



การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแซง ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแซง
อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๑๐
โทรศัพท์ ๐๔๓ - ๐๐๐๔๑๑
เว็บไซต์หน่วยงาน www.tambon-nongsang.org

บทคัดย่อ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) ครั้งนี้ โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มา ติดต่อราชการโดยสุ่มแบบง่าย จำนวน ๒๐๐ คน โดยการสำรวจแบ่งออกเป็น ๕ ประเด็นคือข้อมูลทั่วไป ข้อมูลด้านเวลาในการให้บริการ ข้อมูลด้านขั้นตอนการบริการ ข้อมูลด้านบุคลากรที่ให้บริการ ข้อมูลด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และปัญหาและข้อเสนอแนะ และผลจากการให้บริการและนำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ ๘๐ เพศชายร้อยละ ๒๐ ด้านอายุส่วนใหญ่อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๗๐ รองลงมาอายุ ๔๑-๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๑๗.๕ และอายุ ๒๑-๔๐ ปี ร้อยละ ๑๒.๕ ในด้านการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๘๔ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ร้อยละ ๑๖ และจบปริญญาตรี ร้อยละ ๐.๕ และในด้านกิจกรรมการเข้ารับบริการพบว่าส่วนใหญ่เข้ารับบริการด้านสวัสดิการเบี้ยผู้สูงอายุ ร้อยละ ๖๐ รองลงมาเป็นด้านสวัสดิการเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด ร้อยละ ๑๗.๕ ด้านสวัสดิการความพิการ ร้อยละ ๑๐ และด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ร้อยละ ๗ ด้านซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ร้อยละ ๕.๕ ตามลำดับ

ด้านเวลาในการให้บริการ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขงมีการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความรวดเร็วในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($X=๔.๗๘$) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนมีความชัดเจน มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว และ แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/แจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน มีจุดรับแบบประเมินการบริการ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($X=๔.๘๑$) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๖

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ,การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ,ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($X= ๔.๘๕$) คิดเป็นร้อยละ ๙๗

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($X=๔.๙๑$) คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒

ในด้านปัญหาและข้อเสนอแนะ จะเห็นว่าจากภาพรวมในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง ประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนที่มารับบริการว่าในการให้บริการ ประชาชนที่ขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง มีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อนำผล การศึกษาไปปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ให้ดียิ่งขึ้นตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี โดยประชาชนได้รับการบริการที่ พึงพอใจสูงสุด

ผลการสำรวจได้นำเสนอเกี่ยวกับประเด็นของการให้บริการด้านต่างๆ และด้าน เวลาในการ ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตลอดจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการ ผลที่ได้จากการประเมิน สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ รวมทั้งใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหาร จัดการ ซึ่งจะส่งผลดีโดยรวมทั้งกับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และต่อ ผู้รับบริการ ขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในการ ดำเนินงาน และประชาชนที่ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง ในครั้งนี้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่	
๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๒
ขอบเขตของการวิจัย	๒
วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย	๓
ประโยชน์ที่จะได้รับ	๓
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง	๔
นิยามศัพท์	๑๓
๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๑๔
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน	๑๔
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	๒๒
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๒๗
๓ วิธีการดำเนินการศึกษา	๓๒
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๒
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	๓๓
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๓
๔ ผลการวิจัย	๓๕
๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๔๐
สรุปผล	๔๐
อภิปรายผล	๔๐
ข้อเสนอแนะ	๔๑
เอกสารอ้างอิง	๔๒
ภาคผนวก	๔๓

ง
สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๑.๑	จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนตำบลหนองแขง
๑.๒	โรงเรียนในสังกัด สพฐ ๕ แห่ง
๑.๓	พื้นที่การเพาะปลูก
๑.๔	หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง
๑.๕	ข้อมูลทางการเกษตร (ทำนา)
๑.๖	ข้อมูลทางการเกษตร (ทำไร่)
๑.๗	ข้อมูลทางการเกษตร (ทำสวน)
๑.๘	ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร
๑.๙	ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการอุปโภค บริโภค
๒	จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาติดต่อการรับบริการ
๓	ความพึงพอใจการให้บริการ

บทที่ ๑

บทนำ

๑. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ ความว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน...” ดังนั้น การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ทุกแห่งทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างก็แข่งขันการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนหรือ ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด เริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการใน ปี ๒๕๔๕ เป็นต้นมา รัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี จะเห็นได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐ เริ่ม ดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่าง ๆ ด้านความสะดวก, ความรวดเร็ว ยุติธรรมต่าง ๆ โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่พึงพอใจต่อหน่วยงาน ภาครัฐอย่างสูงสุด

การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐนั้น ประชาชนทั่วไปที่ต้องติดต่อกับ หน่วยงานของรัฐตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย เนื่องจากมีกฎหมายบังคับจากหน่วยงานของรัฐบริการได้ อย่างมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สะดวกรวดเร็วและชัดเจน ใช้เวลาดำเนินการ พิจารณาไม่มาก เมื่อประชาชนมาติดต่อสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปมาหลายครั้ง ก็จะทำให้ประชาชนมีเวลาไปประกอบอาชีพอื่นๆ เป็นการเพิ่ม รายได้และผลผลิตมวลรวมของประเทศได้อีกทางหนึ่ง สำหรับกรณีของภาคเอกชนที่เป็นนักธุรกิจ ต้องมีการพิจารณาก่อนการลงทุน หากระบบราชการโดยเฉพาะการบริการที่ไม่ชัดเจน นักลงทุนก็ ไม่กล้าเสี่ยงเข้ามาลงทุนทำให้ประชาชนไม่มีงานทำ ขาดรายได้ ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงให้การบริการที่ดี ซึ่ง ประชาชนก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่จัดให้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพเสียค่าใช้จ่ายต่ำ คุ่มค่าต่อเงินภาษีของราษฎรที่เสียภาษีและมีการแข่งขันการให้บริการของภาครัฐทุก ด้าน โดยมีการปรับปรุงระบบการให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสร้าง จิตสำนึกต่อการบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนและความเป็นนัก วิชาชีพของข้าราชการต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง ในฐานะที่ ทำหน้าที่ในการให้บริการ ประชาชนตาม บทบาทภารกิจของรัฐบาล จึงได้มีการดำเนินงานตามภารกิจของ การทำงานแนวใหม่ที่มีการปรับปรุง ระบบการทำงานต่างๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดีและมี ประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน จึงได้มีการดำเนินงานศึกษา และสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเพื่อ เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๒. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- ๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ๒.๒ เพื่อนำผลการสำรวจไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๓. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล หนองแขง อ. บ้านแฮด จ. ขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) กำหนดขอบเขตในการประเมินของ ลักษณะงาน ๖ ด้าน ได้แก่

- (๑) งานด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- (๒) งานด้านสวัสดิการเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด
- (๓) งานด้านซ่อมแซมระบบปะปาหมู่บ้าน
- (๔) งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
- (๕) งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- (๖) งานด้านอื่นๆ

โดยแต่ละกิจกรรม / โครงการ จะสำรวจใน ๕ ประเด็น ประกอบด้วย

(๑) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ การเข้าร่วมกิจกรรม ที่จัดโดย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และการทำแบบสำรวจและประเมิน ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(๒) ด้านเวลาในการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และความ รวดเร็วในการให้บริการ

(๓) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ การติดป้าย แสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวก ทันสมัย และความรวดเร็ว

(๔) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้นให้คำแนะนำและการให้บริการที่เท่าเทียม และมีความ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

(๕) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดความ เหมาะสมของการจัดพื้นที่ ความหลากหลายของช่องทางในการบริการ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์บอกจุดบริการ สถานที่พักรอน้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

๔. วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง ครั้งนี้ เป็นการศึกษาประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการศึกษาในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ จัดเก็บข้อมูล วิธีการศึกษาแบ่งออกเป็น ๒ ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ ๑ เลือกวิธีการเก็บข้อมูลซึ่งมีทั้ง แบบปฐมภูมิที่ได้จากการสังเกตและข้อมูลทุติยภูมิ และ ขั้นตอนที่ ๒ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล เพื่อให้เห็นถึงเชิงปริมาณและพรรณนาวิเคราะห์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่องานในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๒๐๐ คน โดยกำหนดการแจกและลงพื้นที่เก็บแบบสำรวจจากประชาชนในพื้นที่ตำบลหนองแขง ๒๐๐ ฉบับ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นี้

๔.๑ ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้มารับบริการ

๔.๒ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง

๔.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสำรวจได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องทุกคนที่ทำหน้าที่ในการบริการในองค์กรเป็นคนลงพื้นที่สำรวจ หรือมอบหมายให้ กลุ่มเป้าหมายได้ทำเอง

๔.๔ ผู้ศึกษาได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

๔.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาความดี และค่าร้อยละในการอธิบายผลที่ได้รับ

๕. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๕.๑. ได้รับทราบทัศนคติของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการว่าเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข

๕. ๒ เป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานการบริการประชาชนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป

๕.๓ สะท้อนให้เห็นผลการศึกษาให้แก่หน่วยงาน/องค์กรต่างๆ ได้รับทราบและนำไป แก้ไขปรับปรุง

๕.๔ ผลของการทราบข้อเท็จจริงของเหตุปัจจัยที่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจจะนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุง ระบบ กระบวนการ และพฤติกรรมของบุคคลผู้ให้บริการได้ตรงจุด เพื่อปรับปรุงองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขงให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

๕.๕ ผลของการศึกษาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง ทำให้ทราบถึงศักยภาพ สมรรถนะความสามารถในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง

๕.๖ รวมทั้งรู้ถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขงตามทัศนะของประชาชนผู้มารับบริการ

๖. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง

๖.๑ ด้านกายภาพ

ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง ตั้งอยู่เลขที่ ๒๐๐ หมู่ ๗ บ้านหนองแขง อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่นตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอบ้านแฮด ระยะห่างจากอำเภอประมาณ ๗ กม.พื้นที่ทั้งหมด ประมาณ ๔๕ ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ ๒๘,๒๘๑ ไร่ ซึ่งมีอาณาเขตติดกับตำบลอื่นดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลบ้านแฮด	อำเภอบ้านแฮด
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลเขาวไร่	อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลในเมือง	อำเภอบ้านไผ่
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลโคกสำราญ	อำเภอบ้านแฮด

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพที่เป็นพื้นที่ลูกคลื่นลอนลาด ร้อยละ ๓.๑๐ ประมาณร้อยละ ๕๐ ของพื้นที่ทั้งหมด

ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไปเป็นแบบทุ่งหญ้าในเขตร้อน คือมีฝนตกสลับกับแห้งแล้งได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ และลม มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีอุณหภูมิสูงสุดโดยเฉลี่ย ๓๖.๓๕ องศาเซลเซียส และมี ๓ ฤดู คือฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ถึง เดือนพฤษภาคม อากาศร้อนจัดในช่วงเดือนเมษายนของทุกปี ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนตุลาคม โดยจะมีฝนตกชุกในช่วงเดือนสิงหาคมของทุกปี และฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ สภาพอากาศจะหนาวเย็นโดยทั่วไปจะหนาวจัดในช่วงเดือนธันวาคมจน ถึงเดือนมกราคมของทุกปี อุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ย ๑๕.๔ องศาเซลเซียส

ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในพื้นที่เป็นดินทราย ดินร่วน ดินเหนียว พื้นที่ลาดจึงเหมาะแก่การเพาะปลูกเพื่อทำการเกษตรด้วยการปลูกอ้อย มันสำปะหลัง และข้าวไร่

ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน ได้แก่ ลำห้วยม่วงไหลผ่านบ้านหนองแซงระยะทาง ๕ ก.ม. และลำห้วยภูเหล็กไหลผ่านบ้านขามป้อม บ้านหนองแซง บ้านหนองเต่าระยะทาง ๑๐ ก.ม.

ลักษณะของไม้และป่าไม้

(๑) ในพื้นที่ไม่ได้อยู่ในเขตป่าไม้

(๒) มีป่าชุมชนและป่าสาธารณะ ลักษณะทั่วไปเป็นป่าโปร่ง ไม่รกทึบ

๖.๒ ด้านการเมือง / การปกครอง

เขตการปกครองเขตการปกครองจำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. เต็มทั้งหมด ๗ หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ ๑,๒,๓,๔,๕,๖,๗ และผู้ปกครองมี ๗ หมู่บ้าน

การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบันมีจำนวน ๗ หมู่บ้านหากมีการเลือกตั้งในครั้งหน้าจะมีผู้บริหารท้องถิ่นจำนวน ๑ คนการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ ๑ คน

ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น ๕,๒๒๗ คน แยกเป็นชาย ๒,๕๕๘ คน หญิง ๒,๖๖๙ คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย ๑๑๖ คน / ตารางกิโลเมตร

ประชากรแยกตามหมู่บ้าน

ตารางที่ ๑.๑ จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนตำบลหนองแซง

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนหลังคาเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
๑	บ้านหนองแซง	๒๖๖	๒๗๕	๕๔๑	๑๕๖
๒	บ้านขามป้อม	๔๑๒	๔๕๔	๘๖๖	๒๙๗
๓	บ้านหนองเต่า	๔๗๕	๔๙๒	๙๖๗	๒๗๖
๔	บ้านสว่างพัฒนา	๑๓๓	๑๓๘	๒๗๑	๑๐๑
๕	บ้านห้วยม่วง	๔๓๓	๔๓๗	๘๗๐	๒๒๔
๖	บ้านขอนแก่น	๕๒๐	๕๕๖	๑,๐๗๖	๒๘๔
๗	บ้านหนองแซง	๓๑๙	๓๑๗	๖๓๖	๑๗๖
	รวม	๒,๕๕๘	๒,๖๖๙	๕,๒๒๗	๑,๕๑๔

ที่มา : ข้อมูลตำบลหนองแซง อำเภอบ้านแฮด ของเดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓

๖.๓ สภาพทางสังคม

การศึกษา

ตารางที่ ๑.๒ โรงเรียนในสังกัด สพฐ. ๕ แห่ง

ชื่อโรงเรียน	ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ (คน)	ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ (คน)	ปี พ.ศ.๒๕๖๔ (คน)
โรงเรียนหนองแขงวิทยาคม(โรงเรียนขยายโอกาส)	๖๙	๘๖	๑๐๒
โรงเรียนขามป้อมประชานุกูล	๕๐	๔๘	๔๘
โรงเรียนบ้านหนองเต่า	๕๘	๖๑	๕๘
โรงเรียนบ้านห้วยม่วงคุรุราษฎร์รังสรรค์	๙๒	๙๒	๘๗
โรงเรียนบ้านขอนแก่นสักรัฐราษฎร์บำรุง	๑๑๒	๑๐๘	๑๐๔
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.หนองแขง	๔๒	๔๐	๑๖
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดชัยมงคล	๓๒	๒๖	๑๖
รวม	๔๕๕	๔๖๑	๔๓๒

สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๑ แห่ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองแขง ตั้งอยู่ที่ หมู่ ๑
- สถานพยาบาลเอกชน จำนวน - แห่ง

อาชญากรรม

-

ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดยังคงเฝ้าคอยระวังทั้ง ๗ หมู่บ้าน

การสังคมสงเคราะห์

-

๖.๔ ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

- มีถนนลาดยางเชื่อม ๓ หมู่บ้าน ได้แก่บ้านหนองเต่า ไป บ้านหนองแขง ไป บ้านขามป้อม และมีถนน คสล. เชื่อมระหว่างหมู่บ้าน ได้แก่
 - บ้านหนองแขง ไป บ้านห้วยม่วง
 - บ้านขามป้อม ไป บ้านขอนแก่น

- บ้านสว่างพัฒนา ไป บ้านหนองเต่า
- บ้านขอนแก่น ไป บ้านห้วยม่วง

และถนนลาดยางเป็นเส้นทางลัดจากบ้านหนองเต่า(พระใหญ่ เต่าใหญ่) ไป บ้านห้วยม่วง

การไฟฟ้า

- จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน ๑,๕๑๔ ครัวเรือน
- จำนวนครัวเรือนที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน - ครัวเรือน
- พื้นที่ที่ได้รับการไฟฟ้าคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ของพื้นที่ทั้งหมด
- ไฟฟ้าทางสาธารณะ ไฟฟ้าส่องสว่าง จำนวน ประมาณ ๓๐๐ จุด และได้ครอบคลุมถนน

ทุกสาย ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง

การประปา

มีระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน ๗ หมู่บ้าน

โทรศัพท์

- ปัจจุบันทุกหมู่บ้านใช้โทรศัพท์เคลื่อนเป็นส่วนใหญ่
- ระบบเสียงตามสายในหมู่บ้านทั้ง ๗ หมู่บ้าน

ประโยชน์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ที่ทำการประโยชน์ที่ใกล้ที่สุดคือประโยชน์บ้านไผ่ ตั้งที่อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ห่างจากตำบลหนองแขง ประมาณ ๑๗ กิโลเมตร

๖.๕ ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

ประชากรส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพ เกษตรกรรม เช่น ทำไร่ ทำนา ทำสวน เลี้ยงสัตว์ เป็นต้น ส่วนที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง แบ่งเป็นพื้นที่เพาะปลูกดังนี้

ลำดับที่	การเพาะปลูก	ประมาณจำนวนไร่	ร้อยละ
๑.	อ้อยโรงงาน	๑๑,๐๑๖	๔๒.๓๖
๒.	มันสำปะหลัง	๓,๕๒๙	๑๓.๕๗
๓.	ข้าวนาปี	๙,๔๘๕	๓๖.๔๘
๔.	ข้าวไร่	๑,๐๐๐	๓.๘๔
๕.	มะม่วง	๕๐๐	๑.๙๒
๖.	กล้วย	๑๒๐	๔.๖๑
๗.	หม่อน	๕๐	๐.๑๙
๘.	ยูคาลิปตัส	๓๐๐	๑.๑๕
รวมพื้นที่ทำการเกษตร		จำนวน ๒๖,๐๐๐	๑๐๐

การประมง

เกษตรประมง คือ การเลี้ยงปลานิล ปลาช่อน ปลาทอม ในบ่อ สำหรับบริโภคเองและจำหน่าย

การปศุสัตว์

การปศุสัตว์ คือ การเลี้ยงโค กระบือ สุกร ไก่ เป็ด ในทุกหมู่บ้าน

การบริการ

ตารางที่ ๑.๔ หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

ลำดับที่	ชื่อร้าน	จำนวน(แห่ง)							รวม
		ม.๑	ม.๒	ม.๓	ม.๔	ม.๕	ม.๖	ม.๗	
๑	ร้านขายของชำ	๖	๙	๘	๒	๑๑	๘	๘	๕๒
๒	ร้านตัดผม	-	-	-	-	-	-	-	-
๓	ร้านซ่อมรถ	๑	๑	-	-	๑	๑	๑	๕
๔	ปั้มน้ำมัน(รวมปั้มหลอด)และก๊าซ	๑	๔	-	-	-	-	-	๕
๕	โรงสีข้าว	๑	-	-	๑	-	-	-	๒
๖	ฟาร์มไก่	๑	-	-	-	-	-	-	๑
๗	ร้านอาหารตามสั่ง / ก๋วยเตี๋ยว	-	๒	-	-	๒	๒	๑	๗
๘	ร้านรับซื้อของเก่า	-	-	-	-	๑	-	-	๑
๙	ร้านกาแฟ	-	-	-	-	-	-	๑	๑
๑๐	เชียงเนื้อ	๑	-	-	-	-	-	-	๑
	รวม	๑๑	๑๖	๘	๓	๑๕	๑๑	๑๑	๗๕

การท่องเที่ยว

ตำบลหนองแขงมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์

- วัดป่าไทรงาม ตั้งอยู่ที่ บ้านหนองเต่า หมู่ที่ ๓ มีต้นไทรเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติมีน้ำล้อมรอบบริเวณต้นไทรมีความร่มรื่นสวยงาม มีการรักษาสุขภาพด้วยการอบสมุนไพร
- สวนปามะม่วงตั้งอยู่ที่บ้านสว่างพัฒนา หมู่ที่ ๔ เป็นแหล่งเรียนรู้การเกษตรซึ่งมีผลผลิตเป็นมะม่วงนอกฤดูกาลสร้างรายได้ให้แก่นายบุญสวน แก้วไพฑูรย์ เกษตรกรดีเด่นด้านพืชสวนระดับประเทศ เป็นที่ศึกษาดูงานของผู้ที่สนใจด้านการเกษตรเป็นประจำและเป็นผลิตภัณฑ์ที่เป็นเอกลักษณ์ของอำเภอ

อุตสาหกรรม

ตำบลหนองแซงไม่มีอุตสาหกรรมในพื้นที่

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- กลุ่มข้าวกล้องอินทรีย์ ๑ กลุ่ม
- กลุ่มทอผ้า ๑ กลุ่ม
- กลุ่มทอเสื่อ ๑ กลุ่ม
- กลุ่มข้าวไร่ ๑ กลุ่ม
- กลุ่มมะม่วง ๑ กลุ่ม

แรงงาน

ประชาชนส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ ๘๐ ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ การทำนา ไร่อ้อย ไร่มันสำปะหลัง ไร่ข้าวโพด ปลูกผัก ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

ข้อมูลทั่วไป

หมู่บ้าน/ชุมชน	ชาย	หญิง	ครัวเรือน	พื้นที่ (ไร่)
บ้านหนองแซง หมู่ ๑	๒๖๓	๒๖๕	๑๔๘	๔,๑๐๐
บ้านขามป้อม	๔๑๕	๔๖๑	๒๙๑	๔,๒๕๐
บ้านหนองเต่า	๔๗๖	๔๘๗	๒๖๘	๔,๒๘๑
บ้านสว่างพัฒนา	๑๓๔	๑๔๐	๑๐๐	๒,๘๐๐
บ้านห้วยม่วง	๔๒๗	๔๓๗	๒๑๖	๔,๒๕๐
บ้านขอนแก่น	๕๓๒	๕๕๑	๒๗๖	๔,๔๐๐
บ้านหนองแซง หมู่ ๗	๓๒๙	๓๑๔	๑๗๑	๔,๒๐๐

ข้อมูลด้านการเกษตร

ตารางที่ ๑.๕ ข้อมูลทางการเกษตร (ทำนา)

หมู่บ้าน/ชุมชน	ในเขตชลประทาน			นอกเขตชลประทาน		
	จำนวนครัวเรือน	ต้นทุนเฉลี่ย	ราคาขายเฉลี่ย	จำนวนครัวเรือน	ต้นทุนเฉลี่ย	ราคาขายเฉลี่ย
บ้านหนองแซง หมู่ ๑	๐	๐	๐	๑๔๘	๒,๕๐๐	๕,๕๐๐
บ้านขามป้อม	๐	๐	๐	๒๙๑	๑,๐๐๐	๕,๖๐๐
บ้านหนองเต่า	๐	๐	๐	๒๖๘	๒,๕๐๐	๕,๕๐๐
บ้านสว่างพัฒนา	๐	๐	๐	๑๐๐	๒,๕๐๐	๕,๕๐๐
บ้านห้วยม่วง	๐	๐	๐	๒๑๖	๒,๕๐๐	๕,๕๐๐
บ้านขอนแก่น	๐	๐	๐	๒๗๖	๓,๐๐๐	๕,๕๐๐
บ้านหนองแซง หมู่ ๗	๐	๐	๐	๑๗๑	๓,๕๐๐	๕,๕๐๐

ตารางที่ ๑.๖ ข้อมูลด้านการเกษตร (ทำไร่)

หมู่บ้าน	ข้าวโพด			นาข้าว			มัน			อ้อย		
	จำนวน ครัวเรือน	ต้นทุน เฉลี่ย	ราคา ขาย เฉลี่ย	จำนวน ครัวเรือน	ต้นทุน เฉลี่ย	ราคา ขาย เฉลี่ย	จำนวน ครัวเรือน	ต้นทุน เฉลี่ย	ราคา ขายเฉลี่ย	จำนวน ครัวเรือน	ต้นทุน เฉลี่ย	ราคา ขาย เฉลี่ย
บ้านหนองแซง หมู่ ๑	๔	๑,๐๐๐	๓,๕๐๐	-	-	-	๒๐	๙,๐๐๐	๑๔,๐๐๐	๓	๒,๐๐๐	๕,๐๐๐
บ้านขามป้อม	-	-	-	-	-	-	๒๔๐	๒,๐๐๐	๑๐,๐๐๐	๑๕	๒,๐๐๐	๔,๐๐๐
บ้านสว่างพัฒนา	-	-	-	-	-	-	๑๕	๒,๐๐๐	๑,๐๐๐	๑๕	๕,๐๐๐	๖,๐๐๐
บ้านหนองแซง หมู่ ๗	๕	๖๐๐	๑,๐๐๐	-	-	-	๑๖๐	๒,๐๐๐	๒,๕๐๐	๑๕๐	๔,๐๐๐	๕,๕๐๐
บ้านขอนแก่น	-	-	-	๒๔๕	๑,๕๐๐	๒,๐๐๐	๒๕๐	๒,๐๐๐	๒,๗๐๐	๒๔๐	๕,๐๐๐	๖,๐๐๐

ตารางที่ ๑.๗ ข้อมูลด้านการเกษตร (ทำสวน)

หมู่บ้าน	ยางพารา		
	จำนวนครัวเรือน	ต้นทุนเฉลี่ย	ราคาขายเฉลี่ย
บ้านหนองแซง หมู่ ๗	๓	๕,๐๐๐	๖,๐๐๐

ตารางที่ ๑.๘ ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

แหล่งน้ำธรรมชาติ	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง
แม่น้ำ	๐	๐	๐	๐
ห้วย/ลำธาร	๐	๒	๐	๒
คลอง	๐	๐	๐	๐
หนองน้ำ/บึง	๐	๐	๐	๐
น้ำตก	๐	๐	๐	๐

แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง
แก้มลิง	๐	๐	๐	๐
อ่างเก็บน้ำ	๐	๑	๐	๑
ฝาย	๐	๐	๐	๐
สระ	๐	๗	๐	๗
คลองชลประทาน	๐	๐	๐	๐

ตารางที่ ๑.๙ ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

แหล่งน้ำกิน	ไม่มี	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง
บ่อบาดาลสาธารณะ	๗	๐	๗	๐	๐
บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	๗	๐	๗	๐	๐
ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)	๐	๐	๗	๗	๐
ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	๗	๐	๗	๐	๐
แหล่งน้ำธรรมชาติ	๗	๐	๗	๐	๐

๖.๖ ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ สถาบันและองค์กรทางศาสนา มีดังนี้

- วัดบ้าน รวม ๖ แห่ง

๑.วัดสุ่มังคการาม บ้านหนองแขง

๒.วัดจุมพร บ้านขามป้อม

๓.วัดธรรณีธงชัย บ้านหนองเต่า

๔.วัดสว่างวราราม บ้านสว่างพัฒนา

๕.วัดชัยมงคล บ้านห้วยม่วง

๖.วัดบูรพาราม บ้านขอนแก่น

- วัดป่า รวม ๓ แห่ง

๑.วัดป่าอุทุมพรเทพนิมิตร บ้านขามป้อม

๒.วัดป่าไทรงาม บ้านหนองเต่า

๓.วัดป่าพนาราม บ้านห้วยม่วง

- โบสถ์ รวม - แห่ง

ประเพณีและงานประจำปี

- เดือนมีนาคม งานบุญข้าวจี

- เดือนเมษายน งานรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ และ สรงน้ำพระ

- เดือนพฤษภาคม – มิถุนายน งานบุญบั้งไฟ

- เดือนตุลาคม งานบุญข้าวสาก

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

- การจักสานไม้ไผ่ และ การทอผ้าพื้นเมือง ลายเกร็ดเต่า

- ภาษาอีสานเป็นภาษาพูดประจำท้องถิ่น

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- กลุ่มอาชีพทอผ้าลายเกร็ดเต่า บ้านหนองเต่า หมู่ ๓
- กลุ่มอาชีพข้าวกล้องอินทรีย์ และน้ำข้าวกล้องงอกเพื่อสุขภาพ บ้านหนองแซง หมู่ ๑

และ หมู่ ๗

- กลุ่มอาชีพจักสานด้วย ต้นกก ไม้ไผ่ และวัสดุอื่น บ้านขอนแก่น หมู่ ๖

๖.๗ ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

แหล่งน้ำที่สำคัญต่างๆ เพื่อสาธารณะประโยชน์

- | | | | |
|--|-----------------|----------------|-----------|
| ๑. สระน้ำอนุสรณ์ | เนื้อที่ ๔ ไร่ | บ้านหนองแซง | หมู่ที่ ๑ |
| ๒. หนองไกรสรกุล | เนื้อที่ ๕ ไร่ | บ้านขามป้อม | หมู่ที่ ๒ |
| ๓. สระห้อมหาด | เนื้อที่ ๗ ไร่ | บ้านหนองเต่า | หมู่ ๓ |
| ๔. สระหนองเต่า | เนื้อที่ ๕ ไร่ | บ้านหนองเต่า | หมู่ที่ ๓ |
| ๕. หนองผักหนาม | เนื้อที่ ๖ ไร่ | บ้านหนองเต่า | หมู่ที่ ๓ |
| ๖. สระหนองผือ | เนื้อที่ ๘ ไร่ | บ้านสว่างพัฒนา | หมู่ที่ ๔ |
| ๗. สระอ้อมแก้ว | เนื้อที่ ๕ ไร่ | บ้านห้วยม่วง | หมู่ที่ ๕ |
| ๘. อ่างเก็บน้ำห้วยม่วง-ขอนแก่น | เนื้อที่ ๖ ไร่ | บ้านห้วยม่วง | หมู่ที่ ๕ |
| ๙. หนองฝายใหม่ | เนื้อที่ ๕ ไร่ | บ้านขอนแก่น | หมู่ที่ ๖ |
| ๑๐. สระสมบูรณ์ | เนื้อที่ ๑๒ ไร่ | บ้านขอนแก่น | หมู่ที่ ๖ |
| ๑๑. สระสีทองพรมสิน | เนื้อที่ ๘ ไร่ | หมู่ที่ ๗ | |
| ๑๒. ลำห้วยม่วงไหลผ่านบ้านหนองแซง | ระยะทาง ๕ ก.ม. | | |
| ๑๓. ลำห้วยภูเหล็กไหลผ่านบ้านขามป้อม บ้านหนองแซง บ้านหนองเต่า | ระยะทาง ๑๐ ก.ม. | | |

ป่าไม้

- | | | | |
|-----------------------|------------------|--------------|-----------|
| ๑. ป่าชุมชนโคกหินห่อ | เนื้อที่ ๕๔๕ ไร่ | บ้านหนองแซง | หมู่ที่ ๑ |
| ๒. ป่าชุมชนโคกไม้้งาม | เนื้อที่ ๒๒๕ ไร่ | บ้านขามป้อม | หมู่ที่ ๒ |
| ๓. ดอนปู่ตา | เนื้อที่ ๒๐ ไร่ | บ้านขามป้อม | หมู่ที่ ๒ |
| ๔. ป่าช้าสาธารณะ | เนื้อที่ ๑๐๖ ไร่ | บ้านขามป้อม | หมู่ที่ ๒ |
| ๕. ป่าช้าสาธารณะ | เนื้อที่ ๑๐๒ ไร่ | บ้านห้วยม่วง | หมู่ที่ ๕ |
| ๖. ทำเลเลี้ยงสัตว์ | เนื้อที่ ๑๐๑ ไร่ | บ้านห้วยม่วง | หมู่ที่ ๕ |

ภูเขา

- ในพื้นที่ไม่มีภูเขา -

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ป่าไม้ที่มีต้นไม้อายุหลายชนิด ขนาดต่าง ๆ ขึ้นอยู่อย่างหนาแน่นและกว้างใหญ่พอที่จะมีอิทธิพลต่อสิ่งแวดล้อมในบริเวณนั้น เช่น ความเปลี่ยนแปลงของลมฟ้าอากาศ ความอุดมสมบูรณ์ของดินและน้ำ

๗. นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

๗.๑ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรทำหน้าที่ในการบริการประชาชน กลุ่มเป้าหมายตามที่ได้รับมอบหมาย

๗.๒ ประชาชน หมายถึง ประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๗.๓ เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ

๗.๔ กระบวนการในการปฏิบัติงาน หมายถึง วิธีการที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งประกอบไปด้วย ระเบียบและขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ความรวดเร็วของขั้นตอน ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในการให้บริการ

๖.๕ การให้บริการ หมายถึง ผู้ที่ให้บริการในงานด้านนั้นๆ โดยองค์ประกอบของผู้ให้บริการที่ดีนั้นมีดังนี้ มีความรู้ความชำนาญในงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการและมีความสุภาพอ่อนโยนกับผู้มาใช้บริการ

๖.๖ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง จำนวนเอกสาร ช่องทางการให้บริการ คู่มือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวนโต๊ะเก้าอี้ รวมถึงการให้บริการคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่

๖.๗ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

บทที่ ๒

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแซง ได้นำแนวคิดและทฤษฎีมา ประกอบการใช้ในการศึกษาดังนี้

๑. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแซง อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น
๒. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
๓. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดี
๔. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ
๕. แนวคิดกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะ
๖. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
๗. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๘. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery)

กุลธน ธนาพงศธร (อึ้งใน ไพศาล ประโทธิเทศ, ๒๕๔๗ : ๑๓-๑๔) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และ บริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผล ที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือ ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

มิลเลทท์ (Millet ๑๙๕๔, ๓๙๗ อ้างใน ไพศาล ประโพธิเทศ, ๒๕๔๗: ๑๓-๑๔) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด เป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ ก่อให้เกิด ความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ คือ

๑. การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมา อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกัน คือ ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกัน ในด้าน กฎหมาย และการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพพรรณ หรือฐานะทาง เศรษฐกิจ ตลอดจนสถานภาพทางสังคม

๒. การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) ผลสำเร็จของการบริการนั้นไม่ได้ ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิผลแต่เพียงอย่างเดียว หากจะต้องมีประสิทธิภาพด้วยคือ ต้องทันเวลา หรือทันเหตุการณ์ ตามที่ต้องการด้วย เช่น รถดับเพลิงมาภายหลังไฟไหม้หมดแล้ว การ บริการนั้นก็ถือว่า ไม่บรรลุประสิทธิภาพตามที่ต้องการ

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาคกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงปริมาณคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการใน สถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการตลอดเวลา จะต้องมีความพร้อมและการเตรียมตัวในการให้บริการสาธารณะเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็น ประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕. การบริการอัตราก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนาไปทั้ง ทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย แนวคิดเชิงปทัสฐาน (Normative Concepts) แนวคิดเชิงประจักษ์ (Empirical Concepts)

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Deliberly และได้มีวิวัฒนาการตั้งแต่มนุษย์มารวมกันอยู่เป็นประเทศแต่ละประเทศมีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครอง และอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ขอนำมากล่าวพอสังเขป ดังนี้

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (๒๕๓๖,๑๓) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วน คือ

- ๑) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
- ๒) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
- ๓) กระบวนการและกิจกรรม
- ๔) ผลผลิตหรือตัวบริการ
- ๕) ช่องทางการให้บริการและ
- ๖) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างถึงใน Suchitra ๑๙๘๖,๒๑)

ได้พิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เห็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบให้การให้บริการว่า ประกอบไปด้วย ๒ ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients)

ฝ่ายแรกมีหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร การญจนกุล (๒๕๔๑,๑๙๙-๑๒๑๗) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ ๕ ประการ ที่สำคัญ คือ

๑. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง

๒. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

๓. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

๔. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือนร้อนหรือได้รับความเสียหาย

๕. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ จำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้นแต่เมื่อ พิจารณา ในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว

อาจกล่าวได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุม กล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

ปี เอ็ม เวอร์มา (Verma, quoted in Suchitra Punyaratabandhu-Bhakdi, ๑๙๘๖, ๒๑) พิจารณาระบบการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึง

การรับบริการ จากความหมายถึงดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีหน่วยงานที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตการบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

อิน จุง วัง (In-Joung Wang, quoted in Suchitra Punyaratabandhu-Bhakdi, ๑๙๘๖, ๑๐๔-๑๐๕)

มองระบบการให้บริการว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากชุดหนึ่งไปยังอีกชุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่า มี ๔ ปัจจัยที่สำคัญ คือ

- ๑) ตัวบริการ (Service)
- ๒) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
- ๓) ช่องทางในการให้บริการ (Chanel)
- ๔) ผู้รับบริการ (Client groups)

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวเขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่ การเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม มาจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

กิลเบิร์ต และเบอร์กเฮด (Gillbert and Birkhead อ้างถึงในสำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร ๒๕๓๘, ๗๖) ได้มองว่าการให้บริการสาธารณะมี ๔ องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

- ๑) ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๒) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
- ๓) ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
- ๔) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ

(Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับจาก ความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ เช่นเดียวกับแนวคิดของ ปี เอ็ม เวอร์มา จากความหมายที่กล่าวมามีประเด็นสำคัญ คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

การบริการประชาชนเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่ง ถ้าหากการจัดระบบการบริหารงานที่ดีก็จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

เคทซ์ และเบรนด้า (Katz and Brenda, ๑๙๗๓:๑๙)

ได้เสนอหลักการพื้นฐานของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

๑. การปฏิบัติแบบเฉพาะเจาะจง (Specificity)
๒. ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึงการให้บริการประชาชนจะต้องไม่เลือกปฏิบัติ
๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) เป็นการให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์บริการด้วยกริยาท่าทาง น้ำเสียงที่สุภาพ

ในประเทศไทยคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๑ กำหนดให้ปี พ.ศ. ๒๕๔๒-๒๕๔๔ เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ อีกทั้งข้อกำหนดในรัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ. ๒๕๔๐ และนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศให้มีการปฏิรูประบบราชการและระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ มีเป้าหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด ดังนั้นเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย จึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของรัฐในทุกด้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องเป็นประโยชน์ โดยการปรับปรุงขั้นตอนการบริการ

มีระบบการบริหารงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ในทุกสาขาอาชีพ ดังนั้นการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงานและเพิ่มคุณภาพการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย ,๒๕๔๕:๓๖๑-๓๖๒)

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดี

พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย ,๒๕๔๕:๓๖๓-๓๖๔) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีมีดังนี้

๑. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า
๒. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่

๓. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด

๔. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด

๕. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม

๖. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐได้รับความพึงพอใจในบริการ

๗. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหาและให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ

๘. หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช่อำนาจข่มขู่

๙. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แฉ่งหรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ

๑๐. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่า หน่วยงานอื่นในประเภทเดียวกัน และให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก

๑๑. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น

๑๒. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับการบริการและรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี

เป้าหมายของการให้บริการ

๑. ความสะดวกในการรับบริการ

๒. ความรวดเร็ว

๓. ความถูกต้อง

๔. ความครบถ้วน

๕. ความเสมอภาค

๖. ความเป็นธรรม

๗. ความทั่วถึง

๘. การประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย

๙. ความพอใจ

๑๐. ปริมาณเพียงพอ

๑๑. โปร่งใส
๑๒. ตรวจสอบได้
๑๓. บริการหลากหลายให้เลือก
๑๔. เป็นกันเอง
๑๕. ไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก
๑๖. เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ และท้องถิ่น (พงศ์สันท์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย, ๒๕๔๕: ๓๖๕)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ

แนวทางการปรับปรุงการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ มีดังนี้

๑. การปรับปรุงบทบาทภารกิจและขนาดของหน่วยงานของรัฐ
๒. การปรับปรุงระบบการทำงานด้วยวิธีต่างๆ ดังนี้

ปรับปรุงการทำงานให้ง่าย การรื้อปรับระบบงานที่ซ้ำซ้อน ยุ่งยาก กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบค่าธรรมเนียม วิธีดำเนินการให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ปรับปรุงการบริการให้เบ็ดเสร็จที่จุดเดียว เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์การบริการ มีระบบการประเมินผล แบบเปิดเผย ให้รางวัลบุคคล หรือหน่วยงานที่ได้พัฒนาการให้บริการ ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน จัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสัดส่วน จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ จัดสถานที่นั่งรอรับบริการ จัดสถานที่ให้บริการให้สะอาด มีแผ่นป้ายบอกห้องรับบริการ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ จัดภูมิทัศน์ให้สวยงาม เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายชื่อผู้ให้บริการติดที่เสื้อ (พงศ์สันท์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย ๒๕๔๕: ๓๖๘)

แนวคิดกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะ

การตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนา โดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมืองและเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพ ขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยงวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศ การเรียนรู้องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน (กฤษ เพิ่มทันจิตต์, ๒๕๔๖ หน้า ๒๒๒-๒๒๘; ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, ๒๕๔๖, หน้า ๑๘๔-๑๘๖)

หลักการและแนวทางการบริหารงานแนวใหม่ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เน้นระบบความรับผิดชอบต่อสาธารณะเน้นการมีจริยธรรม มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ (ชัยอนันต์ สมุทวณิช, ๒๕๔๖, หน้า ๑๗๘-๘๒)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เน้นหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชน ในท้องถิ่น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนท้องถิ่นหรือส่วนรวม โดยให้อิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง จะมีอุปสรรคบ้างจากความไม่เข้าใจ ในอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกำหนดที่อาจมีการทับซ้อนกัน ทั้งระบบงาน เขตปกครอง บุคลากรที่ปกครอง ความไม่พร้อมของบุคลากรท้องถิ่น ตลอดจนรายได้จากท้องถิ่นและงบอุดหนุนจากส่วนกลางที่ไม่เท่าเทียมกัน (พิทยา บวรวัฒนา, ๒๕๔๙, หน้า ๖๘-๗๓; อมร รักษาสัตย์, ๒๕๔๖, หน้า ๑๐๕-๑๐๖)

การสร้างวิธีการในการวัดผลลัพธ์จากการบริการสาธารณะโดยการประเมินผลจากการร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธ์การทำงานใหม่ โดยสรุปว่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ คือ (Smith, ๒๐๐๕)

๑. การกำหนดทิศทางให้ชัดเจนด้วยการสร้างวิธีการวัดผลให้ทำตามที่กำหนดไว้
 ๒. การให้คำแนะนำ ปรีกษาระหว่างการดำเนินการจะเป็นประโยชน์สูงสุด โดยให้
- ผู้ชำนาญการสร้างประเด็นให้
๓. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น
 ๔. การสร้างวิธีการวัดผล วิเคราะห์ผลเฉพาะงานที่ปฏิบัติ
 ๕. การเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพและมิติการให้บริการ

ปัญหาสร้างงบประมาณการให้บริการสาธารณะ ภาครัฐมักจะมีปัญหางบประมาณด้านงานระบบสาธารณะ มักจะมีปัญหาว่าการให้งบประมาณสาธารณะหลายๆ จะเพิ่มความเจริญทางเศรษฐกิจจริงหรือไม่ การอภิปรายผลของผู้เชี่ยวชาญให้คำนึงถึงความสมดุลที่ถูกต้องระหว่างความสำคัญของการสร้างรูปแบบการวัดที่มีคุณภาพต่อบริการสาธารณะกับการครอบครองการเฝ้าระวังในการดำเนินการ

จากความหมายและองค์ประกอบดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิด ทฤษฎีเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ B.M. Verma อย่างไรก็ตามจาก ความหมายและองค์ประกอบดังกล่าวมีประเด็นสำคัญหนึ่ง ก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการ ซึ่ง ปัจจุบันการปฏิรูประบบราชการได้มุ่งเน้นการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Base Management) ผู้ศึกษาเห็นว่าการวัดผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากการให้บริการ โดยวัดจากผู้ที่ได้รับ ผลโดยตรงคือผู้รับบริการน่าจะบ่งบอกถึงประสิทธิผล ประสิทธิภาพของการให้บริการได้ในระดับ หนึ่ง สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่ม หนึ่งโดยเฉพาะ หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง หลักความ เสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายทัศนคติ

คำว่า ทัศนคติ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Attitude” ซึ่งแปลว่า ความรู้สึก ความเห็น ดังนั้น คำว่าทัศนคติในความหมายรวม ๆ จึงเป็นไปในลักษณะของความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละ บุคคล ซึ่งย่อมแตกต่างกันไปตามความรู้และประสบการณ์ที่สะสมของแต่ละบุคคลนั้น ๆ ด้วย ความหมายของ ทัศนคติได้นักวิชาการให้ความหมายไว้ต่างๆ ดังนี้

Gordon Allport (อ้างใน ภิญโญ ประกอบผล, ๒๕๓๘ และไพศาล ประโพธิเทศ, ๒๕๔๗ : ๑๔) ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมทางด้านจิต ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะเป็นตัวกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

Chave (อ้างใน ภิญโญ ประกอบผล, ๒๕๓๘ และไพศาล ประโพธิเทศ, ๒๕๔๗: ๑๔) ทัศนคติ หมายถึง ภาวะอันเกิดจากประสบการณ์ของบุคคล เป็นการแสดงความรู้สึก ความต้องการ ความกล้า ความมั่นใจ ความรังเกียจ ตลอดจนแนวโน้มที่จะทำให้บุคคลเกิดความพร้อมในการกระทำต่อสิ่งใด หรือ บุคคลใด

Kretch & Crutchfield (อ้างใน ภิญโญ ประกอบผล, ๒๕๓๘ และไพศาล ประโพธิเทศ, ๒๕๔๗: ๑๔) ทัศนคติ หมายถึง ผลรวมที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจ อารมณ์ การยอมรับและการรู้การคิด ซึ่ง กระบวนการดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (อ้างใน ภิญโญ ประกอบผล, ๒๕๓๘ และไพศาล ประโพธิเทศ, ๒๕๔๗: ๑๔) ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมในการกระทำของบุคคลต่อสิ่งใด บุคคลใด ความพร้อม ดังกล่าวของ บุคคลเห็นได้จากพฤติกรรมที่บุคคลใดแสดงต่อสิ่งนั้นว่า ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery)

ความหมายและขอบข่าย

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างจาก Suchitra, ๑๙๖๖) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ สาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อ ความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่าย หลังเกิดความพึงพอใจ

Verma (อ้างจาก Suchitra, ๑๙๖๖) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็น กระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้น ได้เมื่อ หน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึง การรับ บริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) โดยทั้งหมดจะต้อง เป็นไป ตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการ บริการที่เกิดขึ้นว่ามี

ลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

Wang (อ้างจาก Suchitra, ๑๙๘๖) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้าย เรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี ๔ ปัจจัยที่สำคัญคือ (๑) ตัวบริการ (Services) (๒) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Client Groups) (๓) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ (๔) ผู้รับบริการ (Client Groups)

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มี การเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัว ผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่ง ให้บริการที่มีคุณภาพไปยัง ผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การให้บริการนั้น จะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตาม เวลาที่กำหนด (พิทักษ์ ตรุษทิพย์ : อ้างแล้ว ๒๕๓๘ : ๓๐-๓๕)

Macullong (๑๙๘๓) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย ๓ องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่ง อาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

William Gilbert และ Guthrie (๑๙๗๗) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี ๔ องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

๑) ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และ สิ่งอำนวยความสะดวก

๒) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ ทรัพยากร

๓) ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ ทรัพยากร และ

๔) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้ แนวคิดเชิง ระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็น ผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ ปี เอ็ม เวอร์มา อย่างไรก็ตามจาก ความหมายดังกล่าว มีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่ง ก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้น หลังจากให้บริการซึ่งสามารถวัด ได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการ ให้บริการ

ประยูร กาญจนกุล (๒๕๔๑) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

๑) บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของ รัฐ

๒) บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของ ประชาชน

๓) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

๔) บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการ หยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

๕) เอกชนย่อมมีสิทธิ ที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (๒๕๓๖) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การ ที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่ง อาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมี จุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วน คือ

๑) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ

๒) ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร

๓) กระบวนการและกิจกรรม

๔) ผลผลิตหรือตัวบริการ

๕) ช่องทางการให้บริการ

๖) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การ ที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถ สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิด เกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

Millett (๑๙๕๔) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจ ในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

๑) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะ ได้รับการปฏิบัติ ในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การ ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้อง มีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทท์ เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มี ความหมายเลยถ้า มีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ ผู้รับบริการ

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจ ของหน่วยงานที่ ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Verma (อ้างอิง Suchitra, ๑๙๘๖) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการ เข้าถึง บริการ และ Penchansky และ Thomas (๑๙๖๑) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

๑) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการ ที่มี อยู่กับความต้องการขอรับบริการ

๒) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

๓) ความสะดวก และ สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ(Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔) ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕) การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับ ลักษณะ ของผู้ให้บริการด้วย

Weber (๑๙๖๖) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการ ปฏิบัติเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กุลธน ธนาพงศธร (๒๕๒๘) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

๑) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และ บริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอ หน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคน อื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔) หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกิน กว่าผลที่จะได้รับ

๕) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ ปฏิบัติได้ ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจ ให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (๒๕๒๑) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม ระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น ๓ ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัว

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยบางส่วนที่ได้ข้อค้นพบที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความ พึงพอใจ ของผู้รับบริการ ได้แก่

อัญชลี เหล่าธิติพงศ์ (๒๕๒๔) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการ สาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพอใจในการบริการของศูนย์บริการ สาธารณสุข ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักศูนย์บริการสาธารณสุข เนื่องจากศูนย์ฯ อยู่ใกล้บ้านจึงสะดวก ประหยัดเวลา อีกทั้งค่าบริการไม่แพง ส่วนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของแพทย์ พยาบาล และ เจ้าหน้าที่นั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ให้ คำแนะนำ และอธิบายข้อสงสัยให้ทราบเสมอ

สุดจิต จันทรประทีน (๒๕๒๔) ศึกษาเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการ แก่ ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร และได้ตั้งสมมติฐานว่าการให้บริการแก่ประชาชนของเขต ไม่มี ประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะเหตุเกิดจากตัวข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับ บริการ และการบริหารงานของเขต พบข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และยัง พบว่า

ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตค่อนข้างล่าช้า ซึ่งจากการสอบถามทัศนคติของข้าราชการจำนวน ๔๐๐ คน และประชาชน ๘๐๐ คน ต่อการให้บริการแก่ประชาชนของเขตปรากฏว่าแม้ส่วนใหญ่จะเห็นว่าบริการของเขตในปัจจุบันดีขึ้นกว่าเดิม แต่ประชาชนก็ยังเห็นว่าจะต้องมีการปรับปรุงการให้บริการของเขตให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะการปรับปรุงในด้านตัวเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องมีอัธยาศัย และเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ การบริหารงานของเขต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการประชาสัมพันธ์และในส่วน ความคิดเห็นของข้าราชการพบเช่นกันว่า ถ้าต้องการให้การบริการแก่ประชาชนของเขตดีขึ้นไม่ เพียงแต่ปรับปรุงที่ตัวข้าราชการและการบริหารงานของเขตเท่านั้น แต่ประชาชนผู้มาติดต่อจะต้อง ให้ความร่วมมือกับทางราชการด้วย

นิพนธ์ คำพา (๒๕๑๘) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ พบว่า ปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การบริการแก่ประชาชนในระดับอำเภอไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่ เพียงพอ ทำให้ทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงานของข้าราชการ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ไม่ เพียงพอ จำนวนประชากรในเขตการปกครองมีมากเกินไป และการปฏิบัติงานของนายอำเภอที่ไม่ สนใจในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยเสนอแนะให้มีการเพิ่มจำนวน

สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อกิจกรรมของสำนักงานเขตในครั้งนี้ จำแนกเหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น ๓ ด้าน คือ

- ๑) ด้านระบบการให้บริการ
- ๒) ด้านกระบวนการให้บริการ
- ๓) ด้านบุคคลผู้ให้บริการ (พิทักษ์ ตรุษทิพย์, ๒๕๓๘ : ๓๐ - ๓๕)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ขอขยายความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยทั่วไปแล้วในการศึกษาเกี่ยวกับความ พึงพอใจ มักนิยมศึกษากันในสองมิติคือ มิติแรกเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ มิติหลัง ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดไว้จำนวนมากในลักษณะใกล้เคียง และสัมพันธ์กันกับเรื่องทัศนคติ ทั่วไป ตัวอย่างเช่น Vroom (๑๙๖๔) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทน กันได้ เพราะที่สุดคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้าน บวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นความไม่พึง พอใจนั่นเอง

McCormic (๑๙๖๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความ ต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด ผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Dalton (๑๙๖๘) กล่าวว่า ทักษะคติ หมายถึง ความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ ชอบ ในบุคคล สิ่งของ หรือสภาพแวดล้อมที่เขาเข้าไปเกี่ยวข้อง

Shelly (๑๙๗๕) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึก สองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึก ทางบวกเป็นความรู้สึกที่ เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่าง จากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิด ความสุข หรือความรู้สึกทางบวก เพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคล มากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่าง สลับซับซ้อน และ ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดย ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ ระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะ ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือ สิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็น สิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความรู้สึกพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมี ทรัพยากร ทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

จากที่กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่าง ๆ กันไป แต่ พอสรุปได้ร่วมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการ ประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธกับทัศนคติอย่างแยกกัน ไม่ออก (พิทักษ์ ทรุขทิพย์, ๒๕๓๘ : ๒๔-๒๕)

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางใน องค์ประกอบด้านต่าง ๆ (Allport ๑๙๓๕) ดังนี้

๑. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึก หรือ อารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี ๒ ลักษณะคือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

๒. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้ และ วินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี ได้รับจากสถานพยาบาลความหลากหลายของการบริการอัยาศัยความสนใจของเจ้าหน้าที่ใน สถานพยาบาลการให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเจ็บป่วยจากเจ้าหน้าที่การยอมรับคุณภาพของการบริการ ความ คุ่มค่าของค่าใช้จ่ายในการประกันตนและมีสมมติฐาน เช่น

๒.๑ ผู้ประกันตนเพศหญิงมีความพึงพอใจ ในการขอรับบริการทางแพทย์มากกว่า ผู้ประกันตนเพศชาย

๒.๒ ผู้ประกันตนที่มีอายุมากมีความพึงพอใจ ในการขอรับบริการทางแพทย์มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุน้อย

๒.๓ ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่ำ มีความพึงพอใจในการขอรับบริการทาง การแพทย์มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาสูง เป็นต้น
ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วน เพศ อายุ รายได้ ไม่มี ความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ

แทนที่จะได้ข้อสรุปว่า ประชาชนส่วนใหญ่พอใจหรือไม่พอใจ บริการทางการแพทย์และที่พอใจหรือไม่พอใจนั้นเนื่องจากสาเหตุอะไร ซึ่งอาจมาจากเรื่องความสะดวกของการบริการ ความหลากหลายของการบริการ ฯลฯ ผลจากการมีปัญหาด้านกรอบแนวคิดนี้ทำให้นักวิจัยนี้ลดคุณค่า อย่างน่าเสียดาย

๒.๔ ข้อจำกัดในการนำผลการวิจัยไปใช้

แม้ว่างานศึกษาวิจัยจำนวนมากจะอธิบายถึงสาเหตุของความพึงพอใจ ในการให้บริการ ว่ามาจากข้อบกพร่องในระบบกระบวนการและตัวผู้ให้บริการอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามระบบ ราชการก็มักมีข้อโต้แย้ง หรือข้ออ้างในการนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขได้เสมอ โดยอาศัยข้อจำกัดที่ ใช้อ้างอิงกันเป็นปกติวิสัยของระบบราชการ คือ ความขาดแคลนทรัพยากร บุคลากรไม่พอ งบประมาณน้อย สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการขาดแคลน ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เป็น อุปสรรคสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการเปิดใจกว้างที่จะค้นหาข้อสรุปการศึกษาวิจัยอย่างจริงจัง ยอมรับ และ หาวิธีการนำไปปรับปรุงแก้ไขสาเหตุดังกล่าวนี้เองจึงทำให้ผลงานวิจัยด้านนี้ไม่ได้นำไปพยายาม แก้ไขการบริหารจัดการให้เกิดบริการที่ดีขึ้นอย่างน่าเสียดาย ซึ่งต่างจากการศึกษาวิจัยในภาคธุรกิจ เอกชนที่นำผลไปใช้อย่างจริงจัง

๓. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้นความพึงพอใจ จึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้อง แสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้าน ความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน (Direction of Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทาง ของผลการประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Nonreaction) ต่อสิ่ง เร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในประเทศไทย

จากข้อสรุปของความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ดังกล่าวมาแล้วได้นำไปสู่การมองเห็นปัญหาด้านทฤษฎี และการวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ความพึงพอใจในประเทศไทยในสองมิติดังได้ กล่าวมาแล้วนั่นเอง คือ

๑) การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดย บุคลากร ผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน และ

๒) การศึกษาความพึงพอใจในบริการ (Services Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดย ลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่ง เป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหา เหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกัน ด้วย

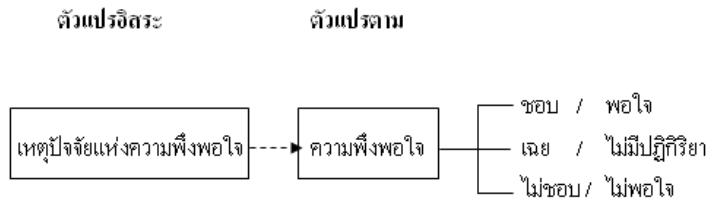
ประเด็นสำคัญของเรื่องนี้อยู่ที่การอธิบายตัวชี้วัดของความพึงพอใจ กล่าวคือ การศึกษาส่วนใหญ่ อธิบายความพึงพอใจจากตัวชี้วัดที่ตัวบริการ (Service) กระบวนการบริการ (Process) และในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) ซึ่งสิ่งเหล่านี้น่าจะเป็นสาเหตุหรือปัจจัย ของความพึงพอใจมากกว่าเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจเป็นผลจากการประเมินค่าของผู้รับบริการจากสิ่งเร้าภายนอก ดังได้กล่าวแล้วนั่นเอง มิใช่เป็นตัวสิ่งเร้า และเมื่อการศึกษา ดังกล่าว กำหนดให้สิ่งเร้าเป็นตัวชี้วัดของความพึงพอใจแล้ว จึงมักไปกำหนดปัจจัยส่วนตัวของ ผู้รับบริการเป็นปัจจัยเหตุหรือตัวแปรอิสระ เช่น เพศ อายุ การศึกษา ฯลฯ ตามแบบของการวิจัยที่ เน้นการวัดพฤติกรรม โดยทั่วไป ดังนั้นการศึกษาวิจัยลักษณะนี้จึงมีปัญหายน้อย ๒ ประการ คือ

๑) ความสับสนปะปนระหว่างตัวแปรเหตุกับตัวแปรผล

เนื่องจากความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้น เพราะฉะนั้น สิ่งเร้าจึงหมายถึง “งาน” หรือ “บริการ” การศึกษาระดับความพึงพอใจจึงหมายถึง ต้องการทราบว่าบุคคลมีความรู้สึกเช่นไร ต่องานนั้น หรือต่อบริการนั้น ซึ่งอาจจะชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ไม่มีความรู้สึกใด หรือเฉย ๆ อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึก สุดท้าย และท้ายสุดหลังจากที่บุคคลได้ประเมินแล้ว

เมื่อทราบความรู้สึกที่เป็นผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินแล้ว เป้าประสงค์ที่ สองคือ การค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจ นั่นคือ หาสาเหตุของการมีความรู้สึกเช่นนั้น ว่าเป็น เพราะอะไร จึงพอใจ หรือไม่พอใจ นั่นคือ ในกรอบแนวความคิดในการศึกษา จะต้องกำหนดความพึงพอใจเป็นตัวแปรตามและเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจ เป็นตัวแปรอิสระ ดังแสดงในแผนภาพต่อไปนี้

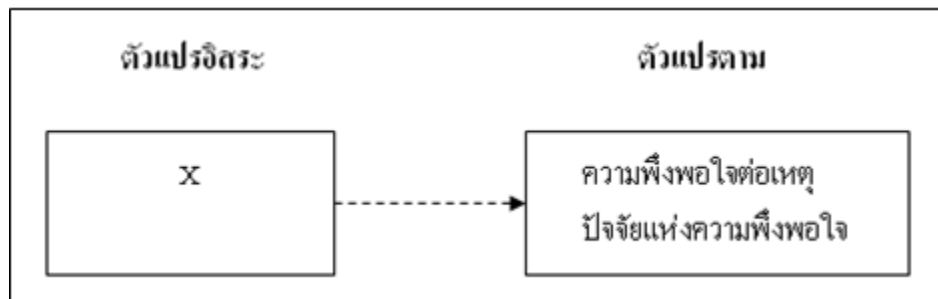
กรอบแนวคิดในการสำรวจ



โดยที่ในกรณีของความพึงพอใจในบริการ สาเหตุหรือเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจอาจเป็นเรื่อง ความเสมอภาคของบริการที่ได้รับ ความเพียงพอทั่วถึงของบริการ ความสะดวกรวดเร็ว ของบริการ ฯลฯ ส่วนในเรื่องความพึงพอใจในงาน สาเหตุที่ทำให้พอใจหรือไม่พอใจอาจเป็นเรื่อง ค่าจ้าง สวัสดิการ นโยบายของสถานที่ทำงาน ฯลฯ

แต่งงานวิจัยโดยส่วนใหญ่ในประเทศไทยยังมีปัญหาในเรื่องความสับสนปะปนนี้อยู่โดย สับสนในลักษณะนำเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจเป็นตัวแปรตามแล้ววัดความพึงพอใจ ตามเหตุ ปัจจัยแต่ละประเด็นนั้น แล้วนำมาคิดคะแนนรวมเป็นความพึงพอใจต่อเรื่องหรือประเด็นที่ต้องการ ศึกษา

๒) ปัญหาเรื่องความสับสนปะปนระหว่างตัวแปร สามารถสรุปได้ดังแผนภาพ ต่อไปนี้



บทที่ ๓

วิธีการดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขงครั้งนี้ เป็นการศึกษาประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการศึกษาในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล วิธีการศึกษาแบ่งออกเป็น ๒ ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ ๑ เลือกวิธีการเก็บข้อมูลซึ่งมีทั้ง แบบปฐมภูมิที่ได้จากการสังเกตและข้อมูลทุติยภูมิ และ ขั้นตอนที่ ๒ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลและ สรุปผลเพื่อให้เห็นถึงเชิงปริมาณและพรรณนาวิเคราะห์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่องานใน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๒๐๐ คน โดยกำหนดการแจกและลงพื้นที่เก็บแบบสำรวจจากประชาชนที่มาติดต่องาน ๒๐๐ ฉบับ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นี้ ซึ่งแบบสำรวจได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องทุกคนที่ทำหน้าที่ในการบริการในองค์กรเป็นคนลงพื้นที่สัมภาษณ์หรือมอบหมายให้ กลุ่มเป้าหมายได้ทำเอง โดยผู้ศึกษาได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

ขอบเขตการศึกษา

๒.๑ ขอบเขตด้านพื้นที่ที่วิจัยจากประชาชนในตำบลหนองแขง อำเภอบ้านเสต จังหวัดขอนแก่น

๒.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา ๔ ด้าน ประกอบด้วย

- ด้านเวลาในการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการศึกษาแบ่งออกเป็น ๒ ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนแรก เลือกวิธีการเก็บข้อมูลซึ่งมีทั้ง แบบปฐมภูมิที่ได้จากการสังเกตและข้อมูลทุติยภูมิ โดยใช้วิธีนำแบบสอบถามให้ผู้ใช้บริการตอบ จำนวน ๒๐๐ ชุด และให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามผู้ให้บริการ และรอรับคืน

ขั้นตอนที่ ๒ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลและ สรุปผลเพื่อให้เห็นถึงเชิงปริมาณและพรรณนาวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม

๒. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เมื่อสร้างแบบสอบถามต้นฉบับขึ้นแล้วนำเสนอให้คณะหรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเป็นปรนัย ความสามารถในการนำไปใช้ของข้อคำถามแต่ละข้อและตรวจสอบความตรงกันด้านเนื้อหา นำข้อวิจารณ์เหล่านั้นจากคณะหรือผู้เชี่ยวชาญมาแก้ไขต่อไป ใช้ตรรกะความพึงพอใจ ความเห็นของคณะหรือผู้เชี่ยวชาญเหล่านั้นเป็นเกณฑ์ตัดสินใจว่าจะคงข้อคำถามหรือคำถามนี้ไว้ หรือจะตัดออก

๓. ด้านคำถามแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ

๓.๑ แบบสอบถาม (Questionnaire)

๑) คำชี้แจงในการตอบ

๒) ส่วนที่เป็นข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

๓) ส่วนที่เป็นคำถามที่ต้องการให้ตอบข้อเท็จจริงและความคิดเห็น

๓.๒ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยใช้วิธีมี ๕ ระดับ ดังนี้

ความพึงพอใจ	พอใจมาก	=	๔.๕๑ - ๕.๐๐ คะแนน
ความพึงพอใจ	พอใจ	=	๓.๕๑ - ๔.๕๐ คะแนน
ความพึงพอใจ	พอใจน้อย	=	๒.๕๑ - ๓.๕๐ คะแนน
ความพึงพอใจ	ไม่พอใจ	=	๑.๕๑ - ๒.๕๐ คะแนน
ความพึงพอใจ	ไม่พอใจมาก	=	๐.๐๐ - ๑.๕๐ คะแนน

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติวิเคราะห์คือ

๑. ค่าเฉลี่ย (Mean)

๒. ค่าร้อยละ (Percentage)

กรอบแนวคิดในการสำรวจ

ตัวแปรอิสระ

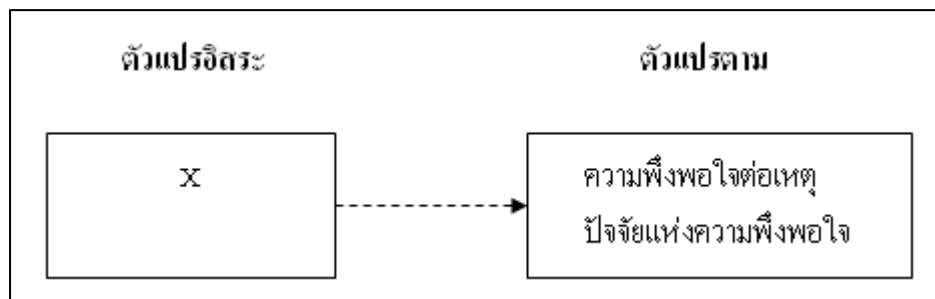
ตัวแปรตาม



โดยที่ในกรณีของความพึงพอใจในบริการ สาเหตุหรือเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจอาจเป็นเรื่อง ความเสมอภาคของบริการที่ได้รับ ความเพียงพอทั่วถึงของบริการ ความสะดวกรวดเร็ว ของบริการ ฯลฯ ส่วนในเรื่องความพึงพอใจในงาน สาเหตุที่ทำให้พอใจหรือไม่พอใจอาจเป็นเรื่อง ค่าจ้าง สวัสดิการ นโยบายของสถานที่ทำงาน ฯลฯ

แต่งงานวิจัยโดยส่วนใหญ่ในประเทศไทยยังมีปัญหาในเรื่องความสับสนปะปนนี้อยู่โดย สับสนในลักษณะนำเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจเป็นตัวแปรตามแล้ววัดความพึงพอใจ ตามเหตุ ปัจจัยแต่ละประเด็นนั้น แล้วนำมาคิดคะแนนรวมเป็นความพึงพอใจต่อเรื่องหรือประเด็นที่ต้องการ ศึกษา

๒) ปัญหาเรื่องความสับสนปะปนระหว่างตัวแปร สามารถสรุปได้ดังแผนภาพ ต่อไปนี้



นอกจากนี้ปัญหาจากการกำหนดกรอบแนวคิด ที่ผิดพลาดจะทำให้มีปัญหาลูกโซ่ต่อมา อีก คือ ปัญหาความไม่สมเหตุสมผล (irrational) ของตัวแปรอิสระ ซึ่งจะได้อธิบายในประเด็นต่อไป

จากการที่ได้นำแนวคิด ทฤษฎีด้านการให้บริการสาธารณะ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับ ทักษะคติ, แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คณะผู้ศึกษาได้นำมา เป็นกรอบแนวคิดในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง เพื่อเป็นข้อมูลแนวทางในการปรับปรุง ระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง เพื่อประชาชน ผู้รับบริการจะได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด ให้เป็นไปตามแนวนโยบายรัฐในการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีต่อไป

การนำเสนอผลการศึกษาวิจัย

การนำเสนอผลการประเมินโดยใช้ตารางแสดงค่าพร้อมการพรรณนาเชิงวิเคราะห์

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง ในฐานะผู้วิจัยขอนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการสำรวจประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๒๐๐ คน โดยมีสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N หมายถึง จำนวนประชาชนผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่าง

X หมายถึง ค่าเฉลี่ยของคะแนน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง ศึกษาในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ข้อสรุปตามลำดับ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มีต่อการบริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ ๘๐ เพศชาย ร้อยละ ๒๐ ด้านอายุส่วนใหญ่อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๗๐ รองลงมาอายุ ๔๑-๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๑๗.๕ และอายุ ๒๑-๔๐ ปี ร้อยละ ๑๒.๕ ในด้านการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๘๔ ระดับมัธยมตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ร้อยละ ๑๖ และจบปริญญาตรี ร้อยละ ๐.๕ และในด้านกิจกรรมการเข้ารับบริการพบว่าส่วนใหญ่เข้ารับบริการด้านสวัสดิการเบี้ยผู้สูงอายุ ร้อยละ ๖๐ รองลงมาเป็นด้านสวัสดิการเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด ร้อยละ ๑๗.๕ ด้านสวัสดิการความพิการ ร้อยละ ๑๐ และด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ร้อยละ ๗ ด้านซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ร้อยละ ๕.๕ ตามลำดับ

รวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๐๐ คน ได้ข้อมูลปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล
หนองแขง

ลักษณะทั่วไปของผู้มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑.๑. ชาย	๔๐	๒๐
๑.๒. หญิง	๑๖๐	๘๐
๒. อายุ		
๒.๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒.๒. ๒๑-๔๐ ปี	๒๕	๑๒.๕
๒.๓. ๔๑-๖๐ ปี	๓๕	๑๗.๕
๒.๔. ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๔๐	๗๐
๓. การศึกษา		
๓.๑. ประถมศึกษา	๑๖๘	๘๔
๓.๒. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๑	๑๖
๓.๓. ปริญญาตรี	๑	๐.๕
๓.๔. สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
๔. อาชีพ		
๔.๑. เกษตรกร / องค์การเกษตรกร	๑๒๐	๖๐
๔.๒. ผู้ประกอบการ	๒	๑
๔.๓. ประชาชนผู้รับบริการ	๗๘	๓๙
๔.๔. องค์การชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐
๔.๕. อื่นๆ.....	๐	๐
๕. เรื่องที่ขอรับบริการ		
๕.๑. ด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๒๐	๖๐
๕.๒. ด้านสวัสดิการเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	๓๕	๑๗.๕
๕.๓. ด้านสวัสดิการผู้พิการ	๒๐	๑๐
๕.๔. ด้านซ่อมแซมระบบประปาและการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้าน	๑๑	๕.๕
๕.๕. ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๔	๗
๕.๖. ด้านอื่นๆ	๐	๐

จากตารางที่ ๒ เมื่อพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ จำนวนทั้งสิ้น ๒๐๐ คน โดยคิดเป็นค่าสถิติร้อยละพบว่ากลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ๑๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐ เพศชาย ๔๐ คน และ คิดเป็นร้อยละ ๒๐ รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๐๐ คน

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐ อายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕ อายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

การศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔ ระดับมัธยม/เทียบเท่า จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ และระดับปริญญาตรี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกร จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙ และเป็นผู้ประกอบการ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

เรื่องที่ขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ขอรับบริการด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ด้านสวัสดิการเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕ ด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพความพิการ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ ด้านซ่อมแซมระบบประปาและการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้าน จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง

ความคิดเห็น	ร้อยละ	X ⁻	แปลความ
๑. ด้านเวลาในการให้บริการ			
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๙๖.๕	๔.๘๓	ดีมาก
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๔.๕	๔.๗๓	ดีมาก
รวม	๙๕.๕	๔.๗๘	ดีมาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๙๔.๕	๔.๗๓	ดีมาก
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๙๖.๕	๔.๘๓	ดีมาก
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๙๗.๕	๔.๘๘	ดีมาก
รวม	๙๖.๑๖	๔.๘๑	ดีมาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙๘	๔.๙๐	ดีมาก
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๙	๔.๙๕	ดีมาก

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๙๕	๔.๗๕	ดีมาก
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เป็นต้น	๙๖	๔.๘๐	ดีมาก
รวม	๙๗	๔.๘๕	ดีมาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๙๖.๕	๔.๘๓	ดีมาก
๔.๒ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	๙๗	๔.๘๕	ดีมาก
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ	๙๘.๕	๔.๙๓	ดีมาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๙๙.๕	๔.๙๘	ดีมาก
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๙๙.๕	๔.๙๘	ดีมาก
รวม	๙๘.๒	๔.๙๑	ดีมาก
รวมทั้งสิ้น	๙๖.๗๒	๔.๘๔	ดีมาก

จากตารางที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($X = 4.84$) หรือร้อยละ ๙๖.๗๒ เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนี้

๑. ด้านเวลาในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจระดับดีมาก คือ

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจระดับดีมาก คือ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจระดับดีมาก คือ

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เป็นต้น

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจระดับดีมาก คือ

- ๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ
- ๔.๒ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก
- ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ
- ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ
- ๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด

ตอนที่ ๔ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนา

จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการ จำนวน ๒๐๐ คน ให้ความคิดเห็นเสนอแนะในการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขงอยู่ในความพึงพอใจระดับดีมาก ซึ่งทางหน่วยงานยังต้องรักษาระดับการบริการและพัฒนาเพิ่มเติมในทุกๆด้านให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ภาพที่ ๑.๑ ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น (๑)



บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนในพื้นที่ตำบลหนองแขง อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น ที่เข้ามาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามเพศ และอาชีพ

วิธีดำเนินการวิจัย

๑. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๒๐๐ คน

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง จำนวน ๒๐ หัวข้อ

การดำเนินการ

การดำเนินการ มีขั้นตอน ดังนี้

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง ให้บริการประชาชนเรื่องให้บริการด้านต่างๆ อาทิ ด้านสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม ด้านบริการแก้ไขปัญหาการซ่อมแซมระบบน้ำ ไฟ ในพื้นที่ เป็นต้น

๒. ผู้มาติดต่อรับบริการ มีประชาชนในพื้นที่ตำบลหนองแขง อำเภอบ้านแฮด ซึ่งมีทั้งเพศชาย และหญิง

๓. เมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการในเรื่องต่างๆ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง จะแจกแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร ให้กับผู้มาติดต่อทุกคน ได้มีส่วนร่วมในการประเมินการให้บริการของหน่วยงาน

อภิปรายผลการวิจัย

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง จำแนกเป็นเพศหญิงร้อยละ ๘๐ เพศชาย ร้อยละ ๒๐ ด้านอายุส่วนใหญ่อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๗๐ รองลงมา อายุ ๔๑-๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๑๗.๕ และอายุ ๒๑-๔๐ ปี ร้อยละ ๑๒.๕ ในด้านการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๘๔ ระดับมัธยมตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ร้อยละ ๑๖ และจบปริญญาตรี ร้อยละ ๐.๕ ด้านอาชีพพบว่ามีอาชีพเกษตรกร ส่วนใหญ่ ร้อยละ ๖๖ ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ ๓๓ และเป็นผู้ประกอบการ ร้อยละ ๑ และในด้านกิจกรรมการเข้ารับบริการพบว่าส่วนใหญ่เข้า

รับบริการด้านสวัสดิการเบี้ยผู้สูงอายุ ร้อยละ ๖๐ รองลงมาเป็นด้านสวัสดิการเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด ร้อยละ ๑๗.๕ ด้านสวัสดิการความพิการ ร้อยละ ๑๐ ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ร้อยละ ๗ ด้านซ่อมแซมระบบประปาและการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้าน ร้อยละ ๕.๕ ตามลำดับ

ด้านเวลาในการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจระดับดีมาก เนื่องจากเมื่อประชาชนมารับบริการ ประชาชนไม่ต้องรอคิวในการเข้ารับบริการ เพราะมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอยู่ตลอดเวลาทำการ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการพอใจในด้านเวลาในการมารับบริการมาก

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจระดับดีมาก เนื่องจากการรับบริการ มีขั้นตอนในการติดต่อสะดวก มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและมีป้ายติดชัดเจนในการเข้ารับบริการ ผู้รับบริการจึงเห็นว่ามีความสะดวก และรวดเร็ว นอกจากนี้หน่วยงานมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศแจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน มีผู้แสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจระดับดีมาก เพราะได้รับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ,การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ,ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสุภาพจึงมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับดีมาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจระดับดีมาก สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ มีที่จอดรถสำหรับผู้พิการ ฯลฯ

ในด้านการให้คำแนะนำการ ประชาชนที่มาใช้บริการให้ความคิดเห็นเสนอแนะในการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขงอยู่ในความพึงพอใจระดับดีมาก ซึ่งทางหน่วยงานยังต้องรักษาระดับการบริการและพัฒนาเพิ่มเติมในทุกๆด้านให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย จะนำผลการวิจัยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับดีมาก การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง ยังคงต้องรักษาระดับการบริการที่ดีไว้และพัฒนาการให้บริการในด้านต่างๆ ให้มีความสะดวก รวดเร็วมายิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

รศ.ดร.ศิริวัช ศรีโกคางกุล และคณะ.(๒๕๖๓).รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓.วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.(๒๕๕๙).ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการ
ให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี.สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัย
ราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู.(๒๕๕๕).การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน
วัฒนธรรม จังหวัดหนองบัวลำภู.สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู.

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแซง.(๒๕๖๔).การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองแซง อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔. องค์การบริหารส่วนตำบล
หนองแซง.

ภาคผนวก

ตัวอย่างภาพ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแซง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ภาพที่ ๑.๒ ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น (๒)



ภาพที่ ๑.๓ ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น (๓)



ภาพที่ ๑.๔ ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น (๔)



ภาพที่ ๑.๕ ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น
(๕)



ตัวอย่างแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

