



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ

เทศบาลตำบลท่าศิลา

อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร

People' Satisfaction towards the Service of

Thasila Sub-district Municipality

Song Dao District, Sakon Nakhon Province

คณะนักวิจัย

วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์

รศ.ดร.นสพ. ชำนาญวิทย์ พรหมโคตร

รศ.ดร. ชลันธร วิชาศิลป์

รศ.ดร. พิทักษ์พล พรเอนก

ผศ.ดร. อรอนงค์ พวงชมพู

ดร. พิลาศลักษณ์ ปานประเสริฐ

ดร. มิ่งมกล หงษาวงศ์

ดร. พิเชษฐ เทบ่ารุ่ง

กมลวรรณ จงจิตต์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

เทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร

กันยายน 2565

คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือการบริการวิชาการเชิงสร้างสรรค์ จึงได้ร่วมมือกับเทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร จัดทำรายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2565 ทั้งนี้เพื่อให้ได้สารสนเทศในการตัดสินใจวางแผนเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและเทศบาลตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ติดตามงานบริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร ผลการประเมินที่มีความโปร่งใส และคาดหวังว่าผลการประเมินดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนางานบริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

คณะผู้วิจัย

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความร่วมมือจากปลัดเทศบาลตำบลท่าศิลา หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาลตำบล กำนันตำบลท่าศิลา ผู้ใหญ่บ้านและผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 1 บ้านท่าศิลา หมู่ที่ 2 บ้านภูตะคาม หมู่ที่ 3 บ้านชัยชนะ หมู่ที่ 4 บ้านคำก้าว หมู่ที่ 5 บ้านสีสุก หมู่ที่ 6 บ้านท่าวารี หมู่ที่ 7 บ้านหนองลุมพุก หมู่ที่ 8 บ้านอุดมพัฒนา หมู่ที่ 9 บ้านเจริญชัย หมู่ที่ 10 บ้านห้วยโหม่ง หมู่ที่ 11 บ้านทุ่งอินทร์แปลง หมู่ที่ 12 บ้านท่าดินแดงพัฒนา และหมู่ที่ 13 บ้านทุ่งสวรรค์ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงขอขอบคุณประชาชนทุกท่านของตำบลท่าศิลา ที่ให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ และตอบแบบสอบถาม จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนางานบริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

คณะผู้วิจัย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร จำแนกตามการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การรับชำระภาษีป้าย โรงเรือนและที่ดิน การขอรับเงินเด็กแรกเกิด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ใช้ค่าสถิติ p-value โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่การปกครอง ทั้ง 13 หมู่บ้าน ส่วนใหญ่ เพศหญิง ร้อยละ 65.25 ให้ความสนใจต่อการปฏิบัติงานของ เทศบาลตำบลท่าศิลา มากกว่าเพศชายซึ่งคิดเป็นร้อยละ 34.75, ช่วงอายุของประชากรอยู่ระหว่าง 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.00 ให้ความสนใจต่อการปฏิบัติงานของ เทศบาลตำบลท่าศิลา มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ, ระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.50 ให้ความสนใจต่อการปฏิบัติงานของ เทศบาลตำบลท่าศิลา มากกว่าระดับอื่นๆ, อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 37.25 ให้ความสนใจต่อการปฏิบัติงานของ เทศบาลตำบลท่าศิลา มากกว่าอาชีพอื่นๆ, ความถี่ที่มารับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่แล้วประชาชนได้เข้ามาใช้บริการ 2-3 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสองดาวจังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่การปกครอง ทั้ง 13 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 การบริการ แยกเป็น การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 4.80 (96.06 คะแนน) การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ คิดเป็นร้อยละ 4.76 (95.28 คะแนน) การรับชำระภาษีป้าย โรงเรือนและที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 4.77 (95.42 คะแนน) การขอรับเงินเด็กแรกเกิด คิดเป็นร้อยละ 4.79 (95.81 คะแนน) และในภาพรวมของ เทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุด 4.78 (95.64 คะแนน)

คำสำคัญ : เทศบาลตำบลท่าศิลา, การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วย, การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์, การรับชำระภาษีป้าย โรงเรือน ที่ดิน, การรับเงินเด็กแรกเกิด

Abstract

This study aimed to determine and compare people's level of satisfaction with the service system of Thasila Sub-district Municipality, Song Dao District, Sakon Nakhon Province, as classified by gender, age, education level, occupation and service frequency. Classified 4 service, 1 Pension-handicapped-patient Service, 2 Complaint Service, 3 Label-House-Land Taxes Service, 4 Newborn Service. The tool for data collection was a questionnaire given to 400 people who used the service system of Thasila Sub-district Municipality, and chosen by random sampling. Statistical tools used in the data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and p-value with a statistical significance set at 0.05.

The results of the study showed that, in general, most people in the study were satisfied with the Service system at the high satisfaction level. People in the 13 districts mostly for female is 65.25 in percentage; mostly for age 46-60 is 52.00 in percentage; mostly primary school for education is 38.50 in percentage; mostly farmer for career is 37.25 in percentage; mostly range 2-3 time for service frequency is 40.00 in percentage.

With comparison of people's level of satisfaction with the service system of Thasila Sub-district Municipality by population factor, at the high satisfaction level. It is revealed that in categories: the satisfaction level in service procedure has 4.74 mean (94.85 score); service channel has 4.72 mean (94.46 score); service personnel have 4.84 mean (96.80 score); building and facilities service has 4.82 mean (96.46 score); overview has 4.78 mean (95.64 score).

In addition, each service is divided into the satisfaction level in Pension-Handicapped-Patient Service has 4.80 mean (96.06 score); the satisfaction level in Complaint Service has 4.76 mean (95.28 score); the satisfaction level in Label-House-Land Tax Service has 4.77 mean (95.42 score) and the satisfaction level in Newborn Service has 4.79 mean (95.81 score);

Keyword: Thasila Sub-district Municipality, Pension-Handicapped-Patient Service, Complaint Service, Label-House-Land Tax Service, Newborn Service

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ซ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
กรอบแนวความคิดการศึกษา.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	22
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ.....	23
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลท่าศิลา อ.สองดาว จ.สกลนคร.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
เกณฑ์การแปลผล.....	37
4 ผลการวิจัย.....	38
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	38
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าศิลา อ.ส่องดาว จ.สกลนคร.....	40
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ.....	49
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	50
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	53
สรุปผลการวิจัย.....	54
อภิปรายผล.....	57
ข้อเสนอแนะ.....	58
บรรณานุกรม.....	59
ภาคผนวก.....	62
ประวัติย่อของผู้เขียนรายงานวิจัย.....	68

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 รายชื่อหมู่บ้าน เทศบาลตำบลท่าศิลา.....	29
2.2 แสดงจำนวนประชากร แยกชาย หญิง.....	30
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะภาพส่วนบุคคล.....	38
4.2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าศิลา อ.ส่องดาว จ.สกลนคร การรับเบี้ยเลี้ยงยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย.....	40
4.3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าศิลา อ.ส่องดาว จ.สกลนคร การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์.....	43
4.4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าศิลา อ.ส่องดาว จ.สกลนคร การรับชำระภาษีป้าย โรงเรือและที่ดิน.....	45
4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าศิลา อ.ส่องดาว จ.สกลนคร การขอรับเงินเด็กแรกเกิด.....	47
4.6 จำนวน ร้อยละ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าศิลา อ.ส่องดาว จ.สกลนคร.....	49
4.7 สรุปการทดสอบสมมติฐาน.....	52
5.1 บทสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการตามตัวชี้วัดความพึงพอใจ.....	57
5.2 บทสรุปความพึงพอใจต่อกระบวนการงาน.....	57

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	33
ภาพกิจกรรมลงพื้นที่สำรวจข้อมูล.....	70

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของการศึกษา

การปกครองส่วนท้องถิ่น คือหน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง โดยปกติการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น หรือเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นเพื่อเลือกผู้บริหารท้องถิ่นอีกทีหนึ่ง (เรียกว่าการเลือกตั้งโดยตรงหรือโดยอ้อมตามลำดับ) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการบริหารจากรัฐได้ในระดับหนึ่งตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด

การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง คือการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ สามารถเลือกตั้งผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตท้องถิ่นของตนได้โดยตรง ส่วนการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยอ้อม สภาท้องถิ่นจะทำหน้าที่เลือกผู้บริหารท้องถิ่นแทนประชาชนในท้องถิ่น กล่าวคือประชาชนในท้องถิ่นจะทำหน้าที่เพียงแค่เลือกสมาชิกสภาท้องถิ่นเท่านั้น แล้วสมาชิกสภาท้องถิ่นจะทำหน้าที่ในการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นอีกชั้นหนึ่ง เป็นหน่วยการปกครองขนาดเล็ก ซึ่งมีกฎหมายรับรองฐานะ มีอิสระในการบริหารจัดการจากรัฐในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีอำนาจในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นด้วยตัวเอง มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอาณาเขตที่แน่นอนชัดเจน มีสภาท้องถิ่น และ/หรือ ผู้บริหารท้องถิ่น มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตพื้นที่ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. 2561)

การถือกำเนิดของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นับเป็นวางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการและการพัฒนาท้องถิ่น

ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์ในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็น

ธรรมและเป็นที่ยังพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่ เชียงราย. 2553: 1)

บทบาทหน้าที่สำคัญในการบริหารราชการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 283 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และนอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลยังเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและด้าน ศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น แต่ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จำเป็นต้องรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (วิทยาลัยชุมชน แม่ฮ่องสอน. 2553: 4)

เทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สังกัด กระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลและมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่ การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหาร งาน แบบบูรณาการและยังส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ถ้าเทศบาลตำบลท่าศิลามีการบริหารงานที่ ขาดประสิทธิภาพและส่งผลเสียอย่างมากต่อการดำเนินงาน เนื่องจากเทศบาลตำบลท่าศิลา เป็น หน่วยงานที่ต้องมีการดำเนินงานด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก หากขาด ประสิทธิภาพในการบริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความ ผิดพลาดคลาดเคลื่อนและในทางกลับกัน หากเทศบาลตำบลท่าศิลามีการบริหารงานที่ดีมี ประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่น มีการประสานงานในการ ปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความ คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศิลาจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะ นอกจากจะทำให้เทศบาลตำบลท่าศิลาได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

จากเหตุผลดังกล่าว การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ท่าศิลา อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ในการบริการทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย การรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การรับชำระภาษีป้าย โรงเรือนและที่ดิน และการขอรับเงินเด็กแรกเกิด ถือเป็นเครื่องมือและแนวทางคุณภาพในการปฏิบัติราชการ ด้านบริการ ท้องถิ่นตามความคาดหวังของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาล

ตำบลท่าศิลา ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้บริการ ได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสังขละบุรี จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสังขละบุรี จังหวัดสงขลา ในการบริการทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การรับชำระภาษีป้าย โรงเรือนและที่ดิน และการขอรับเงินเด็กแรกเกิด

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย เทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสังขละบุรี จังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกัน
2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสังขละบุรี จังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกัน
3. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ การรับชำระภาษีป้าย โรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสังขละบุรี จังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกัน
4. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ การขอรับเงินเด็กแรกเกิด เทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสังขละบุรี จังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกัน

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสังขละบุรี จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ทั้งนี้คณะผู้ดำเนินงานได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา ในการบริการทั้ง 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย
2. การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
3. การรับชำระภาษีป้าย โรงเรือนและที่ดิน
4. การขอรับเงินเด็กแรกเกิด

โดยในแต่ละด้านนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา มีการกำหนดกรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจด้านการระบวงการและขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม

13.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองของเทศบาลตำบลท่าศิลา เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อกันในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชากรในเขตพื้นที่การปกครองของเทศบาลตำบลท่าศิลา ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 10,639 คน แบ่งเป็นเพศชาย 5,390 คน เพศหญิง 5,249 คน (สำนักงานทะเบียนราษฎรส่องดาว, 2563) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ จำนวน 386 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดค่าจริงและค่าประมาณ ร้อยละ 0.05

1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย

ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ หมู่บ้านในเทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร ทั้ง 13 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

1. หมู่ที่ 1 บ้านท่าศิลา
2. หมู่ที่ 2 บ้านภูตะคาม
3. หมู่ที่ 3 บ้านชัยชนะ
4. หมู่ที่ 4 บ้านคำก่าว
5. หมู่ที่ 5 บ้านสีสุก
6. หมู่ที่ 6 บ้านท่าวาริ
7. หมู่ที่ 7 บ้านหนองลุมพุก
8. หมู่ที่ 8 บ้านอุดมพัฒนา
9. หมู่ที่ 9 บ้านเจริญชัย

10. หมู่ที่ 10 บ้านห้วยโฌง
11. หมู่ที่ 11 บ้านทุ่งอินทร์แปลง
12. หมู่ที่ 12 บ้านท่าดินแดงพัฒนา
13. หมู่ที่ 13 บ้านทุ่งสวรรค์

ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 กรอบแนวความคิดการศึกษา

กรอบแนวความคิดการศึกษาแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นคือ หมู่บ้านในเทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ทั้ง 13 หมู่บ้าน และตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา

ตัวแปรต้น คือ หมู่บ้านในเทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ทั้ง 13 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านท่าศิลา หมู่ที่ 2 บ้านภูตะคาม หมู่ที่ 3 บ้านชัยชนะ หมู่ที่ 4 บ้านคำก่าว หมู่ที่ 5 บ้านสี่สุข หมู่ที่ 6 บ้านท่าวาริ หมู่ที่ 7 บ้านหนองลุมพุก หมู่ที่ 8 บ้านอุดมพัฒนา หมู่ที่ 9 บ้านเจริญชัย หมู่ที่ 10 บ้านห้วยโฌง หมู่ที่ 11 บ้านทุ่งอินทร์แปลง หมู่ที่ 12 บ้านท่าดินแดงพัฒนา หมู่ที่ 13 บ้านทุ่งสวรรค์

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา ต่อการให้บริการด้าน การรับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การรับชำระภาษีป้าย โรงเรือนและที่ดิน และการขอรับเงินเด็กแรกเกิด

1.5.2 เป็นข้อมูลระบบสารสนเทศสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหารส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการบริการ เพื่อใช้ในการพัฒนาองค์กรและระบบบริหารจัดการ

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีคำศัพท์หลายคำที่เกี่ยวข้อง ควรทำความเข้าใจเพื่อให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน จึงขอนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังต่อไปนี้

ประชาชน หมายถึง ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อของใช้บริการทุกๆ ด้านของ เทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ซึ่งเป็นแบบมาตวัดประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนมีความรวดเร็วมีการจัดลำดับการเข้ารับบริการ และแผนผัง/เอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางในการให้บริการ เช่น เสียงตามสาย โทรศัพท์ โซเชียลเน็ตเวิร์ค จดหมาย ประกาศ ป้ายขนาดใหญ่ กล้องรับฟังความคิดเห็น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานเจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ที่มีหน้าที่ให้บริการ มีกิริยาท่าทางสุภาพ วาจาไพเราะ นำฟังต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเต็มใจในการให้บริการ มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค เที่ยงธรรม สุจริต ซื่อตรง

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การบริหารจัดการอาคารสถานที่เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีไว้สำหรับให้บริการประชาชน ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ ป้ายประชาสัมพันธ์ ความสะอาดความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของห้องสุข และความเพียงพอของที่จอดรถ

บทที่ 2

เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอ ส่องดาว จังหวัดสกลนคร ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
 4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
 5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ
 6. ข้อมูลทั่วไปของ เทศบาลตำบลท่าศิลา อ.ส่องดาว จ.สกลนคร
 7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 8. กรอบแนวคิดในการวิจัย
- โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลานานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานต่อการศึกษาคความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ในทางสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ผู้วิจัยจึงนำมากล่าวมีดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย แซปลิน (Chaplin, 1968, p. 437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, 2550, หน้า6) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง (2545, หน้า 11) ความพึงพอใจเป็นแนวความคิด หรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่าเมื่อทำงานชิ้นหนึ่งแล้วจะได้รับรางวัลอย่างใด อย่างหนึ่งถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้ารางวัลต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง (2545, หน้า 9) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

ซาบฟิน (Chaphin, 1998, p. 256 อ้างถึงใน ชูโชค ทิพย์โสทธิ, 2545, หน้า 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

แม็คคอร์มิก (McComick, 1965 อ้างถึงใน กิตติยา เหมันค์, 2548, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวเนื่องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

คอตเลอร์ (Kotler, 1994, อ้างถึงใน กิตติยา เหมันค์, 2548, หน้า 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

วรูม (Vroom, 1964อ้างถึงใน กัลยา รุ่งเรือง, 2546, หน้า 16) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการทำงานที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถ

ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับคามนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของพรอยด์และทฤษฎีของมาสโลว์

มิลเลท (Millet,1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์,2545, หน้า 15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกก็ดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัย

หนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

มิลเลทท์ (Millet, 1954, p.397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้รับรวบรวมมานี้พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์ กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ่ม (2546, หน้า 31 -34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวความคิดการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วยโดยยึดหลักบริการ ดังนี้

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

1. เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
3. เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม
8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
10. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
11. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ

หลักการบริการเป็นเลิศ

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. เต็มใจบริการ
3. ทำงานฉับไว
4. ปราศรัยไพเราะ
5. เหมาะสมโอกาส
6. ไม่ขาดน้ำใจ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
11. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
12. แสดงให้ปรากฏชัดสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
6. ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. ต้อนรับด้วยความอดทน
8. ต้อนรับด้วยความเพียร
9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ

10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

หลักการที่ดีของงานบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14 -15) กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One -Stop Service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523, หน้า 20 - 21 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 15) กล่าวถึง การให้บริการสรุปได้ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด
 2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกันจะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม
 3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแล และพบปะด้วยตนเองและสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้
 4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพักผ่อน รับประทานอาหาร แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด
 5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำมีขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม
 6. เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ
- สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่องในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึดการให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่พนักงานส่วนตำบลของเทศบาลตำบลท่าศิลา ซึ่งเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ

วิธีบริการประทับใจ

เมื่อพิจารณาถึงวิธีการบริการประทับใจ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 30 - 44 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 16) ได้กล่าวเกี่ยวกับบริการประทับใจว่า คำว่า ประทับ หมายถึง การติด ยึดแน่น หรือฝัง

ประทับใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของคนเรา

บริการประทับใจ หมายถึง บริการที่ผู้รับเกิดความรู้สึกบางอย่างที่ฝังแน่น ยากที่จะถ่ายทอดหรือยากที่จะเปลี่ยนแปลงง่าย ๆ หากบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจ ก็ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ความพอใจ ความชอบพอ ความชื่นชม อยากรับบริการอีก แล้วก็จะพูดชมให้ผู้อื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของพนักงานที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้ก็เพราะพนักงานบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่ชื่นชมยกย่อง

โดยสรุปหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการจะเกิดความรู้สึกเกิดความประทับใจ หรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการได้นั้น ประชาชนต้องมีความสะดวกใจในการรับบริการ กล่าวคือ มารับบริการได้สะดวก ปราศจากข้อสงสัยหรือ สับสนในการรับบริการได้รับการปฏิบัติจากพนักงานผู้บริการด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย สุภาพ ได้รับความช่วยเหลือชี้แนะได้รับความเอาใจใส่เป็นอย่างดี รวมทั้งเกิดความสุขสบายตาเมื่อได้มาสัมผัสกับหน่วยบริการและพนักงานที่บริการ สิ่งที่ต้องตระหนักตั้งแต่ต้น คือความประทับใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวัง และพื้นเพประสบการณ์ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันและที่สำคัญก็คือ ความประทับใจมิได้เกิดจากการใคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริงแต่เกิดจากอารมณ์สิ่งซึ่งประชาชนได้สัมผัสจากการบริการของรัฐนั้นคือ กระบวนการบริการและการที่ได้รับการปฏิบัติจากพนักงานที่ให้บริการ

1. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการ การบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก
2. พนักงานที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของพนักงานที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับพนักงานที่บริการประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างพนักงานที่บริการกับประชาชนเรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชังประทับใจดี ถ้าได้บริการไม่ดี)

เทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ

เมื่อพิจารณาถึงเทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 48 - 53 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 17) ได้กล่าวไว้ว่า เกี่ยวกับวิธีการสร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญพนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความรู้สึกประทับใจที่ดีสำหรับประชาชน แล้วจะต้องมีขบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง

1.1 การให้บัตรคิวโดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อโดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดหรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็วก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติและจัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการ เริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการ หน่วยบริการที่ดีควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจนเพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงานส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุดประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียวและเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชน ได้ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอ หน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอไม่แออัด ไม่เบียดเสียด ไม่ยืดเยื้อ

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภท โดยเฉพาะคนพิการ ควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วและช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาชุดใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

สรุป การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมากมายหลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้ว เทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญ คือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ และความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่ศึกษา ดังนี้ สมิต สัจฉกร (2542อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 18) ให้ความหมายคำว่า การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจกรรมการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อม

กัน ทั้งองค์กร”การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 19 -20) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ

2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ

3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก

4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน

5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

6. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ เป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ

3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก

4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน

5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก

6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

อธยาศัยดี

ผู้ให้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอธยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญมีภาษิตจีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีก็ว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุหลุกจ่อ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

มีมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือ เล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนานเอาใจใส่สนใจงาน

ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่สนใจงานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึก สะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะส่งผลถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ประชาชนผู้ให้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

วาจาสุภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮากพูดหยาบคายก้าวร้าวทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ

ผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าจะผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะแม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงห้วน เสียงดีอย่างนี้ร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมึนงงมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพูดตำหนิหรืออาจถึงขั้นชู้ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

รับฟังและเต็มใจแก้ไข้ปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยฉะแล้วย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวาและมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไร และก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ให้บริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

ซื่อสัตย์

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปดหมดที่จตลบทะแฉง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ดีเยี่ยมช่วยให้การทำงานบริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังจะเป็นนิสัยก็จะเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี และการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการถือว่าได้มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบันนี้ ในการที่จะสร้างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจากผู้ที่ใช้บริการ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

คำว่าบริการสาธารณะมีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความว่าบริการสาธารณะแล้วจะเห็นได้ว่าได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของ ประยูร กาญจนดล (2549, หน้า 119 -121 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 16) ที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหาร ที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น ที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้

เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปฐม มณีโรจน์ (2538อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมาย ดังกล่าวนี้อาจพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

วัง (Wang, 1986อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 18) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นตามที่ต้องการการบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

1. ตัวบริหาร (Management)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client groups)

สรุปจากปัจจัยทั้งหมดนี้จึงสามารถให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าว การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

2.5 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

กุลธน ธนาพงศธร (2528, หน้า 303 -304) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการ ของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ่หยุด ่ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ่ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะอาดบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

เวเบอร์ (Weber, 1966, p. 98) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมร รักษาสัตย์ (2546, หน้า 54) นักวิชาการอีกท่านหนึ่งเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

เจ็ดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (2534, หน้า 32) กล่าวว่า ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ นั้นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนั้นว่า มีความสำคัญยิ่งเพราะเป็นสิ่งที่ยังชี้ว่า บริการสาธารณะดังกล่าวประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ไมเคิล อาร์. ฟิตซ์เจอร์รัลด์ (Michael R. Fitzgerald) โรเบิร์ต เอฟ. ดูแรนต์ (Robert F. Durant) และจอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet) ฟิตเจอร์รัลด์และดูแรนต์ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเป็นเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลตั้งไว้ โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้การส่งมอบบริการ

ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523, หน้า 251) ยังกล่าวว่าการให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ คือ

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน

และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ซวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11 -14) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไป เพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในสถานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จะเป็นไปในลักษณะที่ไม่เที่ยมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนี้ เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4. ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิด

ภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เป็นต้น ปัญหาตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่า เป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

4.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

4.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

5. การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นต้องรอให้มีการร้องแต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นเพื่อให้งจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

6. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการ เชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่ง ก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

7. ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากราชการเป็นเรื่องที่ยุ้งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกันดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

8. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่ผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธ นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้วานายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไกลเกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้นการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

9. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพให้สิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

10. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

10.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

10.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการด้วยทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อยขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเสี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคมซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกันภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่าผู้บริหารและการบริหารตามลำดับ ดังนั้น ที่ใดมีกลุ่มที่นั้นย่อมมีการบริหาร

2.6 ข้อมูลทั่วไปของ เทศบาลตำบลท่าศิลา อ.สองดาว จ.สกลนคร

2.6.1 สภาพทั่วไป

ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลท่าศิลา ตั้งอยู่เลขที่ 123/12 ตำบลท่าศิลา อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย 13 หมู่บ้าน มีพื้นที่ 100.25 ตารางกิโลเมตร หรือ 62,655 ไร่

ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูง สูงกว่าระดับน้ำทะเลประมาณ 200 เมตร พื้นดินส่วนใหญ่ไม่สามารถอุ้มน้ำไว้ได้ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการเกษตร ทิศใต้เป็นเทือกเขา (ภูผาเหล็ก-ส่วนหนึ่งของเทือกเขาภูพาน) อุดมสมบูรณ์ด้วยป่าไม้

ลักษณะภูมิอากาศ

ฤดูร้อน เริ่มประมาณเดือนมีนาคม ถึงเดือนพฤษภาคม เป็นช่วงที่ได้รับอิทธิพลของลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้มีฝนตกน้อย

ฤดูฝน เริ่มประมาณเดือนมิถุนายนถึงเดือนตุลาคม โดยในช่วงนี้อากาศที่มีความชื้นสูง ทำให้ฝนตกชุก จากการได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้

ฤดูหนาว เริ่มเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนกุมภาพันธ์ โดยในช่วงนี้อากาศจะมีความหนาวเย็น จากการได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ

ทรัพยากรธรรมชาติ

มีสภาพเป็นป่าเต็งรังกระจายตามเชิงเขาและสันเขา พันธุ์ไม้ที่สำคัญคือ ไม้เต็ง ไม้รัง ไม้พลวง
พื้นล่างเป็นหญ้าเพ็ก กระจง กระจง กระจง พันธุ์ไม้ที่สำคัญคือ ไม้ชิงชัน ไม้แดง ไม้ประดู่ มีสภาพพื้นที่ป่าที่สมบูรณ์

เขตการปกครอง

การปกครองแบ่งออกเป็น 13 หมู่บ้าน

จำนวนหมู่บ้าน ตำบลท่าศิลา ประกอบด้วยหมู่บ้านทั้งหมด 13 หมู่บ้าน ดังนี้ บ้านท่าศิลา
บ้านภูตะคาม บ้านชัยชนะ บ้านคำก่าว บ้านสีสุก บ้านท่าวาริ บ้านหนองลุมพุก บ้านอุดมพัฒนา บ้าน
เจริญชัย บ้านห้วยโหม่ง บ้านทุ่งอินทร์แปลง บ้านท่าดินแดงพัฒนา บ้านทุ่งสวรรค์

จำนวนประชากร ตำบลท่าศิลา มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,639 คน แยกเป็นชาย 5,390
คน หญิง 5,249 คน ประชากรมีความหนาแน่น 106 คน/ตร.กม.

2.6.2 สภาพทางเศรษฐกิจ

การประกอบอาชีพ เทศบาลตำบลท่าศิลา ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม
อาชีพรองลงมาได้แก่ รับจ้างทั่วไป ค้าขาย และรับราชการ ผลผลิตที่ทำรายได้ให้กับเกษตรกรได้แก่
ข้าว ยางพารา มันสำปะหลัง อ้อย

2.6.3 การบริการ/โครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคม / ขนส่ง โดยมีถนนเส้นทางจังหวัด สน.2021 จากถนนหมายเลข 227 มุ่งไป
ตำบลคำบ่อ อำเภวาริชภูมิ และเส้นทาง สน.4039 จากตำบลส่องดาวไปยังตำบลท่าศิลา เป็นถนน
สายหลักที่เชื่อมต่อระหว่างตำบล และเป็นถนนสายหลักที่ใช้เชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้านโดยมีถนนซอย
แยกจากถนนสายหลักเข้าหมู่บ้านซึ่งมีทั้งถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนลาดยาง

การไฟฟ้า ตำบลท่าศิลามีไฟฟ้าเข้าถึงทุกหลังคาเรือน

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษากรณี
สำนักงานเขตคลองเตย พบว่าลักษณะทั่วไปของประชาชนที่มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎรและ
บัตรประจำตัวประชาชน เป็นประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ในระดับความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างเพศชายพึงพอใจในการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ด้านมนุษยสัมพันธ์ในระดับความพึงพอใจมาก เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง
ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 -30 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่สูงสุดในทุกด้านโดยเฉพาะด้านมนุษยสัมพันธ์ ส่วนกลุ่มที่มีอายุที่ต่ำกว่า 20 ปี และ 31 -
40 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการรับรู้ในการมาติดต่อราชการ ประชาชนที่จบ
การศึกษาระดับ ป.1 - ป.6 (ป.7) มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านมนุษย

สัมพันธ์สูงสุด กลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาระดับ ปวส. อนุปริญญามีความพึงพอใจในการให้บริการ และด้านมนุษยสัมพันธ์ต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ ประชาชนกลุ่มที่มีรายได้ต่างกันส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงทุกด้าน ยกเว้นกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 6,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 12,001 -18,000 บาท จะมีความพึงพอใจในด้านการได้รับความรู้จากเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลาง ประชาชนกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่และด้านการได้รับความรู้ ประชาชนกลุ่มอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมาก ด้านมนุษยสัมพันธ์ ปัญหาอุปสรรคในการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน ส สำนักงานเขตคลองเตย ได้แก่ การขาดการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อราชการ มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละเรื่องหลายขั้นตอนและยุ่งยากใช้เวลานานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ และควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้ความรู้เพิ่มมากขึ้นและขาดวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์

สุวัฒน์ บุญเรือง (2545, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจบริการด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากรายข้อในเรื่องบริเวณภายในสำนักงานสะอาด สวยงาม บริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ และความพึงพอใจของที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางโดยมีความพึงพอใจมากรายข้อในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพ นิ่มนวล เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงาน และพึงพอใจน้อยในเรื่องเจ้าหน้าที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ขอเงินพิเศษเมื่อมีการลดหย่อนภาษีและต้องเสียเงินพิเศษให้เจ้าหน้าที่หากต้องการให้เสร็จเร็ว

นพคุณ ดิลกภากรณ์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินผลการบริการประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า

1. การบริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าได้มาตรฐานตามหลักเกณฑ์การคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น พ.ศ. 2546 จำนวน 6 หลักเกณฑ์ ไม่ผ่านหลักเกณฑ์มาตรฐาน จำนวน 4 หลักเกณฑ์ คือ

- 1.1 การปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน
- 1.2 วิสัยทัศน์และทิศทางการบริการประชาชน
- 1.3 การปรับปรุงกระบวนการบริการ
- 1.4 การเอาใจใส่ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่

2. เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และการรู้จักกับเจ้าหน้าที่เป็นการส่วนตัวของผู้รับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการ ประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

วรรณช บวรนนทเดช (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษาและบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มี

ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการและได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ที่มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้านและด้านกิจกรรมในชุมชน

ทิวา ประสุวรรณ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลงส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุน้อยกว่า 40 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,500 - 5,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกกลุ่มชมรมผู้สูงอายุและเป็นสมาชิกกลุ่มปรับปรุงคุณภาพชุมชน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลงในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการอยู่ระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก

วรรณิ เตียววิศเรศ (2548, หน้า ง) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ผลการประเมินพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา ยกเว้นความพึงพอใจต่อบริการกองการศึกษา พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 79.10 เท่านั้น ที่พึงพอใจต่อบริการและส่วนด้านความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา พบว่า แต่ละหน่วยงานประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการ และการอำนวยความสะดวกเมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า กองช่างสุขาภิบาล กองช่างและกองวิชาการ และแผนมีสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ คือร้อยละ 98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.20 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า มีประชาชนถึงร้อยละ 98.20 และ 92.50 ตามลำดับที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการของกองช่างสุขาภิบาลและสำนักงานช่าง ซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

ธนาธิป สุมาลัย (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัย

พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ประเภทของบริการที่มาใช้บริการและความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

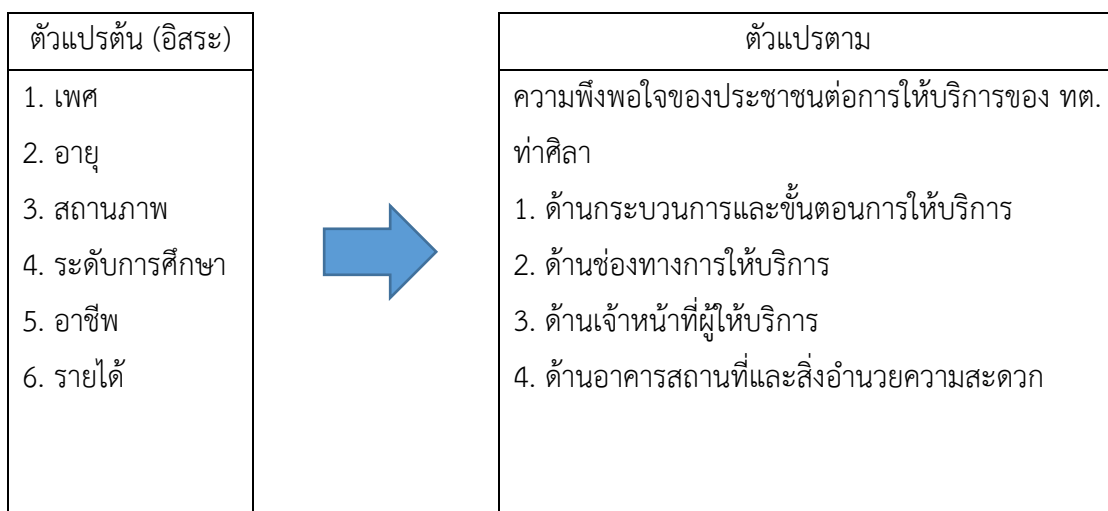
สุจิตรา เชื้อนขันธ (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ไพวัลย์ ชลาสัย (2550, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้

1. สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1
2. ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กรอบแนวคิดดังนี้ในส่วนที่เป็นแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร มีตัวแปรที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา มีหลายตัวแปรจึงได้นำมากำหนดตัวแปรโดยการจัดกลุ่มเพื่อการศึกษา โดยกำหนดเป็นตัวแปรที่ผู้ศึกษาเลือก ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Study) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา โดยจัดเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการ ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร จำนวน 13 หมู่บ้าน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 10,639 คน แบ่งเป็นเพศชาย 5,390 คน เพศหญิง 5,249 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ การสุ่มจำนวนประชากร จำนวน 400 คน ตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดค่าจริงและค่าประมาณ ร้อยละ 0.05 ดังนี้

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

โดยที่ N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

แทนค่า n =
$$\frac{10,639}{1 + 10639*(0.05)^2}$$

n = 386 คน

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 386 คน หรืออาจเลือกใช้ 400 คน (ตัวอย่าง)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพและความถี่ที่มารับบริการในรอบ 1 ปี จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าศิลา ในการให้บริการ 4 ด้าน คือ การรับเบี่ยงยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การรับชำระภาษีป้าย โรงเรียนและที่ดิน การขอรับเงินเด็กแรกเกิด

โดยแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

พึงพอใจ มากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
พึงพอใจ มาก	ให้ 4 คะแนน
พึงพอใจ ปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
พึงพอใจ น้อย	ให้ 2 คะแนน
พึงพอใจ น้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยกำหนดนิยามและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา อ.สองดาว จ.สกลนคร และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำ

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำ ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

3.1 รศ.ดร. นสพ.ชำนาญวิทย์ พรหมโคตร อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

3.2 ผศ.ดร.อรอนงค์ พวงชมพู อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

3.3 รศ.ดร.พิทักษ์ พรเอนก อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.8587 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยเดินทางเข้าพบกับหัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาลตำบลท่าศิลา เพื่อขออนุญาตให้ผู้วิจัยและทีมงานได้เข้าไปรวบรวมข้อมูล
2. เมื่อได้รับอนุญาต ผู้วิจัยและคณะได้ลงพื้นที่จำนวน 13 หมู่บ้าน ของเทศบาลตำบลท่าศิลา อ.สองดาว จ.สกลนคร แจกแบบสอบถามและอธิบายวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยครั้งนี้ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลและอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามโดยละเอียด
3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ 400 ชุด

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และความถี่ที่มารับบริการในรอบ 1 ปี

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าศิลา ในการให้บริการ 4 ด้าน คือ การรับเบี่ยงยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การรับชำระภาษีป้าย โรงเรือนและที่ดิน การขอรับเงินเด็กแรกเกิด

โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ ความถี่ที่มารับบริการในรอบ 1 ปี โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าศิลา อ.สองดาว โดยใช้สถิติ ความถี่/ร้อยละ/ค่าเฉลี่ย/ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าศิลา อ.ส่องดาว โดยใช้สถิติ Descriptive Statistic โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.6 เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านต่างๆ ข้างต้น ผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์โดยการคำนวณค่าอัตราภาคชั้น

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลระดับค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

4.20 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

3.39 - 4.19 หมายถึง พึงพอใจมาก

2.58 - 3.38 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

1.77 - 2.57 หมายถึง พึงพอใจน้อย

0.96 - 1.76 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

การแปลผลค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ค่า S.D. (Standard Deviation)

ค่ามากกว่า 1.00 คือ รายการแบบสอบถามนั้นผู้ตอบมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

เท่ากับ 0 คือ รายการแบบสอบถามนั้นผู้ตอบมีความคิดเห็นเหมือนกันทุกคน

ค่าน้อยกว่า 1.00 คือ รายการแบบสอบถามนั้นผู้ตอบมีความคิดเห็นคล้ายตามกัน

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอ ส่องดาว จังหวัดสกลนคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของ ทต.ท่าศิลา อ.ส่องดาว จ.สกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565) เพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ทต.ท่าศิลา อ.ส่องดาว จ.สกลนคร จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพและความถี่ที่มารับบริการในรอบ 1 ปี โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนทั้ง 13 หมู่บ้านของเทศบาลตำบลท่าศิลา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างสมบูรณ์ จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัย ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะภาพส่วนบุคคล

สถานะภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถานะภาพทางเพศ		
ชาย	139	34.75
หญิง	261	65.25
รวม	400	100.00
อายุผู้ที่ตอบแบบสอบถาม		
1. อายุไม่เกิน 20 ปี	15.00	3.75
2. 20-40 ปี	82.00	20.50
3. 41-60 ปี	208.00	52.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุผู้ที่ตอบแบบสอบถาม		
4. 60 ปีขึ้นไป	95.00	23.75
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา		
1. ประถมศึกษา	154.00	38.50
3. มัธยมศึกษาตอนต้น	67.00	16.75
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	89.00	22.25
4. ปวส./อนุปริญญา	22.00	5.50
5. ปริญญาตรี	36.00	9.00
6. สูงกว่าปริญญาตรี	32.00	8.00
รวม	400	100.00
อาชีพ		
1. เกษตรกร	149.00	37.25
2. ผู้ประกอบการ	43.00	10.75
3. ข้าราชการ	50.00	12.50
4. นักเรียน/นักศึกษา	17.00	4.25
5. พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
6. ธุรกิจส่วนตัว	60.00	15.00
7. รับจ้างทั่วไป	81.00	20.25
8. ไม่มีอาชีพ	-	-
9. อื่นๆ	-	-
รวม	400	100.00
ความถี่ในการใช้บริการ ในรอบ 1 ปี		
1. 1 ครั้ง/ปี	105.00	26.25
2. 2 – 3 ครั้ง/ปี	160.00	40.00
3. 4 - 5 ครั้ง/ปี	43.00	10.75
4. 6 ครั้งขึ้นไป/ปี	92.00	23.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการที่เทศบาลตำบลท่าศิลา เพศหญิง เป็นกลุ่มที่ใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.25 ช่วงอายุของผู้มารับบริการมากที่สุดระหว่างอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.00 ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.50 อาชีพใหญ่ของผู้มารับบริการเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 37.25 ความถี่ที่มาใช้ บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา 2-3 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00

4.2 ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ทต.ท่าศิลา อ.ส่องดาว จ.สกลนคร

ตารางที่ 4.2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของ ทต.ท่าศิลา อ.ส่องดาว จ.สกลนคร การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการ	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล			
	\bar{X} (ค่าเฉลี่ย)	S.D (ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน)	Confidence Level (ค่าเฉลี่ยความ เชื่อมั่น 95%)	Level (ระดับความ พึงพอใจ)
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน	4.80	0.72	0.07	มากที่สุด (5)
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.83	0.80	0.08	มากที่สุด (5)
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.78	0.08	มากที่สุด (5)
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้ บริการอย่างชัดเจน	4.70	0.83	0.08	มากที่สุด (5)
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.76	0.77	0.08	มากที่สุด (5)
1.6 มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.80	0.79	0.08	มากที่สุด (5)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ทต.ท่าศิลา อ.สองดาว จ.สกลนคร การรับเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการ	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล			
	\bar{X} (ค่าเฉลี่ย)	S.D (ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน)	Confidence Level (ค่าเฉลี่ยความ เชื่อมั่น 95%)	Level (ระดับความ พึงพอใจ)
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้ฯ	4.80	0.76	0.07	มากที่สุด (5)
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	4.80	0.92	0.09	มากที่สุด (5)
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.84	0.80	0.08	มากที่สุด (5)
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ	4.65	0.94	0.09	มากที่สุด (5)
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.64	0.90	0.09	มากที่สุด (5)
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว สะดวก	4.78	0.79	0.08	มากที่สุด (5)
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.70	0.76	0.07	มากที่สุด (5)
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 จนท.พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	4.88	0.69	0.07	มากที่สุด (5)
3.2 จนท.วางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติ หน้าที่	4.83	0.69	0.07	มากที่สุด (5)
3.3 จนท.ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือ รือร้น เต็มใจ มีความพร้อมในการบริการ	4.85	0.77	0.08	มากที่สุด (5)
3.4 จนท.มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.87	0.70	0.07	มากที่สุด (5)
3.5 จนท.ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	4.83	0.75	0.07	มากที่สุด (5)
3.6 จนท.มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.89	0.75	0.07	มากที่สุด (5)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ทต.ท่าศิลา อ.สองดาว จ.สกลนคร การรับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการ	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล			
	\bar{X} (ค่าเฉลี่ย)	S.D (ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน)	Confidence Level (ค่าเฉลี่ยความ เชื่อมั่น 95%)	Level (ระดับความ พึงพอใจ)
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 ที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.90	0.71	0.07	มากที่สุด (5)
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.80	0.68	0.07	มากที่สุด (5)
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.78	0.69	0.07	มากที่สุด (5)
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.85	0.75	0.07	มากที่สุด (5)
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.87	0.81	0.08	มากที่สุด (5)

จากตารางที่ 4.2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ในการรับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.80 (\approx 5.00) คิดเป็น 96.06 คะแนน และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ในการรับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย ไม่มีความแตกต่างกัน (คล้อยตามกัน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value : 0.08 > 0.05)

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ทต.ท่าศิลา อ.สองดาว จ.สกลนคร การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการ	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล			
	\bar{X} (ค่าเฉลี่ย)	S.D (ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน)	Confidence Level (ค่าเฉลี่ยความ เชื่อมั่น 95%)	Level (ระดับความ พึงพอใจ)
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน	4.73	0.78	0.08	มากที่สุด (5)
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.76	0.78	0.08	มากที่สุด (5)
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.82	0.08	มากที่สุด (5)
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้ บริการอย่างชัดเจน	4.70	0.84	0.08	มากที่สุด (5)
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.78	0.88	0.09	มากที่สุด (5)
1.6 มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.75	0.79	0.08	มากที่สุด (5)
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้	4.77	0.83	0.08	มากที่สุด (5)
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	4.80	0.88	0.09	มากที่สุด (5)
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.82	0.84	0.08	มากที่สุด (5)
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ	4.63	0.94	0.09	มากที่สุด (5)
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.54	0.91	0.09	มากที่สุด (5)
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว สะดวก	4.75	0.76	0.07	มากที่สุด (5)
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	4.66	0.75	0.07	มากที่สุด (5)
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 จนท.พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	4.91	0.76	0.07	มากที่สุด (5)
3.2 จนท.วางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติ หน้าที่	4.83	0.78	0.08	มากที่สุด (5)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ทต.ท่าศิลา อ.ส่องดาว จ.สกลนคร การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการ	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล			
	\bar{X} (ค่าเฉลี่ย)	S.D (ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน)	Confidence Level (ค่าเฉลี่ยความ เชื่อมั่น 95%)	Level (ระดับความ พึงพอใจ)
3.3 จนท.ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ มีความพร้อมในการบริการ	4.85	0.79	0.08	มากที่สุด (5)
3.4 จนท.มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.82	0.80	0.08	มากที่สุด (5)
3.5 จนท.ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.74	0.78	0.08	มากที่สุด (5)
3.6 จนท.มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.79	0.79	0.08	มากที่สุด (5)
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 ที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.87	0.75	0.07	มากที่สุด (5)
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.79	0.74	0.07	มากที่สุด (5)
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.71	0.86	0.09	มากที่สุด (5)
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.82	0.79	0.08	มากที่สุด (5)
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.86	0.83	0.08	มากที่สุด (5)

จากตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. ส่องดาว อ.ส่องดาว จังหวัดสกลนคร การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.76 (\approx 5.00) คิดเป็น 95.28 คะแนน และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ไม่มีความแตกต่างกัน (คล้อยตามกัน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value : 0.08 > 0.05)

ตารางที่ 4.4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ทต.ท่าศิลา อ.สองดาว จ.สกลนคร การรับชำระภาษีป้าย โรงเรือนและที่ดิน

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการ	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล			
	\bar{X} (ค่าเฉลี่ย)	S.D (ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน)	Confidence Level (ค่าเฉลี่ยความ เชื่อมั่น 95%)	Level (ระดับความ พึงพอใจ)
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน	4.76	0.81	0.08	มากที่สุด (5)
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.77	0.79	0.08	มากที่สุด (5)
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.77	0.08	มากที่สุด (5)
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.61	0.82	0.08	มากที่สุด (5)
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.79	0.83	0.08	มากที่สุด (5)
1.6 มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.75	0.80	0.08	มากที่สุด (5)
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้ฯ	4.79	0.75	0.07	มากที่สุด (5)
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.79	0.84	0.08	มากที่สุด (5)
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.78	0.78	0.08	มากที่สุด (5)
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.58	0.97	0.09	มากที่สุด (5)
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.56	0.88	0.09	มากที่สุด (5)
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วสะดวก	4.72	0.78	0.08	มากที่สุด (5)
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.71	0.79	0.08	มากที่สุด (5)
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 จนท.พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	4.95	0.77	0.08	มากที่สุด (5)
3.2 จนท.วางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.83	0.70	0.07	มากที่สุด (5)

ตารางที่ 4.4 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ทต.ท่าศิลา อ.สองดาว จ.สกลนคร การรับชำระภาษีป้าย โรงเรือนและที่ดิน

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการ	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล			
	\bar{X} (ค่าเฉลี่ย)	S.D (ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน)	Confidence Level (ค่าเฉลี่ยความ เชื่อมั่น 95%)	Level (ระดับความ พึงพอใจ)
3.3 จนท.ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ มีความพร้อมในการบริการ	4.85	0.81	0.08	มากที่สุด (5)
3.4 จนท.มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.77	0.76	0.07	มากที่สุด (5)
3.5 จนท.ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.78	0.08	มากที่สุด (5)
3.6 จนท.มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.82	0.73	0.07	มากที่สุด (5)
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 ที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.85	0.76	0.08	มากที่สุด (5)
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.83	0.75	0.07	มากที่สุด (5)
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.78	0.73	0.07	มากที่สุด (5)
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.82	0.75	0.07	มากที่สุด (5)
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.87	0.79	0.08	มากที่สุด (5)

จากตารางที่ 4.4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ทต.ท่าศิลา อ.สองดาว จ.สกลนคร การรับชำระภาษีป้าย โรงเรือนและที่ดิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.77 (≈ 5.00) คิดเป็น 95.42 คะแนน และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ในการรับชำระภาษีป้าย โรงเรือนและที่ดิน ไม่มีความแตกต่างกัน (คล้อยตามกัน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value : 0.08 > 0.05)

ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ทต.ท่าศิลา อ.สองดาว จ.สกลนคร การขอรับเงินเด็กแรกเกิด

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการ	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล			
	\bar{X} (ค่าเฉลี่ย)	S.D (ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน)	Confidence Level (ค่าเฉลี่ยความ เชื่อมั่น 95%)	Level (ระดับความ พึงพอใจ)
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน	4.85	0.78	0.08	มากที่สุด (5)
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.79	0.74	0.07	มากที่สุด (5)
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.83	0.08	มากที่สุด (5)
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้ บริการอย่างชัดเจน	4.68	0.78	0.08	มากที่สุด (5)
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.79	0.82	0.08	มากที่สุด (5)
1.6 มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.72	0.81	0.08	มากที่สุด (5)
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้ฯ	4.84	0.76	0.07	มากที่สุด (5)
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	4.83	0.85	0.08	มากที่สุด (5)
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.80	0.80	0.08	มากที่สุด (5)
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ	4.63	0.94	0.08	มากที่สุด (5)
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.62	0.90	0.09	มากที่สุด (5)
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว สะดวก	4.75	0.77	0.08	มากที่สุด (5)
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	4.69	0.75	0.07	มากที่สุด (5)
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 จนท.พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	4.96	0.69	0.07	มากที่สุด (5)
3.2 จนท.วางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติ หน้าที่	4.85	0.72	0.07	มากที่สุด (5)

ตารางที่ 4.5 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ทต.ท่าศิลา อ.สองดาว จ.สกลนคร การขอรับเงินเด็กแรกเกิด

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการ	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล			
	\bar{X} (ค่าเฉลี่ย)	S.D (ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน)	Confidence Level (ค่าเฉลี่ยความ เชื่อมั่น 95%)	Level (ระดับความ พึงพอใจ)
3.3 จนท.ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ มีความพร้อมในการบริการ	4.80	0.74	0.07	มากที่สุด (5)
3.4 จนท.มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.85	0.73	0.07	มากที่สุด (5)
3.5 จนท.ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	0.75	0.07	มากที่สุด (5)
3.6 จนท.มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.87	0.77	0.08	มากที่สุด (5)
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 ที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.82	0.75	0.07	มากที่สุด (5)
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.79	0.69	0.07	มากที่สุด (5)
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.79	0.69	0.07	มากที่สุด (5)
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.82	0.78	0.08	มากที่สุด (5)
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.87	0.81	0.08	มากที่สุด (5)

จากตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ทต.ท่าศิลา อ.สองดาว จ.สกลนคร การขอรับเงินเด็กแรกเกิด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.79 (≈ 5.00) คิดเป็น 95.81 คะแนน และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ในการขอรับเงินเด็กแรกเกิด ไม่มีความแตกต่างกัน (คล้อยตามกัน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value : 0.08 > 0.05)

4.3 ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.6 จำนวน ร้อยละ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของ ทต.ท่าศิลา อ. ส่องดาว จ.สกลนคร

ในปีที่ผ่านมา ทต.ท่าศิลา มีสิ่งใดที่จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไข เร่งด่วน	ร้อยละ
1. การบริหารจัดการเรื่องน้ำ โดยให้มีการปรับปรุงร่องระบายน้ำในหมู่บ้านที่อุดตัน และสร้างหรือเพิ่มใหม่ ภายในหมู่บ้าน, ความสะอาดของน้ำประปา	29.03
2. ปรับปรุงและเพิ่มระบบไฟฟ้า ไฟฟ้าเกษตร ไฟส่องสว่างตามถนน ทางแยกของหมู่บ้าน ขยายระบบไฟฟ้าที่ยังไม่ทั่วถึง	24.52
3. การบริหารการจัดการด้านขยะ โดยอยากให้มีถังขยะชนิดมีฝาปิดภายในหมู่บ้าน รถขนขยะ ควรเพิ่มความถี่ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ ในการจัดเก็บขยะ และต้องเก็บกวาดให้เรียบร้อยไม่ตกหล่นตามทาง	21.94
4. ปรับปรุงผิวการจราจร ขยายถนน และป้ายบอกทางสัญลักษณ์การจราจรให้ชัดเจน ภายในเขต ทต.ท่าศิลา	19.35
5. ฝึกอบรมเยาวชน กลุ่มเสี่ยง ให้ห่างไกลยาเสพติด, ประกวาดความสะอาดของหมู่บ้าน	5.16

จากตารางที่ 4.6 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลท่าศิลา อ. ส่องดาว จ.สกลนคร พบว่า

1. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เทศบาลตำบลท่าศิลาต้องให้ความสำคัญมากที่สุดอันดับแรกคือ การบริหารจัดการเรื่องน้ำ โดยให้มีการปรับปรุงร่องระบายน้ำในหมู่บ้านที่อุดตัน และสร้างหรือเพิ่มใหม่ภายในหมู่บ้าน ความสะอาดของน้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 29.03 มากที่สุด

อันดับสองคือ ปรับปรุงและเพิ่มระบบไฟฟ้า ไฟฟ้าเกษตร ไฟส่องสว่างตามถนน ทางแยกของหมู่บ้าน ขยายระบบไฟฟ้าที่ยังไม่ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 24.52

อันดับสามคือ การบริหารการจัดการด้านขยะ โดยอยากให้มีถังขยะชนิดมีฝาปิดภายในหมู่บ้าน รถขนขยะควรเพิ่มความถี่ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ ในการจัดเก็บขยะ และต้องเก็บกวาดให้เรียบร้อยไม่ตกหล่นตามทาง คิดเป็นร้อยละ 21.94

อันดับสี่คือ ปรับปรุงผิวการจราจร ขยายถนน และป้ายบอกทางสัญลักษณ์การจราจรให้ชัดเจน ภายในเขต ทต.ท่าศิลา คิดเป็นร้อยละ 19.35

อันดับห้าคือ ฝึกอบรมเยาวชน กลุ่มเสี่ยง ให้ห่างไกลยาเสพติด และประกวาดความสะอาดของหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 5.16

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย ทต.ท่าศิลา อ.สองดาว จ.สกลนคร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$ (ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยไม่แตกต่างกัน)

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$ (ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยแตกต่างกัน)

การสรุปหรือการตัดสินใจ

ค่า p-value คำนวณ $(0.08) > 0.05$ จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 นั่นคือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย ทต.ท่าศิลา อ.สองดาว จ.สกลนคร ไม่แตกต่างกัน (คล้ายตามกัน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทต.ท่าศิลา อ.สองดาว จ.สกลนคร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$ (ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ไม่แตกต่างกัน)

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$ (ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แตกต่างกัน)

การสรุปหรือการตัดสินใจ

ค่า p-value คำนวณ $(0.08) > 0.05$ จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 นั่นคือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทต.ท่าศิลา อ.สองดาว จ.สกลนคร ไม่แตกต่างกัน (คล้ายตามกัน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการรับชำระภาษีป้าย โรงเรือน และที่ดิน ทต.ท่าศิลา อ.สองดาว จ.สกลนคร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$ (ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการรับชำระภาษีป้าย โรงเรือนและที่ดิน ไม่แตกต่างกัน)

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$ (ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการรับชำระภาษีป้าย
โรงเรียนและที่ดิน แตกต่างกัน)

การสรุปหรือการตัดสินใจ

ค่า p-value คำนวณ $(0.08) > 0.05$ จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 นั่นคือ ความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการของการรับชำระภาษีป้าย โรงเรียนและที่ดิน ทต.ท่าศิลา อ.ส่องดาว จ.
สกลนคร ไม่แตกต่างกัน (คล้อยตามกัน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการขอรับเงินเด็กแรกเกิด ทต.ท่า
ศิลา อ.ส่องดาว จ.สกลนคร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$ (ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการขอรับเงินเด็กแรกเกิด ไม่
แตกต่างกัน)

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$ (ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการขอรับเงินเด็กแรกเกิด
แตกต่างกัน)

การสรุปหรือการตัดสินใจ

ค่า p-value คำนวณ $(0.08) > 0.05$ จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 นั่นคือ ความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการของการขอรับเงินเด็กแรกเกิด ทต.ท่าศิลา อ.ส่องดาว จ.สกลนคร ไม่
แตกต่างกัน (คล้อยตามกัน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.7 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย ทต.ท่าศิลา อ.ส่องดาว จ.สกลนคร ไม่แตกต่างกัน (คล้อยตามกัน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	ยอมรับสมมติฐานหลัก ปฏิเสธสมมติฐานรอง
2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทต.ท่าศิลา อ.ส่องดาว จ.สกลนคร ไม่แตกต่างกัน (คล้อยตามกัน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	ยอมรับสมมติฐานหลัก ปฏิเสธสมมติฐานรอง
3. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการรับชำระภาษีป้าย โรงเรือน และที่ดิน ทต.ท่าศิลา อ.ส่องดาว จ.สกลนคร ไม่แตกต่างกัน (คล้อยตามกัน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	ยอมรับสมมติฐานหลัก ปฏิเสธสมมติฐานรอง
4. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการขอรับเงินเด็กแรกเกิด ทต.ท่าศิลา อ.ส่องดาว จ.สกลนคร ไม่แตกต่างกัน (คล้อยตามกัน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	ยอมรับสมมติฐานหลัก ปฏิเสธสมมติฐานรอง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอ ส่องดาว จังหวัดสกลนคร” เป็นผลเนื่องมาจาก เทศบาลตำบลท่าศิลา เป็นหน่วยงานที่ต้องมีการ ดำเนินงานด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก หากขาดประสิทธิภาพในการ บริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อน และในทางกลับกันหาก เทศบาลตำบลท่าศิลา มีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การ ดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่นมีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงาน สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าศิลา จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพราะนอกจากจะทำให้ เทศบาลตำบล ท่าศิลา ได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยการศึกษาครั้งนี้ มี วัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบล ท่าศิลา อ.ส่องดาว จ.สกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบล ท่าศิลา อ.ส่องดาว จ.สกลนคร ในการบริการทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การรับ ชำระภาษีป้าย โรงเรือนและที่ดิน และการขอรับเงินเด็กแรกเกิด โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตพื้นที่ของ เทศบาลตำบลท่าศิลา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา จำนวน ทั้งสิ้น 400 ชุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างสมบูรณ์ จำนวน 400 คน (จำนวน ประชากร ทั้งสิ้น 10,639 คน) โดยคำนวณจากสูตรยามานะ (Yamana, 1973, p.725 อ้างถึงใน บุญ ธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540, หน้า 71) สถิติที่ใช้ในการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและความถี่ที่มารับบริการในรอบ 1 ปี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าศิลา อ.ส่องดาว จ. สกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ภายใต้กรอบงาน 4 ด้าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ใช้ค่าสถิติ p-value โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการศึกษานำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา อําเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร
3. ข้อเสนอแนะ
4. การทดสอบสมมติฐาน

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

- เพศหญิง ร้อยละ 65.25 ให้ความสนใจต่อการปฏิบัติงานของ เทศบาลตำบล ท่าศิลา มากกว่าเพศชายซึ่งคิดเป็นร้อยละ 34.75

- ช่วงอายุของประชากรอยู่ระหว่าง 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.00 ให้ความสนใจต่อการปฏิบัติงานของ เทศบาลตำบล ท่าศิลา มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ โดย ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.75 ช่วงอายุ 20-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.50 ช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.75

- ระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.50 ให้ความสนใจต่อการปฏิบัติงานของ เทศบาลตำบล ท่าศิลา มากกว่าระดับอื่นๆ โดย ระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 16.75 ระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 22.25 ระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 5.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.00 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.00

- อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 37.25 ให้ความสนใจต่อการปฏิบัติงานของ เทศบาลตำบล ท่าศิลา มากกว่าอาชีพอื่นๆ โดย ผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 10.75 ข้าราชการ คิดเป็น 12.50 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.25 ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 15.00 รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 20.25

- ความถี่ที่มารับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่แล้วประชาชนได้เข้ามาใช้บริการ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.25, มารับบริการ 2-3 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00, มารับบริการ 4-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.75, มารับบริการ 6 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.00

5.1.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าศิลา อ.ส่องดาว จ.สกลนคร

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบล ท่าศิลา อ.ส่องดาว จ.สกลนคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่การปกครอง ทั้ง 13 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย การรับเบี่ยงชีผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การรับชำระภาษีป้าย โรงเรือนและที่ดิน และการขอรับเงินเด็กแรกเกิด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 4.74 (94.85 คะแนน) ด้านช่องทางการ

ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 4.72 (94.46 คะแนน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 4.84 (96.80 คะแนน) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 4.82 (96.46 คะแนน) และในภาพรวมของ เทศบาลตำบลท่าศิลา อ.ส่องดาว จ.สกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุด 4.78 (95.64 คะแนน) แยกตามกรอบงานได้ดังนี้

5.1.2.1 การรับเบี่ยงชีผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย พบว่า ประชาชนทั้ง 13 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในด้าน

- กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.77, S.D = 0.84)
- ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.74, S.D = 0.84)
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.86, S.D = 0.72)
- อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.84, S.D = 0.73)

ในภาพรวมของการรับเบี่ยงชีผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย ประชาชนทั้ง 13 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจในเกณฑ์ระดับมากที่สุด 4.80 (96.06 คะแนน) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (S.D.) 0.78 หมายถึงประชาชนทั้ง 13 หมู่บ้านมีความคิดเห็นที่คล้ายตามกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.2 การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ พบว่า ประชาชนทั้ง 13 หมู่บ้านมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในด้าน

- กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.72, S.D = 0.81)
- ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.71, S.D = 0.84)
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.82, S.D = 0.79)
- อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.81, S.D = 0.79)

ในภาพรวมของการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประชาชนทั้ง 13 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจในเกณฑ์ระดับมากที่สุด 4.76 (95.28 คะแนน) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (S.D.) 0.81 หมายถึงประชาชนทั้ง 13 หมู่บ้านมีความคิดเห็นที่คล้ายตามกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.3 การรับชำระภาษีป้าย โรงเรือนและที่ดิน พบว่า ประชาชนทั้ง 13 หมู่บ้านมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในด้าน

- กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.72, S.D = 0.80)
- ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.70, S.D = 0.83)
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.83, S.D = 0.76)
- อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.83, S.D = 0.76)

ในภาพรวมของการรับชำระภาษีป้าย โรงเรือนและที่ดิน ประชาชนทั้ง 13 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจในเกณฑ์ระดับมากที่สุด 4.77 (95.42 คะแนน) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (S.D.) 0.79 หมายถึงประชาชนทั้ง 13 หมู่บ้านมีความคิดเห็นที่คล้ายตามกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.4 การขอรับเงินเด็กแรกเกิด พบว่า ประชาชนทั้ง 13 หมู่บ้านมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในด้าน

- กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D = 0.79)
- ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D = 0.83)
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D = 0.73)
- อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D = 0.74)

ในภาพรวมของการขอรับเงินเด็กแรกเกิด ประชาชนทั้ง 13 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจในเกณฑ์ระดับมากที่สุด 4.79 (95.81 คะแนน) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (S.D.) 0.77 หมายถึงประชาชนทั้ง 13 หมู่บ้านมีความคิดเห็นที่คล้ายตามกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ในปีที่ผ่านมาเทศบาลตำบลท่าศิลา ประชาชนทั้ง 13 หมู่บ้านมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นการปรับปรุงแก้ไขระบบการบริหารงานดังนี้

- อันดับ 1 คือ การบริหารจัดการเรื่องน้ำ โดยให้มีการปรับปรุงร่องระบายน้ำในหมู่บ้านที่อุดตัน และสร้างหรือเพิ่มใหม่ ภายในหมู่บ้าน ความสะอาดของน้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 29.03 มากที่สุด
- อันดับ 2 คือ ปรับปรุงและเพิ่มระบบไฟฟ้า ไฟฟ้าเกษตร ไฟส่องสว่างตามถนนทางแยกของหมู่บ้าน ขยายระบบไฟฟ้าที่ยังไม่ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 24.52
- อันดับ 3 คือ การบริหารการจัดการด้านขยะ โดยอยากให้มีถังขยะชนิดมีฝาปิด ภายในหมู่บ้าน รถขนขยะควรเพิ่มความถี่ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ ในการจัดเก็บขยะ และต้องเก็บกวาดให้เรียบร้อยไม่ตกหล่นตามทาง คิดเป็นร้อยละ 21.94
- อันดับ 4 คือ ปรับปรุงผิวการจราจร ขยายถนน และป้ายบอกทางสัญญาณลักษณะการจราจรให้ชัดเจน ภายในเขต เทศบาลตำบลท่าศิลา คิดเป็นร้อยละ 19.35
- อันดับ 5 คือ ฝึกอบรมเยาวชน กลุ่มเสี่ยง ให้ห่างไกลยาเสพติด, ประกวดความสะอาดของหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 5.16

5.1.4 การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ท่าศิลา อ.สองดาว จ.สกลนคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนทั้ง 13 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบล ท่าศิลา ไม่แตกต่างกัน (คล้อยตามกัน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 อภิปรายผล

ประชาชนส่วนใหญ่ ทั้ง 13 หมู่บ้านเข้ามาใช้บริการที่ เทศบาลตำบล ท่าศิลา เพศหญิงเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ เทศบาลตำบล ท่าศิลา มากที่สุด ช่วงอายุของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดระหว่างอายุ 41-60 ปี ประชาชนส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด อาชีพประจำส่วนใหญ่ของประชาชนเป็นเกษตรกรที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ความถี่จำนวนครั้งของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบล ท่าศิลา ในรอบปี อยู่ที่ 2-3 ครั้ง

ประชาชนทั้ง 11 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าศิลา อ.สองดาว จ.สกลนคร ในงานทั้ง 4 ด้านดังตาราง

ตารางที่ 5.1 บทสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการตามตัวชี้วัดความพึงพอใจ

ลำดับที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนน
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.74	94.85
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	94.46
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	96.80
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	96.46
5	ภาพรวมของ เทศบาลตำบล ท่าศิลา อ.สองดาว จ.สกลนคร	4.78	95.64

ตารางที่ 5.2 บทสรุปความพึงพอใจต่อกระบวนการงาน

ลำดับที่	กระบวนการงาน	ร้อยละ	คะแนน
1	การรับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย	4.80	96.06
2	การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	4.76	95.28
3	การรับชำระภาษีป้าย โรงเรือนและที่ดิน	4.77	95.42
4	การขอรับเงินเด็กแรกเกิด	4.79	95.81
5	ภาพรวมของ เทศบาลตำบล ท่าศิลา อ.สองดาว จ.สกลนคร	4.78	95.64

ประชาชนทั้ง 13 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจในภาพรวมของเทศบาลตำบลท่าศิลาอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด (4.78) , 95.64 คะแนน

สรุปผลจากการศึกษาได้ว่า เทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร มีการให้บริการแก่ประชาชนที่ตรงจุดเน้นความพึงพอใจประชาชนเป็นหลักและผู้บริหารมีนโยบายแบบเชิงรุกเพื่อให้ประชาชนสะดวกสบายง่ายแก่การติดต่อขอรับบริการงานด้านต่างๆ จึงทำให้ประชาชนผู้มารับบริการ ทั้ง 13 หมู่บ้าน จำนวน 10,639 คน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด 4.78 (95.64 คะแนน)

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบล ท่าศิลา อ.สองดาว จ.สกลนคร ประจำปี 2565” พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบล ท่าศิลา ในภาพรวมของงานทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้ ประชาชนทั้ง 13 หมู่บ้าน จำนวน 10,639 คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4.78 (95.64 คะแนน) โดยเฉพาะด้านช่องทางการให้บริการ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการขั้นตอน และช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนทั้ง 13 หมู่บ้าน จำนวน 10,639 คน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบล ท่าศิลา อ.สองดาว จ.สกลนคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากข้อค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

เชิงนโยบาย

1. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้กับบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

เชิงวิชาการ

1. การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการบริการ เทศบาลตำบล ท่าศิลา ให้ตรงตามความต้องการของประชาชนมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กัลยา รุ่งเรือง. (2546). ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีค้ำจุนและการจูงใจของอาจารย์
อาชีวศึกษา: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอรรณพวิทยัพณิชยการ. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตติยา เหมันค์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝากของที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่.
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการ
บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิติพัฒน์ อินทรนิโลดม. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณี
สำนักงานเขตคลองเตย. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กุลธนา ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมมาธิราช.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่
อนาคต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ. (2534). ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน: ศึกษากรณี
งานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการปกครอง.
- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ
ตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน(P.S.O.107):ศึกษา
เฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูโชค ทิพย์โสสถิ. (2545). การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียน
ราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของ
กรมการปกครอง. เทศบาล88, 30 (กรกฎาคม), หน้า 11 -14.
- ทิวา ประสุวรรณ. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล:
ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสน
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ธนาธิป สุมาลัย. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลบางนกแขวกอำเภอบางคนที่จังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคาแหง.
- ปฐม มณีโรจน์. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร:ศึกษากรณีสำนักงานเขต. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประยูร กาญจนดุล. (2549). คำบรรยายกฎหมายปกครอง (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2523). องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อบต.วานรนิวาส. (2561). แผนพัฒนาห้าปี ประจำปีงบประมาณ 2561-2565. องค์การบริหารส่วนตำบลวานรนิวาส อำเภovanรนิวาส จังหวัดสกลนคร.
- พงศ์ธร ถาวรวงศ์. (2541). ทศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อระบบการให้บริการของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา:ศึกษากรณีด้านงานทะเบียนราษฎร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพวัลย์ ชลาสัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วรนุช บวรนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอกกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วรรณิ์ เดียววิศเรศ. (2548). รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา พ.ศ.2548. ชลบุรี: สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี.

- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุกรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยุชุมชน.
- สุจิตรา เชื้อนรินทร์. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อมร รักษาสัตย์. (2546). จริยธรรมในวิชาชีพ. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Chaplin, J. P. (1968). Dictionary of Psychology. New York: Reaquin Book.
- Kotler, P. (1994). Marketing Management: Analysis Planning Implementation and Control. (8th ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall.
- McCormick, E. J. & Daniel, L. R. (1965). Industrial Psychology. (7th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice - Hall.
- Millet, J. D. (1954). Management in Public Science. New York: McGraw - Hill.
- Vroom, W. H. (1964). Work and Motivation. New York: John Wiley and Sons.
- Wang, I. J. (1986). Work and Mativation. New York: John Wlley and Sons.
- Weber, M. (1966). The Theory of Social and Economic Organization. Trans. By A.M. Henderson and Talcott Person. (4th ed.). New York: The Free Press.
- Yamane, T. (1973). Statistics: An introduction analysis. (3rd ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาประเมิน และให้คำแนะนำ

แบบสอบถามเรื่อง แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลท่าศิลา อ.สองดาว จ.สกลนคร

ผู้วิจัย นายวุฒิพงษ์ ฮามวงศ์ และคณะ

คะแนนความสอดคล้องและค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ได้ผลดังนี้

ข้อคำถาม	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่					IOC
	1	2	3	4	5	
เพศของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม	1	1	1	1	1	1
อายุผู้ที่ตอบแบบสอบถาม	1	1	1	1	1	1
ระดับการศึกษาสูงสุด	1	1	1	0	1	0.8
อาชีพ	1	1	0	1	1	0.8
ความถี่ที่ท่านมารับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	1	0	1	1	1	0.8
1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	1	1	1	1	1	1
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	1	1	1	1	1	1
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	1	1	1	1	1	1
1.4 มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	1	1	1	1	1	1
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	1	1	1	1	1	1
1.6 มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	1	0	1	1	1	0.8
2 ด้านช่องทางการให้บริการ						
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	1	1	0	1	1	0.8
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	1	1	1	1	1	1
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	0	1	1	1	1	0.8
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	1	1	1	1	1	1
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	1	1	1	1	1	1
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	1	0	1	1	1	0.8
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	1	1	1	1	1	1
3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 จนท. พุดจาสุภาพ อัจฉริยะดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	1	1	1	1	1	1
3.2 จนท. ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	1	0	1	1	1	0.8

ข้อคำถาม		คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่					IOC
		1	2	3	4	5	
3.3	จนท.ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ มีความพร้อมในการบริการ	1	1	1	0	1	0.8
3.4	จนท.มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ	1	1	1	1	1	1
3.5	จนท.ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	1	0	1	1	1	0.8
3.6	จนท.มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	1	1	1	1	1	1
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	1	1	1	1	1	1
4.2	สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอบริการ	1	1	1	1	1	1
4.3	สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	1	1	1	1	1	1
4.4	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	1	1	1	1	1	1
4.5	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	1	1	0	1	1	0.8

ผลสรุป จากค่า IOC สำหรับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป พบว่าแต่ละข้อคำถาม มีค่าตั้งแต่ 0.8 – 1.00 ขึ้นไป แสดงว่าค่าดัชนีมีความสอดคล้องแบบสอบถามและข้อคำถามตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยทุกข้อ

ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น รายชื่อของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ดังปรากฏในตาราง

ข้อคำถาม		ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
	สถานภาพทางเพศ	0.745	0.828
	อายุผู้ที่ตอบแบบสอบถาม	0.611	0.828
	ระดับการศึกษา	0.822	0.828
	อาชีพ	0.780	0.828
	ความถี่ที่ท่านมารับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	0.810	0.828
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
1.1	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	0.675	0.828
1.2	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	0.741	0.828
1.3	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	0.789	0.828
1.4	มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	0.772	0.828
1.5	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	0.841	0.828
1.6	มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	0.605	0.828
2	ด้านช่องทางการให้บริการ		
2.1	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	0.830	0.828
2.2	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	0.606	0.828
2.3	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	0.619	0.828
2.4	มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	0.631	0.828
2.5	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	0.616	0.828
2.6	เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	0.818	0.828
2.7	มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	0.772	0.828
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
3.1	จนท.พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	0.848	0.828
3.2	จนท.ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	0.847	0.828
3.3	จนท.ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ มีความพร้อมในการบริการ	0.864	0.828
3.4	จนท.มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ	0.811	0.828
3.5	จนท.ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0.830	0.828

ข้อคำถาม		ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
3.6	จนท.มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	0.745	0.828
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		
4.1	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	0.812	0.828
4.2	สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอบริการ	0.841	0.828
4.3	สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	0.830	0.828
4.4	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	0.746	0.828
4.5	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	0.810	0.828

ชุดที่.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา
อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยเนื้อหา 3 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบล
ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะอื่นๆ
2. ในการตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อตามสภาพความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อให้การประเมินผล การวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนครมีผลกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

ขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์
หัวหน้าทีมวิจัย

ประวัติผู้วิจัย หัวหน้าโครงการวิจัย

1. ชื่อ-นามสกุล นายวุฒิพงษ์ ฮามวงศ์
2. ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ) คณะทรัพยากรธรรมชาติ
3. หน่วยงานและสถานที่ติดต่อ
สาขาวิชาการแพทย์แผนไทย คณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
อีสาน วิทยาเขตสกลนคร เลขที่ 205 หมู่ที่ 10 ต.แร่ อ.ส่องดาว จ.สกลนคร 47160
โทรศัพท์ 042-771-460 โทรศัพท์มือถือ 085-452-7497
e-mail address : harmvong@hotmail.com , wuttipong.ha@gmail.com
4. ประวัติการศึกษา

พ.ศ 2538	วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ สถาบันราชภัฏ มหาสารคาม
พ.ศ. 2551	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์ศึกษา แขนง เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนคร เหนือ
5. สาขาวิชาที่มีความชำนาญพิเศษ
คอมพิวเตอร์ศึกษา (CAI) เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (ICT) ระบบฐานข้อมูล (Database)
วิเคราะห์และออกแบบระบบ (System Analysis) และระบบมัลติมีเดีย (Multimedia System)
6. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย
 - 6.1 การศึกษาและจัดทำระบบฐานข้อมูลว่านและสมุนไพรไทยในจังหวัดสกลนคร WAN and
Thai herbs Database Management System in Sakon Nakorn Province
(ปีงบประมาณ 2554)
 - 6.2 การพัฒนาการเรียนการสอนผ่านห้องเรียนเสมือนจริงเพื่อฝึกทักษะกระบวนการคิด
รายวิชาโครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึม The Development of the Virtual
Classroom By Thinking Process for Data Structure and Algorithm

(ปีงบประมาณ 2554)

- 6.3 การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บ (Web-Based Training : WBT) หลักสูตร
ฝึกอบรมระยะสั้นของคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร Short-Term Course Web-Based Training for faculty of
Natural Resources Rajamangala University of Technology ISAN
Sakonnakorn Campus (ปีงบประมาณ 2555)
- 6.4 ระบบวินิจฉัยอาการป่วยด้วยโรคเบาหวานแบบชาญฉลาดในโรงพยาบาลแพทย์แผนไทย
สกลนคร Diagnosis illness Expert System by intelligent computer in Sakon
Nakhon Thai Traditional Medicine Hospital (DES) (ปีงบประมาณ 2557)
- 6.5 การศึกษาและจัดทำฐานข้อมูลผักพื้นบ้านและสมุนไพรไทยในจังหวัดสกลนคร
Database Management vegetable and Thai Medicinal Plants in
Sakonnakorn, Province. (ปีงบประมาณ 2559)

ภาพกิจกรรมลงพื้นที่สำรวจเก็บข้อมูล
เทศบาลตำบลท่าศิลา อ.สองดาว จ.สกลนคร



หมู่ที่ 9 บ้านเจริญชัย



หมู่ที่ 9 บ้านเจริญชัย



หมู่ที่ 3 บ้านชัยชนะ



หมู่ที่ 3 บ้านชัยชนะ



ข้อเสนอแนะ ควรจัดทำร่องระบายน้ำภายในหมู่บ้าน



ข้อเสนอแนะ ควรจัดทำร่องระบายน้ำภายในหมู่บ้าน



ข้อเสนอแนะ การจัดเก็บขยะต้องเรียบร้อยไม่ตกหล่น



ข้อเสนอแนะ การปรับปรุงผิวจราจร การสร้างถนนคอนกรีต ในหมู่บ้าน



ข้อเสนอแนะ การติดตั้งไฟสว่างส่องตามเส้นทางหมู่บ้าน ช่วยป้องกันอาชญากรรม







