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเริ่มตั้งแต่วันเลือกตั้ง

มาตรา 17 ให้สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเลือกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดคนหนึ่ง และรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสองคน

มาตรา 18 ประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

4.2.11 หมวด 3 นายองค์การบริหารส่วนจังหวัด

มาตรา 35 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีนายองค์การบริหารส่วนจังหวัดคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของ ประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

มาตรา 35/2 ให้นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดดำรงตำแหน่งนับแต่วันเลือกตั้งและมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ สี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกินสองวาระไม่ได้ในกรณีที่นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลาสี่ปีก็ให้ถือว่าเป็นหนึ่งวาระและเมื่อได้ดำรงตำแหน่งสองวาระติดต่อกันแล้วจะดำรงตำแหน่งได้อีกเมื่อพ้นระยะเวลาสี่ปีนับแต่วันพ้นจากตำแหน่ง

มาตรา 35/3 นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจแต่งตั้งรองนายองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งมิใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามที่นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดมอบหมายได้ตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ในกรณีที่สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสี่สิบแปดคน ให้แต่งตั้งรองนายองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกินสี่คน

ในกรณีที่สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสามสิบหกคนหรือสี่สิบสองคน ให้แต่งตั้งรองนายองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกินสามคน

ในกรณีที่สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดยี่สิบสี่คนหรือสามสิบคน ให้แต่งตั้งรองนายองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกินสองคน

นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจแต่งตั้งเลขานุการนายองค์การบริหารส่วนจังหวัดและที่ปรึกษานายองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งมิใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้จำนวนรวมกันไม่เกินห้าคน

4.2.12 หมวด 4 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

มาตรา 45 องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังต่อไปนี้

ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย

จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

สนับสนุนสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาพตำบล

คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (7ทวิ)
บำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลางหรือราชการส่วนภูมิภาค อาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 50 การดำเนินการกิจการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีลักษณะเป็นการพาณิชย์ อาจทำได้โดยการตราเป็นข้อบัญญัติ ทั้งนี้ ตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

มาตรา 51 ข้อบัญญัติจะตราขึ้นได้ในกรณี ดังต่อไปนี้

เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้

เมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดตราข้อบัญญัติหรือให้มีอำนาจตราข้อบัญญัติ

การดำเนินการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามมาตรา 50

มาตรา 52 ร่างข้อบัญญัติจะเสนอได้ก็แต่โดยนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามกฎหมายเกี่ยวกับการเข้าชื่อให้สภาท้องถิ่นพิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นการเสนอร่างข้อบัญญัติเกี่ยวกับการเงินที่จะต้องมีการรับรองของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด

4.2.13 หมวด 5 การงบประมาณและการคลัง

มาตรา 58 งบประมาณรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ทำเป็นข้อบัญญัติ ถ้าข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณออกไม่ทันปีงบประมาณใหม่ ให้ใช้ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายในปีงบประมาณที่แล้วนั้นไปพลางก่อน

งบประมาณรายจ่ายจะมีได้เฉพาะในเรื่อง ดังต่อไปนี้

กิจการที่ระบุไว้ในมาตรา 45 และมาตรา 46

กิจการอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 73 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจมีรายได้ ดังต่อไปนี้

ภาษีอากรตามที่มีกฎหมายบัญญัติไว้

ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามที่มีกฎหมายบัญญัติไว้

รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

รายได้จากการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

พันธบัตรหรือเงินกู้ตามที่มีกฎหมายบัญญัติไว้

เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรี

เงินอุดหนุนหรือรายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้

เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
 รายได้อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
 มาตรา 74 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจมีรายจ่าย ดังต่อไปนี้

เงินเดือน

ค่าจ้าง

เงินตอบแทนอื่น ๆ

ค่าใช้สอย

ค่าวัสดุ

ค่าครุภัณฑ์

ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่น ๆ

เงินอุดหนุน

รายจ่ายอื่นใดตามที่มิใช่ข้อผูกพัน หรือตามที่กฎหมายหรือระเบียบของกระทรวง
 มหาดไทยกำหนดไว้

4.3 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ

4.3.1 มาตรา 17 ภายใต้บังคับมาตรา 16 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและ
 หน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด
 ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การจัดการศึกษา

การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม

การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม

การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม

การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ

การจัดการและดูแลสถานีนขนส่ง ทั้งทางบกและทางน้ำ

การส่งเสริมการท่องเที่ยว

การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการ ไม่ว่าดำเนินการเองหรือร่วมกับ
 บุคคลอื่นหรือจากสหการ

การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ ที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วน
 ท้องถิ่นอื่น

การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง

การส่งเสริมการค้า การค้าประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ

การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร

การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด

จัดกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตและกิจการนั้น เป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อให้การดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในเขตจังหวัด เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ไม่เกิดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด จึงสมควรกำหนดลักษณะของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อาศัยอำนาจตามมาตรา 12(15) และมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.3.2 ประกาศกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ลักษณะของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการให้บริการสาธารณะในเขตจังหวัด

ดำเนินงานโครงการที่มีขนาดใหญ่เกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด

เป็นการดำเนินงานที่ปรากฏถึงกิจกรรมที่เป็นภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด ที่มุ่งต่อประโยชน์ของท้องถิ่น หรือประชาชนเป็นส่วนรวม และไม่เข้าไปดำเนินงานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัดสามารถดำเนินการได้เอง

เข้าไปดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการในลักษณะที่มีความคาบเกี่ยวต่อเนื่องหรือมีผู้ที่ได้รับประโยชน์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งขึ้นไป

ข้อ 2 ในการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามข้อ 1 องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรจะดำเนินการเพื่อให้เป็นไปในลักษณะดังนี้ คือ

การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองและประสานการจัดทำแผนจังหวัด โดยการสร้างและพัฒนาระบบการประสานแผนการพัฒนาท้องถิ่นในจังหวัดเพื่อนำไปสู่การใช้จ่ายงบประมาณในการพัฒนา ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสมดุล และคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ

การก่อสร้างและบำรุงรักษาโครงการที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ หรือมี การเกี่ยวเนื่องกันหลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือในลักษณะที่เป็นเครือข่ายหลักในการ เชื่อมโยงกับแผนงานโครงการที่ดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด

การจัดการศึกษา สาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้กับประชาชนในระดับจังหวัด และไม่เป็นการซ้ำซ้อนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายศักยภาพและมุ่งต่อผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาการศึกษา สาธารณสุข การ สังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด

การส่งเสริมจารีต ประเพณี วัฒนธรรม การท่องเที่ยว การส่งเสริมการลงทุน และพาณิชย์กรรมของจังหวัด

การจัดทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การทำหน้าที่เป็นองค์กรหลักในการกำจัดการมลพิษสิ่งแวดล้อมรวมการดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวมให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด

ให้บริการด้านเทคนิค วิชาการ เครื่องมือ เครื่องจักรกล บุคลากรแก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด

ดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ กำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรม ถ่ายโอนที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด “มีหน้าที่ต้องทำ”

ข้อ 3 การสนับสนุนงบประมาณให้แก่ราชการส่วนกลาง, ส่วนภูมิภาค จะกระทำได้แต่ เฉพาะกรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จะต้องดำเนินการเอง แต่ไม่สามารถ ดำเนินการเองได้ เนื่องจากเป็นงานปฏิบัติซึ่งจะต้องใช้เทคนิควิชาการสูง และหน่วยงานของรัฐนั้นมิ มีความสามารถที่จะดำเนินการได้ดีกว่า และผลของการให้การสนับสนุนนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการ ดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด การสนับสนุนให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นอื่นในจังหวัด จะทำได้ในกรณีเร่งด่วนและจำเป็นหากไม่ดำเนินการจะก่อให้เกิดความเสียหาย อย่างร้ายแรงต่อประชาชน การให้การสนับสนุนแก่ประชาคม องค์กรประชาชน ควรเป็นไปในลักษณะ ของการส่งเสริมความสามารถดำเนินการ โดยใช้ศักยภาพของตนเองในการบริหารจัดการในลักษณะ ของการ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ โดยไม่สนับสนุนในลักษณะของการให้สิ่งของ หรือการ เข้าไปดำเนินการแทน

ข้อ 4 หากมีปัญหา ข้อขัดข้อง ในการดำเนินงานตามอำนาจและหน้าที่ขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดตามที่กำหนดไว้ในข้อ 1 ข้อ 2 และข้อ 3 ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทำหน้าที่ในการ

วินิจฉัยและดำเนินการตามประกาศนี้ ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่องหลักเกณฑ์การสนับสนุนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นที่จะได้รับการบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดความร่วมมือและช่วยเหลือในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐสมควรกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล อาจสนับสนุนงบประมาณและการดำเนินการอื่นๆ แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนราชการ และหน่วยงานอื่นของรัฐ เพื่อประโยชน์ในการจัดทำบริการสาธารณะได้ตามความสามารถของตน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 12 (15) มาตรา 16 (31) และมาตรา 17 (29) แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542

4.3.3 คณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนราชการหรือหรือหน่วยงานอื่นของรัฐไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล อาจสนับสนุนงบประมาณให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐในจังหวัด ในภารกิจด้านการศึกษาหรือด้านการสาธารณสุขได้ ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ ภารกิจอื่นนอกจากภารกิจด้านการศึกษาหรือด้านการสาธารณสุข องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคหนึ่งจะสนับสนุนได้ เมื่อได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการอำนวยการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับจังหวัดเป็นรายกรณีไป

ข้อ 2 การสนับสนุนงบประมาณขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามข้อ 1 จะกระทำได้ต่อเมื่อ

ภารกิจที่สนับสนุนจะต้องเป็นภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นผู้สนับสนุน

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นผู้สนับสนุน ต้องกำหนดโครงการอันเป็นภารกิจหลักของตนเองตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในงบประมาณรายจ่ายประจำปีและงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมเสียก่อน แล้วจึงสนับสนุนงบประมาณให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

การให้การสนับสนุนงบประมาณแก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ ต้องคำนึงถึงสถานะทางการคลังขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นผู้สนับสนุนด้วย

ข้อ 3 ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐที่ขอรับการสนับสนุนเสนอโครงการที่จะขอรับการสนับสนุนเสนอโครงการที่จะขอรับการสนับสนุนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ที่จะให้การสนับสนุนแล้วแต่กรณี พร้อมทั้งเหตุผลและรายละเอียดว่าโครงการมีงบประมาณไม่พอเพียงในการดำเนินการ และมีความจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุน การเสนอขอรับการสนับสนุนตามวรรคหนึ่ง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่ขอรับการสนับสนุนต้องแสดงให้เห็นถึงกิจกรรมในโครงการที่เสนอ โดยแบ่งส่วนที่ผู้รับการสนับสนุนมีงบประมาณของตนเองและส่วนที่จะขอรับการสนับสนุนให้ชัดเจน

ข้อ 4 เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้สนับสนุนเห็นสมควรสนับสนุนโครงการตามข้อ 3 ให้นำโครงการนั้นบรรจุไว้ในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉินและมีความจำเป็นต้องดำเนินการตามโครงการโดยด่วนจะไม่ดำเนินการตามวรรคหนึ่งก็ได้ แต่ให้รายงานการสนับสนุนดังกล่าวต่อ คณะอนุกรรมการอำนวยการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับจังหวัดทราบด้วย

ข้อ 5 การสนับสนุนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้สนับสนุนเป็นเงิน บุคลากร วัสดุ ครุภัณฑ์ และปรับปรุง ซ่อมแซม หรือก่อสร้างอาคาร ตลอดจน สิ่งก่อสร้างอื่น ได้ไม่เกินร้อยละ 10 ของรายได้ของปีงบประมาณที่ผ่านมาโดยไม่รวมเงินอุดหนุนจากรัฐ การคำนวณวงเงินงบประมาณตามวรรคหนึ่ง ให้รวมถึงงบประมาณที่สนับสนุนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐในเขตจังหวัดด้วยการสนับสนุนตามวรรคหนึ่ง จะสนับสนุนโดยใช้งบประมาณของตนและดำเนินการแทนก็ได้

ข้อ 6 การสนับสนุนของเทศบาล

เทศบาลขนาดใหญ่อาจสนับสนุนเป็นเงินเพื่อให้จ่ายในด้านบุคลากร วัสดุ ครุภัณฑ์ และปรับปรุงซ่อมแซมอาคารหรือสิ่งก่อสร้างอื่นได้ไม่เกินร้อยละห้าของรายได้ ของปีงบประมาณที่ผ่านมาโดยไม่รวมเงินอุดหนุนจากรัฐ

เทศบาลขนาดกลางและเทศบาลขนาดเล็กอาจสนับสนุนเป็นเงินเพื่อให้จ่ายในด้านบุคลากร วัสดุ ครุภัณฑ์ และปรับปรุงซ่อมแซมอาคารหรือสิ่งก่อสร้างอื่นได้ไม่เกินร้อยละสามของรายได้ของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยไม่รวมเงินอุดหนุนจากรัฐ

ขนาดของเทศบาลตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล

ข้อ 7 การสนับสนุนขององค์การบริหารส่วนตำบลให้สนับสนุนเป็นเงินเพื่อให้จ่ายด้านบุคลากร วัสดุ ครุภัณฑ์ และปรับปรุงซ่อมแซมอาคารหรือสิ่งก่อสร้างอื่นได้ไม่เกินร้อยละห้าของรายได้ของปีงบประมาณที่ผ่านมาโดยไม่รวมเงินอุดหนุนจากรัฐ

ข้อ 8 กรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด มีความจำเป็นต้องสนับสนุนงบประมาณในโครงการใดเกินอัตราหรือไม่อาจดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ใน ข้อ 5 ข้อ 6 และข้อ 7 ให้เสนอต่อคณะอนุกรรมการอำนวยการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับจังหวัดเป็นผู้พิจารณาอนุมัติเป็นรายกรณีไป

ข้อ 9 หน่วยงานที่รับการสนับสนุนมีหน้าที่การรายงานผลการดำเนินการตามที่ได้รับ การสนับสนุนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้สนับสนุน ในกรณีนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้สนับสนุนต้องติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่รับการสนับสนุนและเปิดเผยผลการดำเนินงานดังกล่าวต่อสาธารณชน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมพร อภินาพงศ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำนวน 5 ด้าน เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้ตอบ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆซึ่งผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรกได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพึงพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย

ผลการศึกษา พบว่า

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการ ให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ($\bar{X} = 6.07$, ร้อยละ = 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละ = 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ($\bar{X} = 6.01$, ร้อยละ = 76-80)

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.08$) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความ เชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรผู้ให้บริการ” ($\bar{X} = 6.16$, ร้อยละ = 76-80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.13$, ร้อยละ = 76-80), และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ”, “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.10$, ร้อยละ = 76-80)

สุจิราพร วานะ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอดงเจริญ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม เป็นรายด้านจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการดำเนินงานตามบทบาท และด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

นรินทร์ คลังผา (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 4 ด้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือ 2) ด้านความสามารถ 3) ด้านความเต็มใจ และ 4) ด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ สมรส และประเภทของงานบริการที่ใช้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชนะดา วีระพันธ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษาและอาชีพ

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

จรรยา จันทรเตี้ย (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า

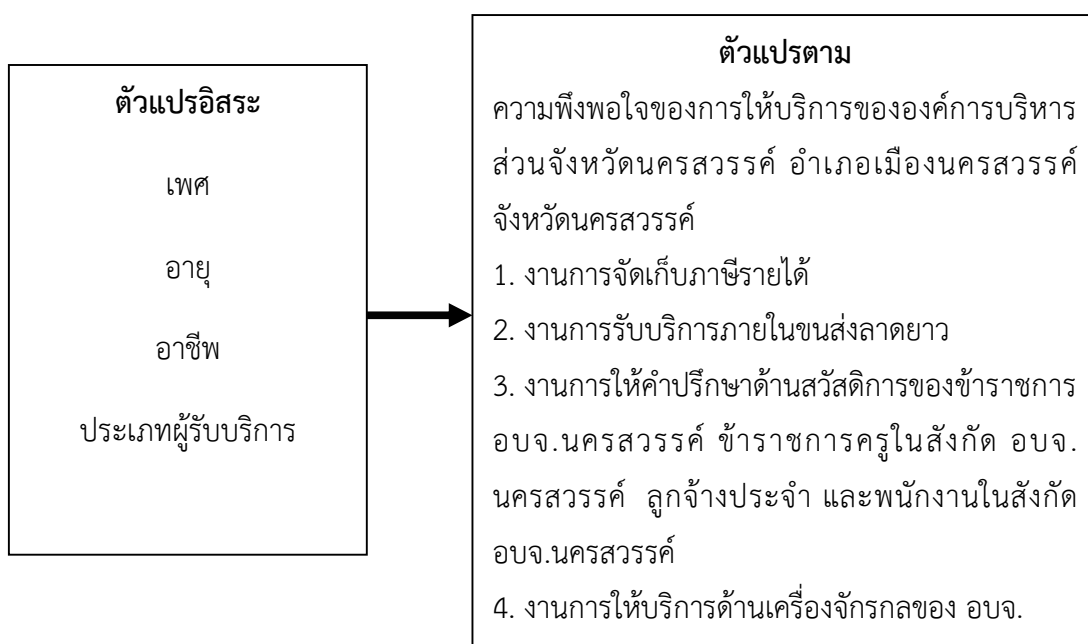
1. ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือได้ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านการสื่อสาร ด้านความเข้าใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ และด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้เกี่ยวกับภาษี ขั้นตอนมาก เจ้าหน้าที่ควรทำให้ เจ้าหน้าที่ให้บริการยืดหยุ่นเรื่องเวลา เจ้าหน้าที่ควรช่วยเรื่องการเขียนเอกสาร ควรประชาสัมพันธ์บ่อย ๆ ออกอากาศด้วย ไม่ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่เก็บภาษีถ้ามีความจำเป็น และควรให้บริการในวันเสาร์หรือวันอาทิตย์เป็นบางครั้ง

6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยสามารถเขียนแผนภาพได้ดังนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อ งานการจัดเก็บภาษีรายได้ งานการให้บริการภายในขนส่งลาดยาว งานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ และงานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์ มีรายละเอียด ดังนี้

1. รูปแบบการดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการ ในกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานการจัดเก็บภาษีรายได้ งานการให้บริการภายในขนส่งลาดยาว งานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ และงานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ดังนี้

- | | |
|---|-----------------|
| 1) งานการจัดเก็บภาษีรายได้ | จำนวน 754 คน |
| 2) งานการให้บริการภายในขนส่งลาดยาว | จำนวน 75,226 คน |
| 3) งานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ
อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์
ลูกจ้างประจำและพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ | จำนวน 220 คน |
| 4) งานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์ | จำนวน 44 คน |

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของยามานีย์ (Yamane.1973 : 725) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05

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

เมื่อ N	=	ขนาดของประชากร
e	=	ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้
n	=	ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

ทั้งนี้ประเภทการให้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันตามภารกิจการให้บริการ จึงทำการสุ่มตามประเภทการให้บริการ ได้แก่ 1) งานการจัดเก็บภาษีรายได้ 2) งานการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว 3) งานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ และ 4) งานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์ ทำการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามสัดส่วนของผู้ใช้บริการในแต่ละงาน (Probability proportionate to size sampling) โดยสามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ประเภทงาน	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน	กลุ่มตัวอย่างที่เก็บจริง
1. งานการจัดเก็บภาษีรายได้	754	$\frac{754}{2.885} = 261$	420
2. งานการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว	75,226	$\frac{75,226}{189.065} = 398$	400
3. งานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์	220	$\frac{220}{1.55} = 142$	142
4. งานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์	44	$\frac{44}{1.11} = 40$	40

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นเครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ฉบับ ได้แก่ 1) งานการจัดเก็บภาษีรายได้ 2) งานการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว 3) งานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด

อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ และ 4) งานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์ ซึ่งแต่ละฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

3.1.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์จะนำเสนอและพรรณาลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ให้บริการ ทำให้เห็นลักษณะและธรรมชาติของกลุ่มตัวอย่าง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมการบริการ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

3.1.2 ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอระดับความพึงพอใจการให้บริการในแต่ละกิจกรรม ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการปฏิบัติงาน โดยผู้ศึกษาได้กำหนด ลักษณะของแบบสอบถามตามวิธีการวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ต (Likert's scale) ดังนี้

- | | |
|-------------------------------|-----------------|
| 1) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | คะแนน เท่ากับ 5 |
| 2) ระดับความพึงพอใจมาก | คะแนน เท่ากับ 4 |
| 3) ระดับความพึงพอใจปานกลาง | คะแนน เท่ากับ 3 |
| 4) ระดับความพึงพอใจน้อย | คะแนน เท่ากับ 2 |
| 5) ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | คะแนน เท่ากับ 1 |

3.1.3 ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด

3.2 การสร้างเครื่องมือมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

3.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ และแนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2.2 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างกรอบการวัดความพึงพอใจ พร้อมทั้งนิยามเชิงทฤษฎี และนิยามเชิงปฏิบัติการ

3.2.3 สร้างเครื่องมือตามนิยามเชิงปฏิบัติการของความพึงพอใจในการให้บริการ

3.2.4 ตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ และพัฒนาปรับปรุงแบบสอบถาม

3.2.5 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

3.2.6 นำแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามประเด็นที่สำรวจ

3.2.7 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นและความต้องการที่ต้องการ

3.2.8 สรุปผลการศึกษา และเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการขององค์การ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทงานที่ให้บริการตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ในส่วนของระดับความพึงพอใจ เกณฑ์ที่นำมาใช้แปลความหมายของค่าเฉลี่ย ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด
1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการประเมินใน 5 เรื่อง โดยนำเสนอผลการประเมินดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดเก็บภาษีรายได้

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1.งานการจัดเก็บภาษีรายได้	3.99	0.75	มาก	79.86
2.งานการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว	4.02	0.91	มาก	80.33
3.งานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ. นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ. นครสวรรค์	3.94	0.80	มาก	78.62
4.งานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ. นครสวรรค์	4.19	0.62	มาก	83.58
รวม	4.03	0.77	มาก	80.60

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อ งานการ ให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.58 รองลงมาได้แก่ งานการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 80.33 และงานการจัดเก็บภาษีรายได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) คิดเป็น ร้อยละ 79.86 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) คิดเป็นร้อยละ 78.26

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการจัดเก็บภาษีรายได้

2.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปงานการจัดเก็บภาษีรายได้ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	117	27.86
2. หญิง	303	72.14
อายุ		
1. 26 – 40 ปี	100	23.81
2. 41 – 55 ปี	57	13.57
3. 56 – 69 ปี	245	58.33
4. 70 ปีขึ้นไป	18	4.29
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	0.48
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	106	25.24
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	285	67.86
4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	13	3.10
5. นักเรียน/นักศึกษา	1	0.24
6. รับจ้างทั่วไป	8	1.90
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3	0.71
8. เกษตรกร/ประมง	1	0.24
9. อื่น ๆ	1	0.24

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	22	5.24
2. หน่วยงานรัฐ	55	13.10
3. หน่วยงานเอกชน	10	2.38
4. ร้านค้า	8	1.90
5. ห้างหุ้นส่วน	320	76.19
6. บริษัท	5	1.19
ประเภทของค่าธรรมเนียมและภาษี		
1. ค่าธรรมเนียมโรงแรม	82	19.52
2. ภาษีน้ำมัน	338	80.48
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ชำระด้วยตนเอง ที่ อบจ.นครสวรรค์	60	14.29
2. มีเจ้าหน้าที่ออกจัดเก็บ		
ณ สถานประกอบการ	136	32.38
3. โอนผ่านสถาบันการเงิน	218	51.90
4. อื่นๆ	6	1.43
รวม	420	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 72.14 และเพศชาย จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 27.86

มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81 และอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 13.57

ส่วนใหญ่อาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 67.86 รองลงมาได้แก่ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 25.24 และอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ห้างหุ้นส่วน จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 76.19 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานรัฐ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 และประชาชน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.24

ประเภทของค่าธรรมเนียมและภาษี ประกอบด้วย ภาษีน้ำมัน จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 80.48 และค่าธรรมเนียมโรงแรม จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 19.52

วิธีการชำระภาษี ส่วนใหญ่โอนผ่านสถาบันการเงิน จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 51.90 รองลงมาได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ออกจัดเก็บ ณ สถานประกอบการ จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 32.38 และชำระด้วยตนเอง ที่ อบจ.นครสวรรค์ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29

2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการจัดเก็บภาษีรายได้

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการจัดเก็บภาษีรายได้ ในภาพรวม

งานการจัดเก็บภาษีรายได้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	3.99	0.79	มาก	79.72
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.97	0.73	มาก	79.27
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.01	0.74	มาก	80.13
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.98	0.76	มาก	79.55
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.03	0.73	มาก	80.64
รวม	3.99	0.75	มาก	79.86

จากตารางที่ 4.3 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานงานการจัดเก็บภาษีรายได้ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) คิดเป็นร้อยละ 79.86 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.64 รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 80.13 และด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) คิดเป็นร้อยละ 79.72

2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการจัดเก็บภาษีรายได้

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการจัดเก็บภาษีรายได้ ในแต่ละด้าน

งานการจัดเก็บภาษีรายได้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.17	0.75	มาก	83.43
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.09	0.75	มาก	81.86
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.90	0.75	มาก	77.95
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	3.83	0.83	มาก	76.62
5. การแจ้งรายละเอียดหลักฐานประกอบการขอรับบริการอย่างชัดเจน	3.94	0.84	มาก	78.76
รวม	3.99	0.79	มาก	79.72
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	3.94	0.79	มาก	78.86
2. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	3.95	0.85	มาก	79.05
3. มีเอกสาร แผ่นพับ ใบปลิวแจกเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	3.96	0.64	มาก	79.24
4. มีตัวอย่างแนะนำวิธีการกรอกข้อมูลใบแบบฟอร์ม	3.97	0.66	มาก	79.48
5. มีช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย เช่น การชำระผ่านธนาคาร มีเจ้าหน้าที่จัดเก็บ เป็นต้น	4.00	0.68	มาก	79.71
รวม	3.97	0.73	มาก	79.27
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	3.93	0.74	มาก	78.57
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.03	0.75	มาก	80.62
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.07	0.71	มาก	81.38
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.00	0.72	มาก	79.95

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

งานการจัดเก็บภาษีรายได้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.99	0.74	มาก	79.76
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของ ตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.03	0.77	มาก	80.52
รวม	4.01	0.74	มาก	80.13
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของจุดชำระภาษี สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	3.94	0.76	มาก	78.76
2. สถานที่ชำระภาษีมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	3.98	0.77	มาก	79.52
3. สถานที่ชำระภาษี มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	3.96	0.79	มาก	79.14
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.04	0.74	มาก	80.76
รวม	3.98	0.76	มาก	79.55
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.05	0.72	มาก	81.00
2. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.04	0.75	มาก	80.71
3. การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีประโยชน์คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	3.98	0.73	มาก	79.67
4. ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม	4.06	0.73	มาก	81.19
รวม	4.03	0.73	มาก	80.64

จากตารางที่ 4.4 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) คิดเป็นร้อยละ 79.72 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมาก

($\bar{X} = 4.17$) คิดเป็นร้อยละ 83.43 รองลงมาได้แก่ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) คิดเป็นร้อยละ 81.86 และการแจ้งรายละเอียดหลักฐานประกอบการขอรับบริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) คิดเป็นร้อยละ 78.76

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.97$) คิดเป็นร้อยละ 79.27 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย เช่น การชำระผ่านธนาคาร มีเจ้าหน้าที่จัดเก็บเป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 79.71 รองลงมาได้แก่ มีตัวอย่างแนะนำวิธีการกรอกข้อมูลใบแบบฟอร์ม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) คิดเป็นร้อยละ 79.48 และมีเอกสาร แผ่นพับ ใบปลิวแจกเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.24

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 80.13 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.38 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.62 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.52

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) คิดเป็นร้อยละ 79.55 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.76 รองลงมาได้แก่ สถานที่ชำระภาษีมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) คิดเป็นร้อยละ 79.52 และสถานที่ชำระภาษี มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.14

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.64 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.19 รองลงมาได้แก่ การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ 81.00 และมีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.71

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว

3.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไปงานการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	132	33.00
2. หญิง	268	67.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	64	16.00
2. 26 – 40 ปี	85	21.25
3. 41 – 55 ปี	151	37.75
4. 56 – 69 ปี	79	19.75
5. 70 ปีขึ้นไป	21	5.25
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	27	6.75
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	46	11.50
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	12	3.00
4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	16	4.00
5. นักเรียน/นักศึกษา	82	20.50
6. รับจ้างทั่วไป	157	39.25
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	26	6.50
8. เกษตรกร/ประมง	19	4.75
9. ว่างงาน	15	3.75
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	322	80.50
2. หน่วยงานรัฐ	63	15.75
3. หน่วยงานเอกชน	15	3.75
ลักษณะการเดินทาง		
1. เดินทางภายในอำเภอ	155	38.75
2. เดินทางระหว่างอำเภอ	163	40.75
3. เดินทางระหว่างจังหวัด	82	20.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 และเพศชาย จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00

มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 และอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75

ส่วนใหญ่อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 รองลงมาได้แก่นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 และอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 80.50 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานรัฐ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 และหน่วยงานเอกชน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

ลักษณะการเดินทาง ส่วนใหญ่เดินทางระหว่างอำเภอ จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 รองลงมาได้แก่ เดินทางภายในอำเภอ จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 และเดินทางระหว่างจังหวัด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว ในภาพรวม

งานการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	3.97	0.87	มาก	79.39
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.90	0.95	มาก	77.96
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.06	0.87	มาก	81.21
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.98	0.96	มาก	79.53
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.18	0.89	มาก	83.56
รวม	4.02	0.91	มาก	80.33

จากตารางที่ 4.6 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 80.33 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.56 รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.21 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) คิดเป็นร้อยละ 79.53

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว
ในแต่ละด้าน

งานการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.10	0.85	มาก	82.00
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง	4.00	0.83	มาก	80.00
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.90	0.90	มาก	77.90
4. การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม	3.88	0.90	มาก	77.65
รวม	3.97	0.87	มาก	79.39
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการทางป้ายประชาสัมพันธ์/วารสาร/แผ่นพับ/ตารางเดินรถ	3.80	0.96	มาก	75.90
2. มีช่องทางให้เลือกในการใช้บริการที่หลากหลาย (เช่น การจองตั๋ว ตารางเวลาการเดินทาง การสอบถามเส้นทางเดินรถ)	3.89	0.93	มาก	77.85
3. มีช่องทางการขอรับบริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร	3.98	0.94	มาก	79.50
4. มีช่องทางในการร้องเรียน / ร้องทุกข์	3.93	0.96	มาก	78.60
รวม	3.90	0.95	มาก	77.96
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	3.99	0.88	มาก	79.75
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	3.99	0.86	มาก	79.70
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.06	0.87	มาก	81.10
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.09	0.85	มาก	81.85
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่	4.08	0.87	มาก	81.50

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

งานการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับ สิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ	4.17	0.90	มาก	83.35
รวม	4.06	0.87	มาก	81.21
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.15	0.93	มาก	82.90
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ ห้องอาหาร ตู้ ATM มีความ เพียงพอ	3.71	1.03	มาก	74.20
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย	3.97	0.91	มาก	79.45
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.08	0.90	มาก	81.55
รวม	4.03	0.95	มาก	79.53
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การให้บริการของสถานีขนส่งตรงกับความต้องการของ ประชาชน	4.23	0.88	มาก	84.55
2. การให้บริการของสถานีขนส่งเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.18	0.86	มาก	83.50
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการให้บริการมีความ บกพร่อง	4.10	0.89	มาก	81.90
4. สถานีขนส่งมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.22	0.91	มาก	84.30
รวม	4.16	0.89	มาก	83.56

จากตารางที่ 4.7 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) คิดเป็นร้อยละ 79.39 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่
มีความพึงพอใจในเรื่อง มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว อยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 4.10$) คิดเป็นร้อยละ 82.00 รองลงมาได้แก่ การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 80.00 และการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง
มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) คิดเป็นร้อยละ 77.90

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) คิดเป็นร้อยละ 77.96 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีมีช่องทางการขอรับบริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) คิดเป็นร้อยละ 79.50 รองลงมาได้แก่ มีช่องทางในการร้องเรียน / ร้องทุกข์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) คิดเป็นร้อยละ 78.60 และมีช่องทางให้เลือกในการใช้บริการที่หลากหลาย (เช่น การจองตั๋ว ตารางเวลาการเดินทาง การสอบถามเส้นทางเดินรถ) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) คิดเป็นร้อยละ 77.85

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.21 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) คิดเป็นร้อยละ 83.35 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) คิดเป็นร้อยละ 81.85 และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) คิดเป็นร้อยละ 81.50

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 79.53 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) คิดเป็นร้อยละ 82.90 รองลงมาได้แก่ ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) คิดเป็นร้อยละ 81.55 และสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) คิดเป็นร้อยละ 79.45

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.56 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการของสถานีขนส่งตรงกับความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.55 รองลงมาได้แก่ สถานีขนส่งมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชน ส่วนรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) คิดเป็นร้อยละ 84.30 และการให้บริการของสถานีขนส่งเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.50

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ
อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงาน
ในสังกัด อบจ.นครสวรรค์

4.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลทั่วไปงานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์
ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.
นครสวรรค์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	52	36.62
2. หญิง	90	63.38
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	21	14.79
2. 26 – 40 ปี	48	33.80
3. 41 – 55 ปี	53	37.32
4. 56 – 69 ปี	20	14.08
อาชีพ		
1. ข้าราชการอบจ. / ข้าราชการครูอบจ.	66	46.48
2. ลูกจ้างประจำ	33	23.24
3. พนักงานจ้าง	43	30.28
ประเภทผู้รับบริการ		
1. หน่วยงานภาครัฐ	142	100.00
รวม	142	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 63.38 และ
เพศชาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 36.62

มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 37.32 รองลงมาได้แก่ อายุ
ระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 และอายุ ต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 21 คน
คิดเป็นร้อยละ 14.79

ส่วนใหญ่อาชีพข้าราชการอบจ. / ข้าราชการครูอบจ. จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 46.48
รองลงมาได้แก่ อาชีพพนักงานจ้าง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 30.28 และอาชีพลูกจ้างประจำ
จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 23.24

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ในภาพรวม

งานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานใน สังกัด อบจ.นครสวรรค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	3.96	0.82	มาก	79.27
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.89	0.79	มาก	77.82
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.00	0.76	มาก	79.91
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.96	0.86	มาก	79.12
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	3.85	0.81	มาก	76.97
รวม	3.94	0.80	มาก	78.62

จากตารางที่ 4.9 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) คิดเป็นร้อยละ 78.62 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 79.91 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.27 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.12

**4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ
อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด
อบจ.นครสวรรค์**

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของ
ข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ
และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ในแต่ละด้าน

งานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์	— X	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ คล่องตัว	4.23	0.84	มาก	84.65
2. มีการสำรวจความต้องการของบุคลากร	3.85	0.77	มาก	76.90
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	3.87	0.84	มาก	77.32
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอ ภาคเท่าเทียมกัน	3.92	0.78	มาก	78.45
5. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่อง อย่างชัดเจน	3.95	0.82	มาก	79.01
รวม	3.96	0.82	มาก	79.27
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การแจ้งสิทธิสวัสดิการหรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่าน ช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	3.96	0.82	มาก	79.15
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	3.91	0.75	มาก	78.17
3. มีช่องทางการให้บริการข้อมูลทางระบบอินเทอร์เน็ต เช่น มีการแจ้งมติการประชุมด้านบุคคล มีแบบฟอร์มแบบ คำร้องต่างๆให้ Download	3.92	0.79	มาก	78.31
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบและเข้าใจในการ ดำเนินงาน	3.78	0.78	มาก	75.63
รวม	3.89	0.79	มาก	77.82
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.28	0.77	มาก	85.63
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	3.87	0.73	มาก	77.32

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

งานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ. นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	3.99	0.78	มาก	79.86
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	3.93	0.67	มาก	78.59
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.01	0.77	มาก	80.14
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของ ตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	3.89	0.76	มาก	77.89
รวม	4.00	0.76	มาก	79.91
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการรับบริการ	4.01	0.89	มาก	80.28
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ โทรศัพท์ ที่นั่งรอ รับบริการ มีความเพียงพอ	3.89	0.85	มาก	77.89
3. สถานที่ มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวก ต่อการรับบริการ	3.97	0.82	มาก	79.44
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.94	0.87	มาก	78.87
รวม	3.94	0.84	มาก	79.12
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของบุคลากร	3.95	0.82	มาก	79.01
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	3.85	0.83	มาก	76.90
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมี ความบกพร่อง	3.84	0.82	มาก	76.76
4. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อบุคลากร ส่วนรวม	3.76	0.76	มาก	75.21
รวม	3.85	0.81	มาก	76.97

จากตารางที่ 4.10 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.27 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่
มีความพึงพอใจในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ใน

ระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.65 รองลงมาได้แก่ มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) คิดเป็นร้อยละ 79.01 และการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) คิดเป็นร้อยละ 78.45

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) คิดเป็นร้อยละ 77.82 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การแจ้งสิทธิสวัสดิการหรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.15 รองลงมาได้แก่ มีช่องทางการให้บริการข้อมูลทางระบบอินเทอร์เน็ต เช่น มีการแจ้งมติการประชุมด้านบุคคล มีแบบฟอร์มแบบคำร้องต่างๆให้ Download อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) คิดเป็นร้อยละ 78.31 และมีช่องทางการประสานงาน ติดต่อกัน ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) คิดเป็นร้อยละ 78.17

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 79.91 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 85.63 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 80.14 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) คิดเป็นร้อยละ 79.86

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) คิดเป็นร้อยละ 79.12 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการรับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 80.28 รองลงมาได้แก่ สถานที่ มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการรับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) คิดเป็นร้อยละ 79.44 และป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) คิดเป็นร้อยละ 78.87

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) คิดเป็นร้อยละ 76.97 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของบุคลากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) คิดเป็นร้อยละ 79.01 รองลงมาได้แก่ การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) คิดเป็นร้อยละ 76.90 และมีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) คิดเป็นร้อยละ 76.76

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ
อบจ.นครสวรรค์

5.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลทั่วไปงานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์
ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	30	75.00
2. หญิง	10	25.00
อายุ		
1. 26 – 40 ปี	4	10.00
2. 41 – 55 ปี	23	57.50
3. 56 – 69 ปี	13	32.50
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	25.00
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	30	75.00
ประเภทผู้รับบริการ		
1. หน่วยงานรัฐ	40	100.00
รวม	40	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และ
เพศหญิง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาได้แก่
อายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 และอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน
4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

ส่วนใหญ่อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และอาชีพ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานรัฐ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

5.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ. นครสวรรค์

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์ ในภาพรวม

งานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.07	0.65	มาก	81.38
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.16	0.64	มาก	83.25
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.26	0.59	มาก	85.25
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	0.60	มาก	83.38
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.23	0.60	มาก	84.63
รวม	4.19	0.62	มาก	83.58

จากตารางที่ 4.12 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.58 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.25 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.63 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) คิดเป็นร้อยละ 83.38

5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ. นครสวรรค์

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์ ในแต่ละด้าน

งานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์	— X	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน	4.05	0.45	มาก	81.00
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง	4.23	0.73	มาก	84.50
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.83	0.68	มาก	76.50
4. การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.18	0.64	มาก	83.50
รวม	4.07	0.65	มาก	81.38
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.15	0.48	มาก	83.00
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.25	0.67	มาก	85.00
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.08	0.69	มาก	81.50
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน	4.18	0.71	มาก	83.50
รวม	4.16	0.64	มาก	83.25
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.08	0.53	มาก	81.50
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.50	0.60	มาก	90.00
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.10	0.59	มาก	82.00
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และเชี่ยวชาญเป็นอย่างดี	4.18	0.64	มาก	83.50
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่	4.25	0.59	มาก	85.00
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.48	0.51	มาก	89.50
รวม	4.26	0.59	มาก	85.25

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

งานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.08	0.53	มาก	81.50
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.13	0.61	มาก	82.50
3. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.18	0.68	มาก	83.50
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.30	0.56	มาก	86.00
รวม	4.15	0.58	มาก	83.38
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การให้บริการเครื่องจักรกลตรงกับความต้องการของ ประชาชน	4.05	0.50	มาก	81.00
2. การให้บริการเครื่องจักรกลสามารถช่วยเหลือ ประชาชนได้ทั้งในเวลาปกติและเวลาฉุกเฉิน	4.33	0.66	มาก	86.50
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมี ความบกพร่อง	4.25	0.59	มาก	85.00
4. การให้บริการเครื่องจักรกลมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อ ประชาชนส่วนรวม	4.30	0.61	มาก	86.00
รวม	4.29	0.61	มาก	84.63

จากตารางที่ 4.13 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.38 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.50 รองลงมาได้แก่ การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.50 และมีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ 81.00

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.25 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความ

พึงพอใจในเรื่อง มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อกัน ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.50 และการประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) คิดเป็นร้อยละ 83.00

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.25 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) คิดเป็นร้อยละ 89.50 และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) คิดเป็นร้อยละ 83.38 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) คิดเป็นร้อยละ 86.00 รองลงมาได้แก่ สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.50 และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.50

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) คิดเป็นร้อยละ 84.63 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการเครื่องจักรกลสามารถช่วยเหลือประชาชนได้ทั้งในเวลาปกติและเวลาฉุกเฉิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) คิดเป็นร้อยละ 86.50 รองลงมาได้แก่ การให้บริการเครื่องจักรกลมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) คิดเป็นร้อยละ 86.00 และมีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิดการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00

บทที่ 5

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานการจัดเก็บภาษีรายได้ งานการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว งานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ และงานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์

2. วิธีดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลกับกลุ่มผู้ใช้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. สรุปผลการประเมิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อ งานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.58 รองลงมาได้แก่ งานการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 80.33 และงานการจัดเก็บภาษีรายได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) คิดเป็นร้อยละ 79.86 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) คิดเป็นร้อยละ 78.26

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเก็บภาษีรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 72.14 มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 ส่วนใหญ่อาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 67.86 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ห้างหุ้นส่วน จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 76.19 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานรัฐ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 และประชาชน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.24 ประเภทของค่าธรรมเนียมและภาษี ประกอบด้วย ภาษีน้ำมัน จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 80.48 และค่าธรรมเนียมโรงแรม จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 19.52 วิธีการชำระภาษี ส่วนใหญ่โอนผ่านสถาบันการเงิน จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 51.90 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเก็บภาษีรายได้ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) คิดเป็นร้อยละ 79.86 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.64 รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 80.13 และด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) คิดเป็นร้อยละ 79.72

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75 ส่วนใหญ่อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 80.50 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานรัฐ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 และหน่วยงานเอกชน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ลักษณะการเดินทาง ส่วนใหญ่เดินทางระหว่างอำเภอ จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 80.33 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.56 รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.21 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) คิดเป็นร้อยละ 79.53

3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 63.38 มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 37.32 ส่วนใหญ่อาชีพข้าราชการ อบจ. / ข้าราชการครูอบจ. จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 46.48 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) คิดเป็นร้อยละ 78.62 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านเจ้าหน้าที่ /

บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 79.91 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.27 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.12

3.5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 ส่วนใหญ่อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานรัฐ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.58 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากร ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.25 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.63 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) คิดเป็นร้อยละ 83.38

4. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

4.1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า งานการจัดเก็บภาษีรายได้ และงานการรับบริการภายในขนส่งลาดยาว มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้โดยง่าย อาจปฏิบัติ ดังนี้

4.1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก ควรมีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ซึ่งประชาชนผู้รับบริการสามารถโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลหรือแจ้งข้อร้องเรียนได้ฟรีตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ผู้รับโทรศัพท์ จะต้องได้รับการอบรมมาเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบคำถามให้ความกระจ่างแก่ผู้ที่โทรเข้ามาได้ สายด่วนดังกล่าวควรมีคู่สายมากพอที่จะให้บริการโดยผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลารอสายนาน และไม่คิดค่าบริการไม่ว่าผู้รับบริการจะโทรเข้ามาโดยใช้โทรศัพท์ระบบใด จัดทำ Website องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมี Website ของตนเพื่อให้ข้อมูลและมี E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรตั้งกล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้สะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ หรือส่งทางตู้ไปรษณีย์โดยไม่ต้องติดแสตมป์ เป็นต้น

4.1.2 การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรที่จะติดตามผลเป็น ระยะ ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นห่วงใย ไม่ทอดทิ้ง

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า งานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ จะสามารถนำบริการที่ดีมีคุณภาพสูงไปสู่ประชาชนได้อย่างสอดคล้องและตรงตามความต้องการของประชาชน มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการทำในสิ่งที่ควรทำให้ถูกต้องแต่เริ่มแรก(do right thing right since the first time) นั่นก็คือ การให้ประชาชนบริการมีส่วนร่วมยกระดับคุณภาพการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อสามารถแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อาจทำได้โดยการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพิ่มขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆของรัฐ การจัดซื้อจัดจ้าง กิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้ 1) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน 2) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา 3) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ 4) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย 5) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น 6) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา 3 ปี หรือ 5 ปี ขององค์กรฯ 7) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ 8) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า งานการให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ อบจ.นครสวรรค์ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วและทั่วถึง จะทำให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้ง่ายขึ้น และขณะเดียวกัน ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อสารให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน และมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม อาจทำได้โดย

4.3.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ เนื่องจากสิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการเป็นอันดับแรกเมื่อมารับบริการ ก็คือ การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น หน่วยงานควรอำนวยความสะดวก และพัฒนาวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่าง

รวดเร็วที่สุด อาจปฏิบัติ ดังนี้ วิเคราะห์ลักษณะงาน จำนวน ระยะเวลาเพื่อจัดสรรและบริหารจัดการทรัพยากร บุคลากร ตามลักษณะของประชาชนผู้รับบริการที่มาขอรับบริการที่แตกต่างกัน โดยจัดโยกย้ายพนักงานเข้าไปช่วยเสริมในกิจกรรมงานที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก (Cross function) เพื่อให้มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอและทดแทนกันได้ รวมทั้งการวางแผนการไหลเวียนของงาน (Work flow) ให้ง่ายและรวดเร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

4.3.2 ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดขาดตกบกพร่อง อาจปฏิบัติ ดังนี้ การปฏิบัติงานควรมีการกำหนดขั้นตอนการทำงานเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน จัดทำคู่มือประกอบการทำงาน ว่าแต่ละอย่างต้องใช้เอกสารประกอบอะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา มีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอและรับเรื่องของเจ้าหน้าที่ทุกขั้นตอน มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ (วันรับผลการพิจารณา)

4.3.3 ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึง อาจปฏิบัติ ดังนี้ การจัดสถานที่ที่สะดวกในการรับบริการ เช่น จัดให้มีบริการนอกสถานที่ในที่ทำการชุมชนหมู่บ้านหรือในย่านชุมชนตามความเหมาะสม โดยกำหนดวันเวลาสถานที่ให้ชัดเจนและสม่ำเสมอ หรือการให้บริการแบบเคาเตอร์บ้านในบางกิจกรรมงานการบริการแก่ประชาชนบางกลุ่ม

4.3.4 ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ บุคคลทั่วไปหรือประชาชนผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกรณีต่าง ๆ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น อาจปฏิบัติ ดังนี้ ติดประกาศหรือสติ๊กเกอร์ตามที่สาธารณะต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม จัดทำป้ายแสดงสถานที่ ประเภทงาน ขั้นตอนของงาน ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละเรื่องและชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ผู้รับบริการได้รับทราบอย่างชัดเจน จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้คำแนะนำประชาชนผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนการติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคำแนะนำต้องชัดเจน หลีกเลี่ยงคำย่อที่ประชาชนผู้รับบริการทั่วไปอาจไม่เข้าใจ ใช้สื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบบันทึกเสียงและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง เช่น คำร้องขออนุญาตต่าง ๆ โดยมีตัวอย่างแบบคำร้องที่กรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วเป็นตัวอย่าง พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ และบริการเขียนคำร้องจัดเอกสารต่าง ๆ กับผู้ไม่รู้หนังสือและผู้พิการ มีประกาศเสียงตามสาย

4.3.5 การให้บริการตลอดเวลา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ เช่น เวลา 08.30-16.30 น. โดยไม่มีการหยุดพักเที่ยง โดยอาจจัดเวลาพักสลับกัน เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

4.4 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

4.4.1 งานการรับบริการภายในขนส่งสาธารณะ

- สถานที่ตั้งเดินทางมาสะดวก

4.4.2 งานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์ ข้าราชการครู ในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์

- มีระบบและรูปแบบการให้บริการครบถ้วน
- ประสานงานง่ายและรวดเร็ว

บรรณานุกรม

- กาญจน์ เรืองมนตรี. (2543).เอกสารประกอบการบรรยายในชั้นเรียน. มหาสารคาม : ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
- กำพล เกียรติปฐมชัย. (2548). การสื่อสารมนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2542). ประโยชน์การบริหารในงานบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เกรียงไกร ภูมิพล. (2552, มกราคม 4). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.tkc.go.th/thesis/abstract.asp?item_id=6445.
- คณิตศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น , สำนักงาน.(2552).ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ออนไลน์)เข้าถึงได้จาก : <http://pharm.kku.ac.th/km/data/2008-01-06km2/app.doc>
- ครรชิต บรรลุผล .(2554).ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น.การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- จรรยา จันทร์เตี้ย .(2553) .ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด.การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- จินตนา บุญบังการ.(2545).ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ : อาทิตยโปรดักส์ กรุ๊ป,
- จิระศักดิ์ เจริญจิตร.(2543) .ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เฉลิมพร อภิชนาพงศ์.(2553) .ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง ในสุทธิปริทัศน์ สืบค้นจาก www.dpu.ac.th/dpurc/assets/uploads/magazine/8hmqimn7q58g04s.pdf 12/04/59
- ชนะดา วีระพันธ์ .(2554) .ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอฟานทอง จังหวัดชลบุรี .หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- ชูศรี ออสเตเรีย. (2542).คุณภาพการบริการอมสินปี 2000” ออมสินพัฒนา.6(5) : 4; กันยายน-ตุลาคม,
- โชติช่วง ภิรมณ์. (2548).ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ สินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์.ภาคนิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
- ณัฐภูมิ พริยะจิระอนันต์ .(2544).การตลาดธุรกิจบริการ.กรุงเทพ ฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์. (2546). การเมืองยุคปัจจุบัน. กรุงเทพฯ :เพียร์สัน
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2549). การตลาดบริการ แนวคิดและกลยุทธ์.พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2547). การเมืองของไทย. กรุงเทพฯ :พลัสเพรส.
- นรินทร์ คลังผา .(2552).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี.วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- ปฐม มณีโรจน์. (2543).ทฤษฎีองค์กร. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
- ปริญญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิธำชัย, อานุกาพ เสี่ยงสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย. (2551, พฤษภาคม 3). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ให้หญ้าแพงโกล่า ต่อกิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :<http://www.did.go.th/person/training/satisfy.doc>.
- พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด. (2543). การพัฒนาคนเข้าสู่อาชีพ. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.
- พรรณี ช.เจนจิต. (2542). จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์.
- พรรณี พรหมน้อย .(2554).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม.การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- พิชิต สุขเจริญพงษ์. (2548).การตลาดเพื่อสร้างกำไร : กุญแจแห่งความสำเร็จของธุรกิจ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภัทรดา ลิ้มพะสุต. (2540). การเมืองในยุคปัจจุบัน. กรุงเทพฯ : วังอักษร.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ .(2548).การจัดการการตลาดบริการ.กรุงเทพ ฯ : แสงดาว
- เลขานุการการเคหะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร .(2552).ความพึงพอใจการให้บริการของงานธุรการ คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก <http://www.ahs.nu.ac.th/branch/secretaryprogram.htm>.
- วรเดช จันทรดร. (2545). การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศ. กรุงเทพฯ : สถาบันมาตรฐานภาครัฐแห่งประเทศไทย.

- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภค
กิจการประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา.
การศึกษาอิสระ ปร.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น,
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริกร ไชยชนะ. (2553). ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ
ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด .
การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2543). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : ท็อป
- ศุภรา จิตภักดิ์รัตน์. (2547). การออกแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษระดับ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- สมชัย เลิศทิววงศ์. (2544). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.
ซี.เอ็นเตอร์ไพรส์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
- สมบูรณ์ พรธนนภพ. (2540). หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :
อนงค์ศิลป์การพิมพ์.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สาโรจ ไชยสมบัติ. (2543). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด
กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาสารคาม,
- สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียง
พางคำอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประเมินโครงการโดย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย
- สุธี นาหวรทัต. (2540). การบริหารธุรกิจขนาดย่อมและการค้าปลีก. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา
- สุรเชษฐปิยะวาสนา. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
ศรีดอนแฝด. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรพล ศรีธรรม. การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแม่
สาย จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) : สถาบันราชภัฏเชียงราย,
2544.

- สุริยา พุ่มพวง. (2547). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้างานประถมศึกษา
อำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2549). หลักการบริหารงานบุคคล .พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :
โพธิ์สามต้นการพิมพ์.
- หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. (2551. กันยายน 16). แบบรายงานผลการสำรวจ
สถานภาพของระบบการอำนวยความสะดวกประชาชน[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
<http://209.85.175.104/search?q=cach:097JGXEV5mEJ:oldweb.opdc.go.th/NewsInfo/Upload/1094984027.doc>.
- องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา. (2552 มกราคม 4). โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก :
http://www.maesaorg/page/typ_detail.php?texttyp id=6.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. ดลยา จาตุรงค์กุล. และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. (2546). การตลาดบริการ.
กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- อนุสรณ์ ศรีจันทร์. (2550).ความคิดเห็นของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านใน อำเภอพาน
จังหวัดเชียงราย ต่อการกระจายอำนาจการบริหารงานสาธารณสุขมูลฐานสู่องค์กร
บริหารส่วนตำบล.มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
- อนง กल्याณี. (2542).ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญระดับมัธยมศึกษา
วิธีการเรียนไกลที่มีบทบาทครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ
การศึกษามหาบัณฑิตมหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
- อภิชาติ พจน์จิราภรณ์. (2547). มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์
อรรถกิจ กรณ์ทอง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ.
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อิทธิรัตน์ อุสาห์. (2545). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตในเขตเทศบาล
นครขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อินทรา เฟ็งแก้ว. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา
สำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา.

- Cooper, A.M. (1985). **How to supervise people**. New York : McGraw – Hill.
- Fitzgerald. Michael R. and Robert F. Durant. “Citizan Evaluation and Urban Managemena
- Ghiselli, E. & Brown, C.W. (1992) **Personal and industrial psychology**. New York : McGraw – Hill.
- Gilbert, D, & Birkead, N. **Dictionary of education**. Florida : Dryden. อ้างถึงในสำนักนโยบายและแผน กรุงเทพฯ 2538 (หน้า 1 – 9)
- Gronroos, C.S. (1990). **Experience and brain development**. Child Development.
- Hoy, W.K, & Miskel C.G. (1991). **Educational administration ; theory research and practice**. New York : Random House.
- Gundlach, Jam H. and Nelson P.Reaid. “A Scale For the Measurememt of Consumer SstisfactionWithSocialServe, **Journal of Social Research**. 38(20) 37-54 ; April,1983.
- Kotler, P. (2000). **Marketing management : Analysis, planning, implementation and control**(9th ed.). Englewood Cliffs : Prentice Hall.
- Lock, E.A. (1976). **The nature and cause of job satisfaction, Industral and organizational psychology**. Chicago : Rand Mcnally.
- Lovelock, L. & Wright. K. (1999). **Principles of service marketing and management**. (2nd ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Millet, John D. **Management in public Services : the Quest of Effective Performance**. New York : McGraw-Hill, 1954.
- Milton, C.R. (1984). **Human behavior in organization**. New York : Harper & Row.
- Porter, L.W. (1981). A student active need satisfactions in bottom and middle Management jobs. **Journal of Applied Psychologe**, 45, p. 1 – 10.
- Shelly,G.B. (1975) .**Business systems analysis and design**. Fullerton : Anaheim
- Weber, P. (1967). **Consumer behavior in different areas**, New York ; Harper & Row.
- Yamane,Taro.(1973).**Statistics:An Introductory Analysis**.Third edutio.Newyork : Harper and Row Publication

ภาคผนวก
แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่					
3. มีเอกสาร แผ่นพับ ใบปลิวแจกเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
4. มีตัวอย่างแนะนำวิธีการกรอกข้อมูลใบแบบฟอร์ม					
5. มีช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย เช่น การชำระผ่านธนาคาร มีเจ้าหน้าที่จัดเก็บ เป็นต้น					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของจุดชำระภาษี สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สถานที่ชำระภาษีมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ					
3. สถานที่ชำระภาษี มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ					
4. ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เป็นไปด้วยความโปร่งใส					
2. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิดการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
3. การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					
4. ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

***** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ *****

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ ห้องอาหาร ตู้ ATM มีความเพียงพอ					
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. การให้บริการของสถานีนับตรงกับความต้องการของประชาชน					
2. การให้บริการของสถานีนับเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการให้บริการมีความบกพร่อง					
4. สถานีนับมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

*** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ***



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

เรื่อง งานการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการของข้าราชการ อบจ.นครสวรรค์

ข้าราชการครูในสังกัด อบจ.นครสวรรค์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานในสังกัด อบจ.นครสวรรค์

คำชี้แจง : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

2. อายุ (ปี)

1. () ต่ำกว่า 26 ปี

3. () 41 ปี – 55 ปี

5. () 70 ปี ขึ้นไป

2. () 26 ปี – 40 ปี

4. () 56 ปี – 69 ปี

3. อาชีพ

1. () ข้าราชการอบจ. / ข้าราชการครูอบจ.

2. () ลูกจ้างประจำ

3. () พนักงานจ้าง

4. กลุ่มผู้รับบริการ

1. () หน่วยงานภาครัฐ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. มีการสำรวจความต้องการของบุคลากร					
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา					
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การแจ้งสิทธิสวัสดิการหรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจนเหมาะสม เข้าใจง่าย					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
3. มีช่องทางการให้บริการข้อมูลทางระบบอินเทอร์เน็ต เช่น มีการแจ้งมติการประชุมด้านบุคคล มีแบบฟอร์มแบบคำร้องต่างๆให้ Download					
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการรับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ โทรศัพท์ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ					
3. สถานที่ มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการรับบริการ					
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของบุคลากร					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อบุคลากรส่วนรวม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

คำชี้แจง : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

3. () หน่วยงานภาคเอกชน

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน					
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่					
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และเชี่ยวชาญเป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ					
3. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย					
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. การให้บริการเครื่องจักรกลตรงกับความต้องการของประชาชน					
2. การให้บริการเครื่องจักรกลสามารถช่วยเหลือประชาชนได้ทั้งในเวลาปกติ และเวลาฉุกเฉิน					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. การให้บริการเครื่องจักรกลมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....