

การพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง
อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

นางสาววิศรา โพธิ์หวิ



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2560

**Development of Public Service of Tanong Administrative
Organization, Pho Thale District, Phichit Province**



Miss Varitsara Powee

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
SuKhothaiThammathirat Open University

2017

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลตะนง อำเภอโพนะเจ จังหวัดพิจิตร
ชื่อและนามสกุล นางสาววิศรา โพธิ์หวิ
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป

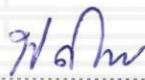
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2561

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป)



กรรมการ

(อาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา **ค้นคว้าอิสระ** การพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง

อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

ผู้ศึกษา นางสาววิศรา โพธิ์หวี รหัสนักศึกษ 2573005390 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป ปีการศึกษา 2560

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนงอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร (2) เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร จำนวน 400 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ด้านบุคลากร คือเจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้าไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชนด้านกระบวนการ การประชาสัมพันธ์คือ ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อออนไลน์ (เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก) การให้การปรึกษา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการใช้วาจาและท่าทางที่ไม่เป็นมิตรกับประชาชน การรับชำระภาษี คือ การให้บริการรับชำระภาษียุ่งยากมีหลายขั้นตอน การร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือไม่ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องช่วยแก้ปัญหา การมีส่วนร่วมของประชาชน คือ ไม่มีการสำรวจความคิดเห็นความต้องการของประชาชน ด้านวัสดุอุปกรณ์คือ ไม่มีการจัดเตรียมคู่มือประชาชนสำหรับบริการประชาชน ด้านอาคาร สถานที่ คือมีห้องน้ำให้บริการไม่เพียงพอต่อประชาชน (2) เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าไม่ต่างกัน (3) ข้อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรพบว่าด้านบุคลากร ควรกำหนดระยะเวลาในการให้บริการประชาชน ด้านกระบวนการการประชาสัมพันธ์ควรประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก การให้การปรึกษาควรอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เรื่องบุคลิกภาพในการให้บริการประชาชน การรับชำระภาษีควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษี การร้องเรียน/ร้องทุกข์ควรส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยแก้ปัญหา การมีส่วนร่วมของประชาชนควรมีการสำรวจรับฟังความคิดเห็นความต้องการจากประชาชนในการให้บริการประชาชน ด้านวัสดุอุปกรณ์ควรมีคู่มือประชาชนไว้บริการประชาชน ด้านอาคารสถานที่ ควรสร้างห้องน้ำเพิ่ม เพื่อรองรับประชาชนที่มาใช้บริการมากขึ้น

คำสำคัญ การบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะนง จังหวัดพิจิตร

Independent Study title: Development of Public Service of Tanong Administrative Organization, Pho Thale District, Phichit Province

Author: Miss Varitsara Powee; **ID:** 2573005390;

Degree: Master of Public Administration;

Independent Study advisor: Dr. Chira Prateep, Associate Professor;

Academic year: 2017

Abstract

The objectives of this study were to (1) study the problems of public service of Thanong Sub-District Administrative Organization, Pho Thale District, Phichit Province (2) compare the problems of public service of Thanong Sub-District Administrative Organization, Pho Thale District, Phichit Province classified by personal factors (3) propose guidelines for public service development of Thanong Sub-District Administrative Organization, Pho Thale District, Phichit Province.

Population was 400 people who were service users of Thanong Sub-District Administrative Organization and derived to 200 samples by purposive sampling method. The instrument used was a questionnaire. Statistics applied for analysis included frequency, percentage, mean and standard deviation.

The findings revealed that (1) the problems of people service of Thanong Sub-District Administrative Organization, Pho Thale District, Phichit Province were the officers served retard and were not enthusiastic in public service. For public relation aspect, it showed that there was not publicize any information via online media (website, line, Facebook). For consulting aspect, the officers performed with unfriendly verbal communication and manners with people. In term of tax collection service, it showed an uneasy and complicated procedures. For voice of customer aspect, it showed that people's compliant was not hand on to other relevant units. For people participation aspect, there was not any survey on people needs. For material aspect, there was no preparation of people service manual. And for the building and places, there was not sufficient toilets (2) comparison of the problems of public service classified by personal factors, there was no difference (3) guidelines for public service development of Thanong Sub-District Administrative Organization, Pho Thale District, Phichit Province were that for personnel aspect, there should set the schedule of public service. For public relations, there should publicize via media online such as website, line application and Facebook. For consulting aspect, there should provide training to the officers on personality for public service. For tax collection procedure, there should have tag or sign showing the procedures of tax payment. For delivering people's voice, there should hand on the complaint to relevant units to help solving problems. For people participation aspect, there should have survey for the needs of public service. For material aspect, there should have people manual. For building and place, there should construct more toilets to serve the people.

Keyword: Thanong Sub-district Administrative Organization, Phichit Province

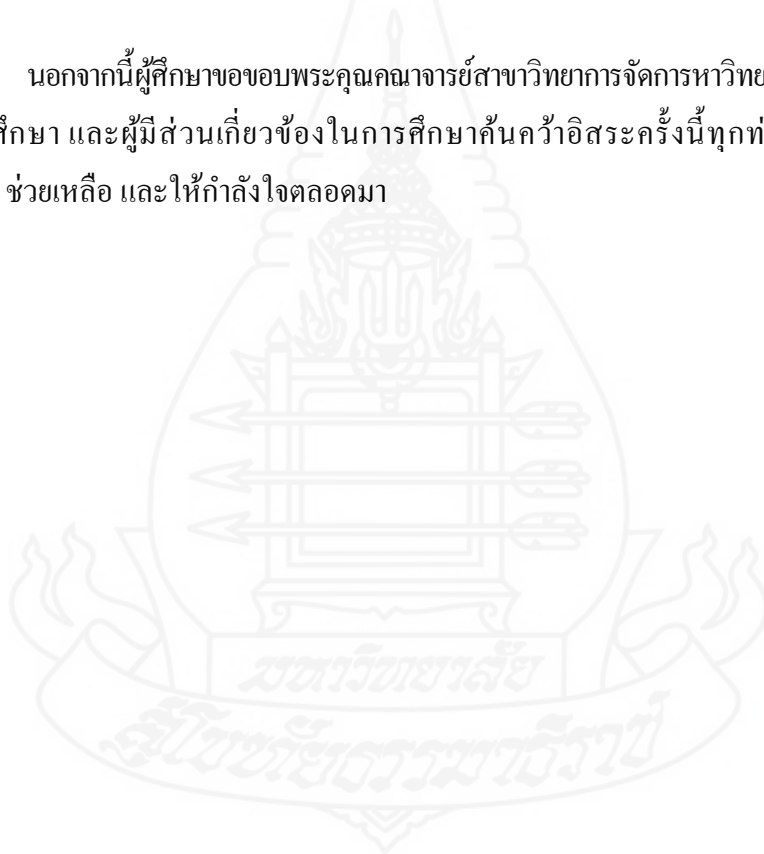
กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้คว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระที่ได้เสียสละเวลาในการให้ความรู้ คำแนะนำ และตรวจแก้จนทำให้การศึกษาครั้งนี้ เสร็จ สมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้ง ในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ทุกคนที่ได้เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูล ภาคสนาม

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อนนักศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การ สนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

วิศรา โพธิ์หวิ
กุมภาพันธ์ 2561



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	7
การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง	
อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร.....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
วิธีการวิจัย.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	44
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	44
ข้อมูลปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง	
อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร.....	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ข้อมูลแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง	
อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร.....	57
ตามวัตถุประสงค์การเปรียบเทียบ.....	66
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และ	
ข้อเสนอแนะ.....	72
สรุปผลการวิจัย.....	74
อภิปรายผล.....	79
ข้อเสนอแนะ.....	87
บรรณานุกรม.....	88
ภาคผนวก.....	92
แบบสอบถาม.....	93
ประวัติผู้ศึกษา.....	110



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.2 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนอง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดพิจิตร.....	32
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเพศ.....	44
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	45
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....	45
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	46
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษา.....	47
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการ.....	48
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการด้านบุคลากร.....	49
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการประชาสัมพันธ์.....	50
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการให้การศึกษา.....	51
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษี.....	52
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	53
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการมีส่วนร่วมของประชาชน.....	54
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์.....	55
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการด้านอาคาร สถานที่.....	56
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการ.....	57
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร.....	58
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการประชาสัมพันธ์.....	59
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้การศึกษา.....	60
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการรับชำระภาษี.....	61
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	62
ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วม.....	63
ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาด้านวัสดุ/อุปกรณ์.....	64
ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาด้านอาคารสถานที่.....	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.24 แสดงผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศมีผลต่อการพัฒนาการให้บริการ.....	66
ตารางที่ 4.24 แสดงผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศมีผลต่อการพัฒนาการให้บริการ.....	67
ตารางที่ 4.25 แสดงผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีผลต่อการพัฒนาการให้บริการ.....	67
ตารางที่ 4.26 แสดงผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพมีผลต่อการพัฒนาการให้บริการ.....	67
ตารางที่ 4.27 แสดงผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้มีผลต่อการพัฒนาการให้บริการ.....	68
ตารางที่ 4.28 แสดงผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษามีผลต่อการพัฒนาการให้บริการ.....	69
ตารางที่ 4.29 แสดงผลการวิจัยที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการ.....	70



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ภาพที่ 2.1 กรอบโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	29



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง เกิดจากการกระจายอำนาจซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท เป็นองค์การที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุดองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ. 2537 และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542) ซึ่งถือเป็นหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนทั้งด้านสาธารณสุข โภค สาธารณูปการ การส่งเสริม อาชีพและรายได้กล่าวได้ว่าช่วยทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ได้รับความสะดวก มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการให้บริการแก่ประชาชนนับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งขององค์การบริหารส่วนตำบล ถือได้ว่าเป็นหน้าเป็นตาขององค์การ เพราะมีการบริการแก่ประชาชนในแต่ละวัน เช่น การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับ การร้องเรียนร้องทุกข์ การให้คำแนะนำปรึกษา การชำระภาษี การมีส่วนร่วมของประชาชนการขออนุญาตก่อสร้าง และการขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น เจ้าหน้าที่ต้องบริการให้ประชาชนเกิดความประทับใจ แก่ประชาชน ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลพะนงได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสภาตำบลพะนง ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการเปลี่ยนแปลงฐานะสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ปัจจุบันตำบลพะนงมีพื้นที่ 88.97 ตารางกิโลเมตร ประชากรในเขตตำบลพะนง จำนวน 7,793 คน (ข้อมูลสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2559) มีหมู่บ้าน 11 หมู่บ้าน มีโรงเรียน 4 แห่ง มีวัด 4 แห่ง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ 1 แห่ง มีป้อมตำรวจ 1 แห่ง มีโครงสร้างการบริหารในองค์การประกอบด้วย กองต่าง ๆ รวม 6 กอง ได้แก่ สำนักปลัด กองการศึกษากองคลัง

กองช่าง กองสวัสดิการและสังคม กองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ทุกกองทำหน้าที่ให้การบริการแก่ประชาชนการบริการ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตระนงเจ้าหน้าที่เป็นผู้ให้บริการประชาชน เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้คำแนะนำปรึกษาแก่ประชาชน สร้างภาพลักษณ์ ความเชื่อ และทัศนคติที่ดีต่อองค์การ ส่งเสริมกิจกรรม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดต้นทุนของประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ สร้างให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการแก่ประชาชน มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการให้บริการบนพื้นฐานหลักธรรมาภิบาล เน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ ประทับใจแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการที่รวดเร็ว สะดวก ถูกต้อง เป็นธรรมและโปร่งใส ตามบริหารการจัดการภาครัฐแนวใหม่ การให้บริการประชาชนจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาเพื่อสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ประชาชนมากที่สุด แต่ในปัจจุบันนี้ระบบการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตระนง มีอุปสรรค เช่น พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกในการให้บริการยังไม่สามารถสร้างความประทับใจกับประชาชนได้ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีน้อย การชำระภาษีซ้ำ ดำเนินการตามข้อร้องเรียนซ้ำ ให้คำปรึกษาประชาชนน้อย การมีส่วนร่วมของประชาชนน้อยขาดเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมของสำนักงานบางส่วนไม่มีความทันสมัย และยังไม่มีความพร้อมสมบูรณ์ที่จะสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่สามารถสร้างความประทับใจในให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการการในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลตระนงได้ดีเท่าที่ควร

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจต้องการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตระนง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการ โดยเน้นศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการในส่วนต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตระนง โดยการพัฒนาการให้บริการประชาชน ได้แก่ การพัฒนาบุคลากร กระบวนการบริการของการประชาสัมพันธ์ การให้การปรึกษา การรับชำระภาษี การยื่นคำร้องเรียน การมีส่วนร่วมของประชาชน วัสดุอุปกรณ์ สถานที่ แต่ที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตระนงไม่ทราบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีปัญหา ด้านการให้บริการอย่างไร เนื่องจากยังไม่เคยมีความต้องการที่จะพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตระนง เจ้าหน้าที่ทำความเข้าใจความต้องการของตนเอง โดยไม่สนใจประชาชนผู้วิจัยจึงศึกษาการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตระนง ทุกส่วนงาน ที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน เพื่อจักได้ทราบปัญหาและแนวทางทางพัฒนาการให้บริการ

สามารถเปรียบเทียบปัญหาการให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและคาดหวังว่าหลังจากที่ได้ทำการวิจัยการให้บริการแล้ว เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะนงจะสามารถนำการวิจัยครั้งนี้ไปเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้นมีคุณภาพแก่ประชาชนที่มารับบริการได้ดีขึ้น ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลพะนง

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

3. ขอบเขตการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการวิจัยปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ของการประชาสัมพันธ์ การให้บริการปรึกษา การรับชำระภาษี การยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ การมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านสถานที่

3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

เป็นการวิจัยการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

3.3 ประชากร

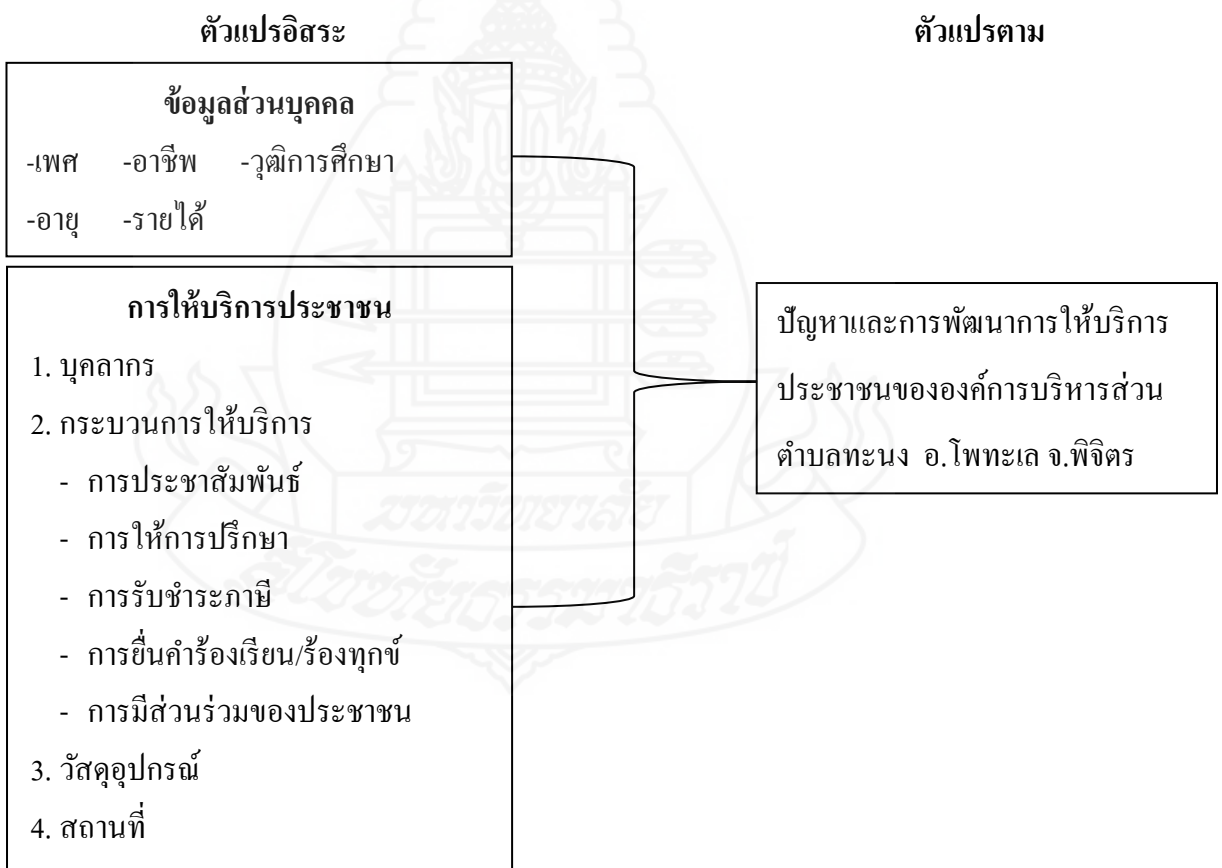
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชากรที่มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ในเดือนกันยายน 2560 จำนวน 200 คน

3.4 กลุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ในเดือนกันยายน 2560 จำนวน 400 คน ใช้สูตรทาโร่ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 200 คน

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาปัญหาการให้บริการแก่ประชาชน เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการแก่ประชาชนและแนวทางการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ข้อมูลมีที่มาจากการให้บริการประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล ทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ที่มีอยู่จริง มีกรอบแนวคิดการวิจัย แสดงดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ข้อมูลส่วนตัว (personal Information) หมายถึง ข้อมูลใดๆ ก็ตามที่เกี่ยวข้องกับบุคคลทั้งที่ระบุตัวตนหรือสามารถระบุตัวตนได้ เช่น เพศ อาชีพ วุฒิการศึกษา อายุ รายได้

5.2 บุคลากร (Personal) หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่หรือ กิจการอันใดอันหนึ่ง หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชน

5.3 กระบวนการให้บริการ (Process) หมายถึงวิธี ขั้นตอน กิจกรรม ในการให้บริการ หรือ ความเหมาะสมของการให้บริการ (Appropriateness) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ การให้การศึกษา การรับชำระภาษี การยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการมีส่วนร่วมของประชาชน

5.4 การประชาสัมพันธ์ (Public relations) หมายถึง การสื่อสารความคิดเห็น ข่าวสาร ให้ประชาชนได้รับทราบ มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เรื่องการประชาสัมพันธ์ มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ บอร์ดข่าว วารสาร มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อออนไลน์ (เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก) มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

5.5 การให้การศึกษา (Counseling) หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถให้คำปรึกษา แนะนำหรือตอบปัญหาประชาชนได้ทันที พุดจาอธิบายเข้าใจง่าย ตอบได้ตรงกับความต้องการของประชาชน ใช้วาจาและท่าทางที่เป็นมิตรกับประชาชน

5.6 การรับชำระภาษี (Tax payment) หมายถึง การที่มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษี มีการประชาสัมพันธ์ห้วงระยะเวลาในการเสียภาษีแต่ละประเภท ให้บริการรับชำระภาษีไม่ยุ่งยาก มีป้ายแสดงห้องที่รับชำระภาษี

5.7 การยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (Filing a complaint) หมายถึง ระยะเวลาพิจารณา ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถแก้ไขความเดือดร้อนให้ประชาชนได้ทันเหตุการณ์ มีการส่งเรื่องให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องช่วยแก้ปัญหา เก็บข้อมูลที่สำคัญของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้เป็นความลับ มีหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยเฉพาะ มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากความเดือดร้อนที่ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์

5.8 การมีส่วนร่วมของประชาชน (Participation in various campaigns) หมายถึง การสำรวจความต้องการของประชาชน ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา มีช่องทางให้ประชาชน แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเชิญชวนให้ประชาชนมีส่วนร่วม ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผลการให้บริการ

5.9 วัสดุอุปกรณ์ (Materials) หมายถึง วัสดุคือสิ่งของ ของใช้ที่ใช้ในเวลาสั้น ๆ สิ่งของที่ใช้หมดไปหรือใช้แล้วกลายรูปเป็นสิ่งอื่น เช่น เครื่องใช้อย่าง กระดาษ เครื่องเขียน เครื่องพิมพ์ เช่น วัสดุสำนักงาน อุปกรณ์คือเครื่องมือเครื่องใช้

5.10 สถานที่ (Place) หมายถึง ที่ตั้ง แหล่ง รวมถึงความเป็นระเบียบ การจัดบรรยากาศ สิ่งแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก ข้อมูลข่าวสาร ความปลอดภัยในการให้บริการแก่ประชาชน ผู้มารับการบริการ และสะดวกต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

5.11 การพัฒนา (Development) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น หรือเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเจริญก้าวหน้า

5.12 การให้บริการ (Service) หมายถึง การปฏิบัติรับใช้หรือการให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ความตั้งใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการต่อการบริการนั้น ๆ รวมถึงการให้บริการที่ได้รับ การปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

5.13 ประชาชน (People) หมายถึง บุคคลที่เข้ามาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบล ทะนง อ.โพทะเล จ.พิจิตร

5.14 องค์การบริหารส่วนตำบลทะนง หมายถึง หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบล ทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

6. ประโยชน์ที่จะได้รับ

6.1 ผู้บริหาร บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องขององค์การบริหารส่วนตำบลทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ได้ทราบและเข้าใจข้อมูลสภาพปัญหาการให้บริการประชาชน

6.2 สามารถนำแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนที่ได้จากการวิจัยไปปรับใช้ เพื่อการพัฒนาการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ในด้านต่าง ๆ ต่อไป

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถแบ่งเนื้อหาออกเป็น ส่วน ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
2. การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเยา อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1.1 ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการ โดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ ได้แก่

แนวคิดคอตเลอร์ (Kotler, 2003, p. 444) เป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยม โดย Kotler กล่าวว่า การให้บริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใดๆ ที่ฝ่ายหนึ่งกระทำ ให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นกิจกรรมที่ไม่มีตัวตนจับต้องไม่ได้และไม่ก่อให้เกิดการครอบครองเป็นเจ้าของ ในสิ่งนั้น งานบริการเป็นการผลิตที่มีได้สร้างผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตนทางกายใด ๆ แต่การบริการโดยทั่วไป บริการมักไปคู่กับสินค้า โดยจะมากหรือน้อยแตกต่างกันไปซึ่งสามารถจัดกลุ่มการบริการ (Kotler, 2012, pp. 378-379) ดังนี้

1) สินค้าล้วนไม่มีบริการ (Pure tangible Goods) เช่น สบู่, ยาสีฟัน ฯลฯ สินค้ามีบริการบ้าง (Tangible Goods with Accompanying Services) เช่น รถยนต์ที่ต้องมีบริการหลังการขายสินค้าและบริการอย่างละเท่า ๆ กัน (Hybrid) เช่น ผู้บริโภคคาดหวังที่จะได้ อาหาร และบริการพร้อมกันทั้งสองอย่าง เมื่อเข้าไปในภัตตาคาร

2) บริการเป็นส่วนใหญ่แต่ก็มีสินค้าบ้าง (Major Service with Accompanying Minor Goods) เช่น กรณีผู้โดยสารเครื่องบิน สิ่งที่ได้รับ คือ บริการ เป็นส่วนใหญ่ แต่ก็มี อาหาร และเครื่องดื่ม ให้ด้วยเป็นส่วนประกอบ

3) บริการล้วน (Pure Service) เช่น บริการเลี้ยงเด็ก บริการดูแลคนชรา

นิตยาพร เสมอใจ (2547, หน้า 15-17) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการสามารถ จำแนกออกได้เป็น 5 ลักษณะได้ดังนี้

1) บริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เราไม่สามารถมองเห็น จับต้อง หรือรู้สึกถึงการบริการใด ๆ ก่อนการซื้อ และรับบริการได้ แต่สามารถรับรู้ว่าการบริการนั้นดี หรือไม่ ก็ต่อเมื่อ ได้เข้ารับบริการนั้น ๆ แล้ว ในขณะที่ผู้บริโภคสามารถมองเห็นจับต้องหรือพิจารณา คุณสมบัติของสินค้าได้ก่อนการซื้อ เนื่องจากสินค้าจะมีตัวตนและคุณสมบัติที่ชัดเจน ซึ่งช่วยให้ ผู้บริโภคทราบข้อมูลจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้ จึงทำให้ผู้ตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น และง่าย กว่าตัดสินใจซื้อบริการ

2) บริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การให้บริการ และการรับ บริการต้องเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและการบริโภคออกจากกันได้ ดังนั้นจึงเป็นข้อจำกัดในด้านผู้ให้บริการที่เป็นบุคคล และข้อจำกัดด้านเวลา ซึ่งสามารถให้บริการได้ เพียงครั้งละ 1 ราย พนักงานผู้ให้บริการ 1 คน จึงไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าหลาย ๆ ราย ในเวลา เดียวกันได้ในขณะที่สินค้าแยกกระบวนการผลิต การจัดจำหน่าย การซื้อ และการบริโภคออกจากกันได้อย่างชัดเจน

3) การบริการไม่มีความแน่นอน (Variability) ในขณะที่การผลิตสินค้าอาศัยปัจจัย สำคัญ คือ วัตถุดิบ เครื่องจักร และกระบวนการผลิต ที่สามารถเตรียมพร้อม ตรวจสอบ และควบคุม คุณภาพของสินค้าได้ง่ายกว่า แต่ปัจจัยการให้บริการไม่ได้มีเพียงวัตถุดิบ เครื่องจักรหรือ กระบวนการบริการ ที่เหมือนกันเพียงเท่านั้น แต่อยู่ที่ส่วนบริการและเกิดขึ้น เฉพาะสถานการณ์ เดียวเท่านั้น คือ เมื่อให้บริการและรับบริการ ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับบุคคล เช่น การเลือกตัดผมกับ ช่างผมคนเดียวกัน ก็อาจตัดผมได้ไม่เหมือนกันในแต่ละครั้งเป็นต้น จากสถานการณ์ตัวอย่าง ดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่งส่วนใหญ่ต้องอาศัย ความพร้อมของพนักงาน หากพนักงานเกิดความไม่พร้อมไม่ว่าจะทางด้านจิตใจ หรือร่างกายอาจ ส่งผลถึง คุณภาพของการบริการด้วย รวมถึงความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจของผู้รับบริการด้วย ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้และประเมินคุณภาพของบริการเช่นกัน เมื่อเกิดความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ ก็ อาจส่งผลต่อการประเมินคุณภาพที่ลำเอียง (Bias) ด้วยเช่นกัน

4) บริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก (Heterogeneous) การผลิตสินค้าสามารถจัดทำมาตรฐานได้ชัดเจนทั้งรูปแบบคุณภาพและปริมาณ ซึ่งใช้เป็นเกณฑ์ในการผลิต ควบคุม และสามารถตรวจสอบได้เนื่องจากสามารถกำหนดปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการผลิตได้ชัดเจนมากกว่าในขณะที่การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการกลับเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้กระบวนการบริการเกิดความสะดวกและคู่มือตัวตน แต่ปัจจัยหลักที่ช่วยในการให้บริการคือ “คน” และคุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับทักษะ ความสามารถ และอัธยาศัยของผู้ให้บริการแต่ละคนสิ่งนี้เองที่ทำให้ผู้ให้บริการที่มีฝีมือและประสบความสำเร็จได้เฉพาะบุคคล ซึ่งส่งผลทำให้การแข่งขันด้านบริการทำได้ยากกว่า เนื่องจากขาดแคลนแรงงานที่มีฝีมือ อีกทั้งการพยายามพัฒนาคุณภาพของบุคลากรให้เท่าเทียม และขยายศักยภาพในการให้บริการ เนื่องจากการสร้างมาตรฐานโดยอาศัยการจัดการคนให้มีมาตรฐานเดียวกันเป็นเรื่องยาก

5) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) เนื่องจากบริการผลิตได้เพียงครั้งละหนึ่งหน่วยและจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเกิดการซื้อและบริการในขณะเดียวกัน แต่ปัญหาของธุรกิจบริการคงจะไม่เกิดขึ้นหากความต้องการซื้อและความต้องการขายมีปริมาณที่ตรงกัน จึงทำให้เกิดการบริการไม่เพียงพอและสูญเสียโอกาสกับลูกค้ารายอื่นๆ ที่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้และเกิดความสูญเปล่าแก่พนักงานที่ต้องอยู่ว่างๆ ในขณะที่ลูกค้าน้อยในขณะที่ธุรกิจผู้ผลิตสินค้าสามารถทำการคาดคะเนล่วงหน้าและทำการผลิตเก็บไว้เพื่อรองรับปริมาณความต้องการซื้อที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้แต่การบริการไม่สามารถทำได้

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่าการให้บริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการ จึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31 -34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดี และมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้นักจิตวิทยาบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อ และหลักการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

ธวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548, หน้า 9) การให้บริการ หมายถึง กิจกรรม หรือ กระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

กระทรวงยุติธรรม,สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2548: 50) ได้กล่าวถึง การให้บริการ หมายถึง ผลลัพธ์ของกิจกรรมอย่างน้อยหนึ่งกิจกรรมที่กระทำไปตามความต้องการของลูกค้าบริการมีผู้รับบริการเท่านั้นสรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วน สมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ศิริพร วิษณุหิมาชัย(2557, หน้า 32) ที่กล่าวว่า การบริการ (Service) เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายทำการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ หรือผู้ซื้อที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้วเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น จึงสามารถแบ่งระดับความสำคัญของการบริการได้อยู่ 2 ระดับ คือ

ระดับแรก ความสำคัญที่มีต่อตัวผู้รับบริการ (ลูกค้า) ก็จะทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการมีความสุขมีความพึงพอใจ และมีความระลึกถึงในการที่จะมาขอรับบริการในครั้งต่อไป

ระดับที่สอง ความสำคัญในด้านผู้ให้บริการ ทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าเดิม (Customer Retention) การให้บริการเพื่อจะรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้เป็นลูกค้าประจำหรือลูกค้าที่มีความจงรักภักดี และนอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่(Customer Acquisition) ผู้ให้บริการต้องพยายามกระทำทุกวิถีทางที่จะเพิ่มลูกค้าใหม่เพราะเป็นการสร้างความเจริญรุ่งเรืองให้แก่หน่วยงานด้วยการมีจำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นถือเป็นตัวชี้วัดบริการเกือบทุกประเภทลูกค้าต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นการบริการตัวเอง (Self-service) เช่น การบริการของร้านอาหารฟาสฟู๊ด หรือ ไม่ลูกค้าก็ต้องให้ความร่วมมือ

แก่ผู้ให้บริการ และต้องอยู่ในกระบวนการผลิตบริการตลอดจนกว่ากระบวนการจะเสร็จสิ้น เช่น ร้านตัดผม โรงเรียน มหาวิทยาลัยและโรงพยาบาล (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2549 หน้า 20) เป็นต้น

เคทซ์ และเบรนดา (Katz & Brenda, 1978 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตย์สันต์สกุล, 2538, หน้า 8) ได้ศึกษาการบริการประชาชนเห็นว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลัก 4 ประการ คือ

1) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์ และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2) การให้บริการในลักษณะที่เป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3) การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

4) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักเอกชนย่อมมีสิทธิ ที่จะได้รับประโยชน์จากรับบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

แมคคัลลัซ (McCullough, 1957 อ้างถึงใน ฉวีญา สุกนิรัตติชัย, 2550, หน้า 14) เห็นว่าการให้บริการจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530 อ้างถึงใน ทันดร ธนะกุลบริรักษ์, 2552, หน้า 303) กล่าวว่าหลักการให้บริการ ได้แก่

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การให้การให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดไม่ใช่เป็นการจัดให้ แก่บุคคล กลุ่มบุคคลโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์บริหารแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ อย่างชัดเจน

4) หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากในให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการ คือ การปฏิบัติรับใช้หรือการให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ความตั้งใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการต่อการบริการนั้น ๆ รวมถึงการให้บริการที่ได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2538 อ้างถึงใน ทันดร ธนะกุลบริภัณฑ์, 2552, หน้า 15) กล่าวว่าบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมาย และมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ๆ” ลักษณะของการบริการ การบริการมีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไปการบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัส หรือแตะต้องได้ยากไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการอะไร และต้องการเมื่อใด ลักษณะของการบริการได้มีนักวิชาการหลายท่านโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีลักษณะ ดังนี้

1) มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่ได้แก่ข้าราชการ และลูกจ้าง ในขณะที่ผู้รับบริการหมายถึง ประชาชนทั่วไป ในการบริการแต่ละเรื่องนั้น อาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น การบริการด้านบัตรประชาชน และทะเบียนราษฎรหรืออากรเก็บภาษีรายได้ส่วนบุคคล ผู้รับบริการได้แก่ประชาชนทั่วไป

2) รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนดการบริการประชาชน จึงมีลักษณะผูกขาด คือ หน่วยงานของรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ ประชาชนจะต้องไปรับบริการ ณ จัดซึ่งหน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น

3) กำหนดเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข บริการที่รัฐกำหนด มักมีเงื่อนไขเวลาเกี่ยวข้องกับ ประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดก็อาจมีบทลงโทษ เช่น ปรับเพิกถอนใบอนุญาตหรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

4) มีกฎระเบียบรองรับบริการของรัฐจะเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย มีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่าง ๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุม จนเป็นกรอบกำหนดบริการและเป็นข้อจำกัด การบริการด้วยเช่นกัน

วินัยราพรรณ(2546) การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตน เพื่อให้ เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้การบริการคนอื่น จึงควรจะมีคุณสมบัติสามารถอำนวยความสะดวก และปฏิบัติต่อผู้อื่นในด้านการบริการอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข

อาศยา โชติพานิช (2549) การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างาน บริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2549) กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็น กระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการ บริการ) หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการ อย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ ต่างก็ก่อให้เกิด ประโยชน์ และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อโดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขาย สินค้าที่ลูกค้าชอบ และทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

ไพรพนา (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมี ลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความ เสมอภาค

พงษ์เทพ (2546) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความ สะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

จากแนวคิดดังกล่าวของความหมายของการให้บริการที่กล่าวมาผู้ศึกษาสรุปได้ว่าการให้บริการคือการปฏิบัติหรือดำเนินการที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริการให้พอใจในบริการ (Satisfactory Service) ให้พิจารณาได้จาก 5 ประการด้วยกันคือ

1. การบริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างทั่วหน้า

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสรุปว่า การให้บริการกับประชาชนในฐานะผู้รับบริการ คือ การให้ในสิ่งที่ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการ และมีกรดำเนินการอย่างต่อเนื่องที่ต้องคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนเป็นหลัก โดยอาศัยหลักการบริการธรรมาภิบาล หรือหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดีและสิ่งที่สำคัญก็คือการมีส่วนร่วมของประชาชน

1.2 การให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

พาราสุมาน , ซี ธาลและเบอ ร์รี่ (Parasuman, Zeithal & Barry, 1998 อ้างถึงใน อรอนงค์ เถาทอง, 2547, หน้า 24 -25) กล่าวไว้ว่าการให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา

- 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
 - 3. ความสามารถ(Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- รัชยา (2535) กล่าวว่า การให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย ปัจจัย 10 ประการ ดังนี้
- 1) ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (dependability)
 - 2) การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
 - 3) ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.2 สามารถในการบริการ
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
 - 4) การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
 - 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป
 - 4.3 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - 4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก

- 5) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6) การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7) ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- 8) ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์
- 9) ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- 10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

1.3 การให้บริการที่ดี

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์(2540อ้างถึงใน ศิริวรรณ วุ่นจินดา,2554, หน้า 22 -23) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี คือการรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาคและได้กล่าวถึง หลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า ต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบถ้วน รวดเร็วและเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอนลดเวลาลดโต๊ะเจ้าหน้าที่ ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน 2 ลักษณะคือ

1.3.1 การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือการให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อย และเกิดความพึงพอใจ

1.3.2 การให้บริการแบบอัตโนมัติ(Automatic Service) เป็นการให้บริการ โดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอจนทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอน ระยะเวลา ดำเนินการต่าง ๆ สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากนี้ตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้วบริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะที่ดีมีดังนี้

- 1) สะดวกรวดเร็วถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ
- 2) ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดีสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการให้ความเป็นกันเองเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 3) ใช้กฎหมายระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่ายลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
- 4) มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
- 5) ทำงานตรงเวลา
- 6) สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ไกลนักหรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว
- 7) บริการด้วยความเสมอภาคเพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชน พยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นที่น่าประทับใจ
- 8) ไม่เรียกร้องสิ่งใด ๆ จากประชาชน
- 9) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง
- 10) ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด
- 11) สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด
- 12) เมื่อมีปัญหา สามารถค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทันที

พิธีสิทธิ์ คำนวนศิลป์ (อ้างใน พรณิ ลินฐประภา, 2548: 25) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นการปะทะความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการและการบริการที่ดีควรยึดหลัก “หน้าไม่อง รอไม่นาน วาจาไพเราะเสนาะหู”

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการที่ดี สรุปได้ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการ หรือผู้ปฏิบัติ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

Verma (อ้างใน พิทักษ์ศรัยทิม, 2538: 33) การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึง การบริการดังนี้

1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการรับบริการ

2) การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3) ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการให้แก่แหล่งบริการ ที่ผู้ยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5) การยอมรับคุณภาพของบริการซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

กัลป์ยาวัฒน์ ตรีสุคนธ์ (2540, หน้า 16 -17) ได้กล่าวถึง Developing Skillful Services ว่าการบริการที่ดี คือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่น ๆ เช่นความสะดวกสบาย อรรถาศัยไมตรี เป็นสิ่งที่ทำให้การบริการนั้นเป็นที่ประทับใจของผู้รับ “การบริการอันน่าประทับใจ” เป็นหัวใจในการดึงดูดลูกค้า จึงขอแนะนำหลักการบริการที่ดี ดังนี้

1) บริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ที่มาติดต่องานไม่ว่าเรื่องใดก็ตาม ย่อมต้องการที่จะให้งานที่ตนมาติดต่อนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี หากไม่มีข้อจำกัดใด ๆ ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงต่อเวลา

2) บริการด้วยความถูกต้อง การให้ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อหรือการให้บริการใด ๆ ต้องถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มารับบริการ และถูกต้องต่อความเป็นจริงของหน่วยงานนั้น ระวังการให้ข้อมูลหรือการบริการที่ผิดพลาด อันจะก่อให้เกิดความยุ่งยากซึ่งต้องมาแก้ไขในภายหลัง

3) บริการด้วยน้ำใจ หากเป็นงานในหน้าที่โดยตรงจะต้องช่วยเหลือผู้ที่มาติดต่อด้วยความเต็มใจยิ่งแต่หากมิใช่งานในหน้าที่ของตนก็ควรแจ้งให้ทราบว่าจะติดต่อที่ไหน และต้องบริการด้วยความเอาใจใส่ อุตสาหะดี มารยาทงาม

4) บริการต่อทุกคนเท่าเทียมกัน ทุกคนล้วนอยากให้เห็นเองได้รับบริการมากที่สุด และดีที่สุด และไม่อยากให้เห็นเองต้องประสบกับการบริการที่ไม่ยุติธรรม ดังนั้น จะทำอย่างไรให้ผู้ที่มาติดต่อทุกคนได้รับการบริการที่ยุติธรรมทั้งปริมาณและคุณภาพที่เฉลี่ยเท่าเทียมกัน แต่ขณะเดียวกันก็สามารถรู้สึกได้ว่าการปฏิบัติที่ดีเหนือคนอื่น

ประนม ถาวรเวช (2545, หน้า 8) การให้บริการที่ดี คือ ผู้ให้บริการต้องมีอัธยาศัยไมตรีประกอบด้วยสิ่งเหล่านี้ คือ ทำในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่คาดฝันหรือให้บริการแบบบวกไปอีกหนึ่งเท่า มีรอยยิ้มใน 4 รูปแบบ คือ รอยยิ้มแบบทักทาย รอยยิ้มแบบพร้อมที่จะพูด รอยยิ้มแบบเปิดหมุดทั้งหน้าตา ปาก และรอยยิ้มแบบพูดพร้อมยิ้ม ซึ่งทุกรอยยิ้มให้ความรู้สึกอบอุ่นการทักทายด้วยน้ำเสียงที่น่าฟัง มีหางเสียงอย่าพูดเร็วหรือสั้นเกินไปและให้ความเอาใจใส่แก่ผู้มาติดต่ออย่าปล่อยให้เป็นคนแปลกหน้า

นฤมล โชติเวช (2546, หน้า 11) ได้ชี้ให้เห็นการให้บริการที่ดีว่า ทุกคนจะต้องขจัดสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวออกไปให้หมดสิ้น เปิดใจรับฟังผู้อื่น พร้อมทำความเข้าใจกับสิ่งนั้น ๆ ปรับจิตใจให้ยอมรับในอาชีพที่กระทำอยู่ ซึ่งการบริการเป็นการให้บริการต่อหน้าผู้มารับบริการ หรือมีการติดต่อสื่อสารกันทันที ทำทางความรู้สึกบนใบหน้า คำพูด โทณเสียง การสบตาจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเพราะเป็นการให้เกียรติกับผู้รับบริการ

ธรรมชาติของผู้มารับบริการส่วนใหญ่ต้องการความรวดเร็ว ทันใจ ความสมหวัง ต้องการการยอมรับ ต้องการความเป็นกันเองเมื่อเข้าขอบเขตของผู้มารับบริการแล้วก็จะทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด สรุปได้ว่าการให้บริการที่ดีจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

ก. สะดวกและรวดเร็วการติดต่อของประชาชนจะต้องสะดวกไม่สลับซับซ้อนทั้งในด้านการจัดสำนักงาน และแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จะต้องกรอกเมื่อมีปัญหาประชาชนสามารถพบปะหรือสอบถามได้เสมอ และเมื่อได้รับเรื่องราวของประชาชนแล้วจะต้องรีบดำเนินการโดยเร็ว ถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้น ต้องชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุ

ข. สมบูรณ์และถูกต้องการทำงานใด ๆ อย่างเร่งด่วนรวดเร็วมักจะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่ายในกรณีเช่นนี้เราจะแก้ไขด้วยการศึกษาระเบียบแบบแผน ตลอดจนข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ ให้ชัดเจน เมื่อมีเรื่องราวมาถึงก็สามารถตัดสินใจดำเนินการให้ได้ทันที ไม่ต้องลังเลเปิดคู่มือระเบียบ กฎหมาย ซึ่งจะก่อให้เกิดความล่าช้า งานที่ต้องสมบูรณ์ถูกต้องเป็นการคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนด้วย

ค. ทัวถึงการบริการจะต้องให้ทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับมิใช่เลือกปฏิบัติ ให้บริการเฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ดีเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างทั่วถึงโดยปราศจากความลำเอียง

ง. เป็นธรรมเนียมต้องให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ให้บริการตามลำดับของผู้ที่มาถึงก่อนหลังมิให้มีการใช้อภิสิทธิ์ลัดชั้นตอน หรือลัดคิวให้แก่บุคคลบางคน ปล่อยปละละเลยบุคคลบางคน โดยเฉพาะผู้ที่ด้อยการศึกษาควรจะทำให้ความสนใจช่วยบริการให้เป็นพิเศษ

1.4 เทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 48 - 53 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 17) ได้กล่าวไว้ว่าเกี่ยวกับวิธีการสร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลาย ขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญพนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดีสำหรับประชาชน แล้วจะต้องมีขบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1) การจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทางเช่น การให้บัตรคิวโดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา,การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อโดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถว อย่างเป็นระเบียบ,การจัดหรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราว เพื่อให้เกิดระเบียบ,การจัดช่องพิเศษ ในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ก็ควรแยกเรื่อง ดังกล่าว ออกจากช่องปกติและจัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบ และชัดเจน เช่น การจัดเวลาทำการ เริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น. การระบุเวลาดำเนินการ หน่วยบริการที่ดีควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจน เพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ, การจัดจุด

รับบริการ จุดที่รับผิดชอบควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน ควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน, บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงานส่วนประชาชน ควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับผิดชอบควรจัดให้เหลือน้อยที่สุดประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียว และเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2) การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชน ได้ดังนี้

(1) ความสะดวกระหว่างรอ หน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอนำหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอไม่แออัด ไม่เบียดเสียดไม่ขัดเยียด

(2) ความสะอาดของสถานที่ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่โดยเฉพาะห้องสุขา

(3) ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภทโดยเฉพาะคนพิการควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3) การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บ และประมวลผลข้อมูลอ่อนแรงในการทำงานสร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วและช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

(1) แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการ ควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

(2) การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

(3) การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการตัวบุคคล

สรุปการให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมากมายหลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้ว เทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญ คือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ และความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

วิชาญ ฤทธิรงค์ (2528 อ้างถึงใน สามารถ ยิ่งคำแหง, 2553, หน้า 15) ได้ชี้แนะว่า การให้บริการ และการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพอใจอยากที่จะมาใช้บริการอีกควรดำเนินการ ดังนี้

- 1) พนักงานต้องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย
- 2) ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน
- 3) พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็วมีความกระตือรือร้น
- 4) ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่าง

เหมาะสม

- 5) การให้บริการลูกค้าจะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
- 6) สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักรอสำหรับลูกค้า
- 7) หมั่นออกเยี่ยมลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
- 8) สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้าชนิดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด
- 9) การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา
- 10) ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

1.5 การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ คุณภาพ

เวเบอร์ (Weber, 1966 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตย์สังข์สกุล, 2538, หน้า 7) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

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

1) ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2) ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3) ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน ได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4) ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

(1) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการ ได้หลายแบบ ตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ -รับบริการเพียงจุดเดียว (One -Stop Service)

(2) ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

(3) ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

(5) ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิค หรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากร และกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

(6) การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

อรพินท์ ไชยพะยอม (2542:7 อ้างในสถาบันเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนมหาวิทยาลัยนเรศวร,2553:17) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพของการบริการประกอบด้วย

1) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสถานที่ การควบคุมเสียง อากาศ แสง และอุณหภูมิที่พอเหมาะ

2) ความเพียงพอของการบริการ (Availability) ได้แก่ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที การปฏิบัติงานตามเวลา และการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ

3) ทักษะการให้บริการ (Technical Skills) ได้แก่ บริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ

4) คุณภาพทั่วไป (Overall Quality) ได้แก่ ความพึงพอใจ หรือคุณภาพโดยทั้งหมดในการประเมินคุณภาพของการบริการนั้น ผู้ใช้บริการจะเปรียบเทียบระดับการบริการ

ที่คาดหวังไว้กับการบริการที่ได้รับจริง หากผู้ให้บริการสามารถทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีคุณค่า หรือสูงเกินที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะรู้สึกพึงพอใจ

ความคาดหวังจากการบริการของผู้รับบริการเป็นผลอันเกิดจากส่วนประกอบหลายอย่าง เช่น การได้รับบริการในครั้งก่อน คำบอกเล่าจากผู้อื่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และอื่น ๆ ส่วนระดับคุณภาพของบริการที่ได้รับจริง จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้รับบริการได้ใช้บริการนั้น ๆ แล้วระดับคุณภาพในใจของผู้รับบริการจะขึ้น อยู่กับสถานะแวดล้อมในขณะนั้น เช่น เกิดจากการได้เห็นการจัดหรือตกแต่งสถานที่ลักษณะของบริการที่ผู้รับบริการอื่น ๆ ขณะนั้น บุคลิกภาพความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการและอื่น ๆ

งานราชการนับเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจบริการ ซึ่งมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าธุรกิจเอกชน แต่ภาคราชการเป็นองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรตอบแทน อาจเป็นผลทำให้ลืมความสำคัญของตนเอง การพัฒนาของประเทศจะดำเนินไปด้วยดีไม่ได้หากขาดการสนับสนุนของหน่วยงานราชการและการดำเนินการพัฒนาประเทศจะดียิ่งขึ้นไปอีก ถ้าหน่วยงานมีการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการยังมีแนวทางเพื่อปรับปรุงคุณภาพ โดยการศึกษาพบว่าบริการนั้นเป็นกระบวนการที่สามารถจะควบคุมได้ ดังนั้น หากองค์กรมีความมุ่งมั่นในการค้นหาหนทางจะปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น จึงนับเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการให้บริการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.2548: 19) คุณภาพของการบริการ ในภาคเอกชนสามารถวัดคุณภาพของการบริการได้ด้วย “ความประทับใจ” หรือ “ความสุขใจ” ของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น และวัดเป็นตัวเลขได้ เรียกว่า “ดัชนีวัดความพอใจของลูกค้า” หรือ ค่า CSI (Customer Satisfaciton index) โดยเปรียบเทียบสัดส่วนระหว่างบริการที่ลูกค้าได้รับจริง ๆ กับความคาดหวังในบริการที่ได้รับ ในมุมมองการให้บริการของภาครัฐ มีความหมายมากกว่าคำว่าบริการที่ใช้ในภาคเอกชน เช่น การบริการทางการแพทย์ การบริการทางการศึกษา การรับชำระค่าน้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ และที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการบังคับใช้ตามกฎหมาย นอกจากนั้นยังรวมถึง การบริการที่จัดขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความสงบเรียบร้อย และความเป็นธรรมในสังคม การให้บริการของรัฐนั้นต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบในระหว่างผู้เกี่ยวข้อง และรัฐเองด้วย ขณะเดียวกันก็ต้องให้บริการที่ รวดเร็ว และเป็นที่ยอมรับของประชาชน สำหรับคำว่า “ลูกค้า” ในระบบราชการนั้น ครอบคลุมถึงหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานท้องถิ่น ประชาชน และภาคเอกชน โดยมีเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการกำหนดไว้ 10 เกณฑ์ คือ

- 1) ประสิทธิภาพ
- 2) คุณภาพ
- 3) ความทั่วถึง
- 4) ความเสมอภาค
- 5) ความเป็นธรรม
- 6) การตอบสนองความต้องการ
- 7) การตอบสนองความพึงพอใจ
- 8) ความต่อเนื่อง
- 9) ความสะดวก
- 10) ความพร้อมในการให้บริการ

2. การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

2.1 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีชื่ออย่างเป็นทางการว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็น ราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท

ปัจจุบัน ณ วันที่ 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 มีองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งสิ้น 5,334 แห่งองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายก องค์การบริหารส่วนตำบล

1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วน ตำบล จำนวนหมู่บ้านละสองคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น กรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้มี สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหกคน และในกรณีมีเพียงสองหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละสามคน

2) องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หนึ่งคน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น โดยตรง|การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542)

2.1.1 พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66)

มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 ดังนี้

- 1) จัดให้มีและบำรุงทางน้ำ และทางบก
- 2) การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล
- 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ
- 7) คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

2.1.2 มีหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมในเขต อบต. ตามมาตรา 68 ดังนี้

- 1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
- 2) ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- 5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์
- 6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ
- 8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบต.
- 10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

- 11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 12) การท่องเที่ยว
- 13) การผังเมือง

2.1.3 อำนาจหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้ องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ดังนี้

- 1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- 2) การจัดให้มี และบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- 3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- 4) การสาธารณสุขปโภค และการก่อสร้างอื่นๆ
- 5) การสาธารณสุขการ
- 6) การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
- 7) คู่มือครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 9) การจัดการศึกษา
- 10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- 11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 13) การจัดให้มี และบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 14) การส่งเสริมกีฬา
- 15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 17) การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- 19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล

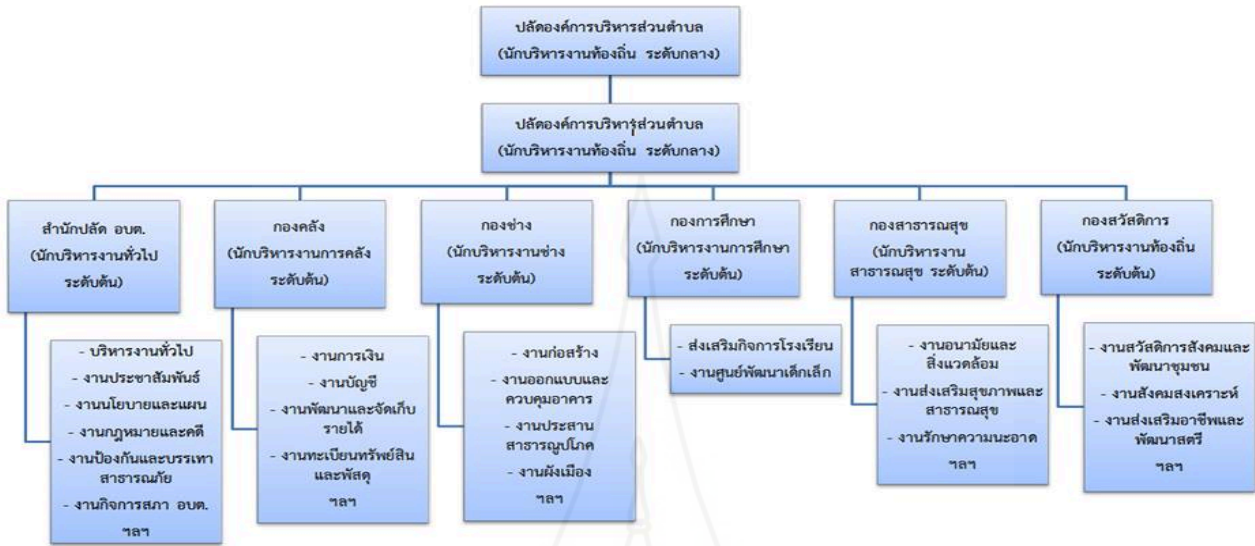
- 20) การจัดให้มี และควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
- 21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- 22) การจัดให้มี และควบคุมการฆ่าสัตว์
- 23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ
- 24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์ จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 25) การผังเมือง
- 26) การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร
- 27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- 28) การควบคุมอาคาร
- 29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน
- 31) กิจอื่นใด ที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

2.1.4 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้กำหนดนโยบาย ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน โดยมีปลัดและรองปลัด ผู้อำนวยการกอง เป็นหัวหน้างานบริหาร ภายในองค์กรมีการแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ ได้เท่าที่จำเป็นตามภาระหน้าที่ของแต่ละแห่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ เช่น

- 1) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
- 2) กองคลัง
- 3) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- 5) กองช่าง
- 6) กองสวัสดิการสังคม

กรอบโครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล



ภาพที่ 2.1 ภาพกรอบโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.2 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทะนง

ตำบลทะนง เป็นตำบลหนึ่งใน 11 ตำบล ของอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอโพทะเล มีระยะห่างจากที่ว่าการอำเภอโพทะเล ประมาณ 14 กม. มีเนื้อที่ 55,606 ไร่ หรือ 88.97ตารางกิโลเมตร ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูง โดยอาศัยแหล่งน้ำธรรมชาติ และได้รับน้ำจากแม่น้ำปิงบางส่วน มีหมู่บ้าน 11 หมู่บ้าน 2,391 ครัวเรือน ประชากรชาย 8,848 คน หญิง 3,951 คน รวม 7,799 คน ส่วนใหญ่ทำอาชีพทำนาเป็นหลัก ประชาชนในตำบลทะนงส่วนใหญ่เป็นชุมชนที่อาศัยอยู่อย่างหนาแน่น จัดได้ว่าเป็นชุมชน/ตำบลหนึ่งที่มีเอกภาพ กิจกรรมสาธารณประโยชน์ประชาชนจะมีส่วนร่วมเสมอ การคมนาคมหรือการติดต่อสื่อสารมีความสะดวก รวดเร็ว ประกอบกับ ประชาชนมีการศึกษาอยู่ในระดับสูงการพัฒนาท้องถิ่นจึงพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นอย่างดี

องค์การบริหารส่วนตำบลทะนง เป็นองค์กรที่ให้บริการแก่ประชาชน หรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และผลจากการกระทำนั้นก่อให้เกิดความพึงพอใจการบริการที่ดีจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้ตรงตามที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกที่ดี และในขณะเดียวกันก็รู้สึกประทับใจในสิ่งที่รับไปพร้อม ๆ กัน

ด้วยการให้บริการมีลักษณะ 5 ประการ คือความเสมอภาคความตรงเวลาความพอเพียงความต่อเนื่อง และความก้าวหน้าการบริการประชาชน (Public Service) หมายถึงกิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประโยชน์มากที่สุดโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลถือเป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอรรถ และไม่เป็นทางเลือกปฏิบัติทุกคนจะได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันด้วยหลักเกณฑ์เดียวกัน

1) องค์การบริหารส่วนตำบลตระหนักมีแผนในการพัฒนาด้านการเมืองการบริหาร คือ

- (1) วัตถุประสงค์
- (2) เพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมของประชาชน
- (3) เพื่อพัฒนาความรู้ ความเข้าใจที่ดีของประชาชน เกี่ยวกับการดำเนินงาน

ของ อบต.

(4) เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง ๆ ให้ดีขึ้น

(5) เพื่อจัดหาแหล่งงบประมาณ มาบริหารจัดการในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างเพียงพอ และมีประสิทธิภาพ เกิดความโปร่งใส เกิดความคุ้มค่า และประชาชนเข้ามาตรวจสอบได้

- (6) เพื่อจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ทันสมัย มาประยุกต์ใช้ในสำนักงาน

2) เป้าหมายการพัฒนา

- (1) คณะผู้บริหาร สมาชิก อบต. พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง

3) แนวทางการดำเนินงาน

(1) จัดฝึกอบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มทักษะให้เกิดความชำนาญ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีจริยธรรม

(2) ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างขวัญ และกำลังใจ ของบุคลากรให้เกิดแรงสูงในการปฏิบัติงานที่ดี

(3) เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของหน่วยงานราชการ

- (4) สรรหาบุคลากรในตำแหน่งที่ว่าง ตามแผนอัตรากำลัง

- (5) จัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย มาใช้ในสำนักงาน

(6) จัดหางบประมาณ เพื่อจ่ายเป็นเงินเดือน ค่าจ้าง และอื่น ๆ ของพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างทุกตำแหน่งในสำนักงาน

2.3 องค์การบริหารส่วนตำบลหนอง กำหนดให้จัดแบ่งการบริหารงานออกเป็น

1) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนอง ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป งานธุรการ งานพิมพ์ดีด งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการ งานการประชุม งานเกี่ยวกับการตรา ข้อบังคับตำบล งานนิติการ งานการพาณิชย์ งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำแผนพัฒนา ตำบล งานจัดทำข้อบังคับ งบประมาณประจำปี งานขออนุมัติ ดำเนินการตามข้อบังคับ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2) กองต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะจัดตั้งขึ้นนั้นคำนึงถึงภารกิจหน้าที่ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยอย่างน้อยได้มีโครงสร้างทางการบริหาร ดังนี้

(1) กองคลัง ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน การหักภาษีเงินได้และการนำส่งภาษี งานเกี่ยวกับการตัดโอนเงินเดือน งานขออนุมัติเบิกต่อไป และขอขยายเวลาเบิกจ่าย งานการจัดทำงบแสดงฐานะทางการเงิน งบทรัพย์สิน หนี้สิน งบโครงการ เงินสะสม งานการจัดทำบัญชีทุกประเภท งานทะเบียนคุมเงินรายได้ รายจ่าย งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

(2) กองช่าง ทำหน้าที่เกี่ยวกับ งานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบถนน อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ ฯลฯ งานการประมาณการค่าใช้จ่ายตามโครงการ งานควบคุมอาคาร งานการก่อสร้าง งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

(3) กองการศึกษา ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารการศึกษาและพัฒนา การศึกษา เช่น จัดการศึกษาปฐมวัย งานกิจการศาสนา งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็ก เยาวชน งานส่งเสริมศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับ มอบหมาย

(4) กองสวัสดิการ มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคม เกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ คนชรา คนพิการ และผู้ป่วยโรคเอดส์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็ก และ เยาวชน การพัฒนาชุมชน การส่งเสริมการกีฬา การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่น งานส่วนสาธารณะ การให้คำปรึกษา แนะนำ หรือตรวจสอบ เกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

(5) กองสาธารณสุข มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายที่ว่าด้วยการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมพร้อมทั้งกฎหมาย อื่นใดที่เกี่ยวข้องพัฒนาและปรับปรุงงานด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม การอาชีวอนามัย การส่งเสริมสุขภาพการควบคุมป้องกันโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อการพัฒนาพฤติกรรมอนามัย การสุขภาพิบาล และอนามัยสิ่งแวดล้อมจัดให้บริการเผยแพร่ความรู้ทางการส่งเสริมสุขภาพ การ

ป้องกันโรคการควบคุมสิ่งแวดล้อม การคุ้มครองผู้บริโภค จัดบริการ รักษาความสะอาดการจัดการขยะมูลฝอย และปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนซึ่งอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลตะนง จำนวน 43 คน ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 จำนวนเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง

ชื่อตำแหน่ง	ส่วนงาน/กอง	จำนวน (คน)
1. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะนง	สำนักปลัด	1
2. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะนงรักษาการ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข	สำนักปลัด	1
3. หัวหน้าส่วนสำนักปลัด	สำนักปลัด	1
4. นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ	สำนักปลัด	1
5. นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ	สำนักปลัด	1
6. นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ	สำนักปลัด	1
7. เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชำนาญงาน	สำนักปลัด	1
8. เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน	สำนักปลัด	1
9. ผู้อำนวยการกองการศึกษารักษาราชการแทนผู้อำนวยการ กองคลัง	กองการศึกษา	1
10. ผู้อำนวยการกองช่าง	กองช่าง	1
11. เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	กองช่าง	1
12. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการ	กองสวัสดิการ	1
13. ครูผู้ดูแลเด็ก	กองการศึกษา	4
14. ลูกจ้างประจำ	กองคลัง	1
15. พนักงานจ้างตามภารกิจ	กองคลัง	2
	สำนักปลัด	1
	กองการศึกษา	3
16. พนักงานจ้างเหมาบริการ	สำนักปลัด	10
	กองคลัง	1
	กองช่าง	2
	กองการศึกษา	1
	กองสวัสดิการ	1
	กองสาธารณสุข	5
	รวมพนักงานทั้งสิ้น	43

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภูษวรรณ เชื้อนทา (2553) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย” พบว่า ปัญหาในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่สำคัญคือ ปัญหาด้านบุคลากร สำนักทะเบียนอำเภอแม่สายจังหวัดเชียงราย มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนไม่พอเพียง ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารไม่พอเพียง ปัญหาด้านระบบงาน/ กระบวนการดำเนินงาน คือ การให้บริการตามระบบบัตรคิวยังไม่มี และปัญหาด้านอาคารสถานที่อำเภอแม่สาย มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่สำคัญคือ ด้านบุคลากรควรจัดให้มีอัตราเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ ต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานควรมีการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ ด้านระบบ/กระบวนการดำเนินงาน ควรจัดให้มีที่กวดบัตรคิวในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ด้านอาคารสถานที่ ควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ

สายสมร ยานะปลูก (2553) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก” พบว่า ปัญหาด้านบุคลากรที่สำคัญคือเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์ ขาดความสามารถในการสื่อสารกับประชาชน ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ คือ ไม่มีเอกสารหรือแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ ไม่มีเครื่องถ่ายเอกสาร ไม่มีตู้เก็บเอกสาร ปัญหาด้านขั้นตอน/กระบวนการที่สำคัญคือการใช้ระยะเวลาในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์มากกว่าที่ประกาศไว้ ขาดการประชาสัมพันธ์ ปัญหาด้านอาคารสถานที่คือสถานที่ให้บริการคับแคบ

สุฟ้าง แซ่ห้วง (2553) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี” พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 – 50 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีอาชีพค้าขาย มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท และเคยมารับบริการในปี 2553 จำนวนมากกว่า 2 ครั้ง ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการประชาชนด้านบุคลิกภาพ ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการกระบวนการให้บริการ ด้านมนุษย์สัมพันธ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดสภาพแวดล้อมของสำนักงาน ปัญหาอยู่ในระดับมาก ระดับความต้องการฝึกอบรมการพัฒนาการให้บริการคุณภาพฯ พบว่ามีความต้องการพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพฯ พบว่ามีความต้องการพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพฯ พบว่ามีความต้องการพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพฯ

แก่ประชาชน แยกเป็นรายด้าน คือด้านบุคลิกภาพ ด้านการจัดสภาพแวดล้อมของสำนักงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า มีความต้องการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า มีความต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับและผลรวมค่าเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก ผลการทดลองประเมินผลการใช้รูปแบบการพัฒนาการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มทดลองมีผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ และเจตคติหลังจากการฝึกอบรมแล้วมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม และมีความแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบคะแนนระหว่างก่อนกับหลังการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และผลการประเมินการดำเนินการฝึกอบรมตามกระบวนการรูปแบบที่พัฒนาขึ้นพบว่า กลุ่มทดลองเห็นว่ามีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้จริงในระดับมากถึงมากที่สุด

พิมพ์ลภัส เกี้ยวเพ็ง (2554) ศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่าระดับปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ที่สำคัญ 3 ด้านคือปัญหาด้านบุคลากรคือปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ประสบการณ์ในด้านการท่องเที่ยว โดยตรงปัญหาด้านสถานที่ให้บริการคือการจราจรภายในพื้นที่ไม่สะดวกมีดินโคลนบนผิวการจราจรและปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ คือการรับจองห้องพักไม่สะดวกแก่บุคคลภายนอก เนื่องจากสัญญาณโทรศัพท์ขัดข้องบ่อยแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ที่สำคัญ 3 ด้านคือด้านบุคลากรควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชน หรือนักท่องเที่ยวได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวอย่างน้อยคนละ 1-2 ครั้งต่อปีด้านสถานที่ให้บริการควรทำความสะอาดพื้นผิวจราจรให้อย่างสม่ำเสมอ และกำหนดเวลาให้รถบรรทุกขนดินใช้เส้นทางในเวลา 18.00 น. ที่ปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และด้านกระบวนการควรเรียกผู้ดูแลระบบสัญญาณโทรศัพท์มาตรวจสอบให้รัดกุมและเพิ่มช่องการติดต่อรับจองห้องพักให้มากขึ้น เช่นทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ศิริพงษ์ ชูชื่นบุญ (2555) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์” ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาในการบริการประชาชนที่สำคัญ คือปัญหาด้านบุคลากรเป็นปัญหาที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้ ความเข้าใจและประสบการณ์เกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์เป็นปัญหาการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ ด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอน

การขอรับบริการ และปัญหาด้านอาคารสถานที่ที่เป็นปัญหาไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ (2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่สำคัญ คือ การพัฒนาด้านบุคลากรควรส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ในเรื่องระเบียบกฎหมายด้านการบริการอื่น ๆ และจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ มีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์ควรมีการให้บริการถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ ด้านขั้นตอนการให้บริการควรจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจนพร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย และด้านอาคารสถานที่ควรจัดทำสถานที่ให้นั่งรออย่างเพียงพอ และมีความสะดวกสบาย

มนัสนยา สุวรรณพุ่ม (2556) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง” ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปางมีความคิดเห็นด้วยมากทั้ง 4 ด้าน โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านกระบวนการให้บริการ คือ การบริการตรวจค้นผู้โดยสารเพื่อตรวจหาอาวุธและวัตถุอันตราย ก่อนขึ้นเครื่องบินมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ตรวจอาวุธและวัตถุอันตรายเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน สุภาพอ่อนน้อม และมีอัธยาศัยดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ สถานที่ตั้งของท่าอากาศยานลำปางมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และด้านผลการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของท่าอากาศยานลำปาง (2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ข้อปฏิบัติในการให้บริการแก่ผู้โดยสารมากยิ่งขึ้น ด้านเจ้าหน้าที่ ควรมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการสามารถอธิบายตอบข้อสงสัย และช่วยแก้ปัญหาให้ แก่ผู้โดยสารได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการปรับปรุงพื้นที่บริเวณลานจอดรถยนต์ ให้เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ มีความสะอาดเรียบร้อย และปลอดภัยมากยิ่งขึ้น และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นเพิ่มเติม เช่น ตู้กดเงินสดอัตโนมัติบริการรับฝากรถและบริการรับฝากกระเป๋า เป็นต้น

ธีระพงศ์ ธีรปัญญา (จันทนา) (2557) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการศึกษาวิจัย พบว่า

1) ประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช บุคลากรมีความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.91$) ด้านการบริหารทั่วไป ($\bar{X} = 3.84$) ด้านการบริหารงานบุคคล ($\bar{X} = 3.75$) และด้านการบริหารงบประมาณ ($\bar{X} = 3.73$)

2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน พบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน

3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ด้านการบริหารงานบุคคล พบว่า การจัดตำแหน่งบุคลากรไม่ตรงกับตำแหน่งของงานที่ทำ สืบเนื่องจากการใช้ระบบอุปถัมภ์ ด้านการบริหารงบประมาณ พบว่า งบประมาณจัดสรรจากรัฐน้อยเกินไป ไม่เพียงพอต่อภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นในการบริการประชาชน และมีข้อจำกัดในการใช้งบประมาณในการบริหารงาน ต่าง ๆ ด้านการบริหารทั่วไป พบว่า ขาดการประสานงานที่ดีทำให้การทำงานไม่ราบรื่นและล่าช้า และการทำงานมีความซับซ้อน และด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ พบว่า วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ต่อการบริหารงานต่างๆ และวัสดุอุปกรณ์ไม่ค่อยมีความทันสมัย ส่วนข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรคัดสรรบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับงานที่ทำ โดยใช้ระบบการคัดเลือกบุคลากรโดยใช้ระบบคุณธรรมในการคัดเลือกบุคลากร และควรจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรอยู่เสมอ ควรจัดสรรงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ต่อการบริหารงาน และประชาชนมากที่สุด และเน้นการประสานงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อความรวดเร็วในการบริหารงาน และควรปรับปรุงระบบการบริหารให้มีความยืดหยุ่น และให้มีความชัดเจน และการบริหารวัสดุอุปกรณ์ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จัดหาอุปกรณ์ที่มีความทันสมัยสะดวกรวดเร็วต่อการบริการประชาชน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพนะเล จังหวัด พิจิตร ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยศึกษาถึงปัญหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน ศึกษาจากเอกสาร ระเบียบ กฎหมาย รายงานการวิจัย ประกอบด้วยการศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วยประชาชนผู้ใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลตะนง ได้ดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. วิธีการศึกษาวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วน ตำบลตะนงอำเภอโพนะเล จังหวัดพิจิตร ในเดือนกันยายน 2560 จำนวน 400 คนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน การวิจัยในครั้งนี้ คือประชาชนที่มีใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะนง จำนวน 200 คน ตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณ กรณีทราบจากจำนวนประชากรที่แน่นอนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนบวกลบ 5% ตามแนวคิดของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) (Yamane, Taro 1973 อ้างอิงในศิริพงษ์ พุทธิพันธ์ 2553, น.203) สูตรการคำนวณ สูตร $n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$ โดยที่ n = จำนวน ของขนาดตัวอย่าง N = จำนวนประชากรทั้งหมด e = ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างแทน ค่า $n = \frac{400}{1 + 400(0.05)^2} = 200$ ตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมด 400 คน กำหนดให้ มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ จากสูตร ดังกล่าวได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200ตัวอย่างการเก็บข้อมูลแบบสอบถามโดยการสุ่มตัวอย่างแบบ เฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างแบบตั้งใจไม่ได้มีการสุ่ม (Random) ใด ๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง (วัชรภรณ์สุริยาภรณ์. 2556, น.147) กับประชาชนที่มีใช้บริการองค์การบริหารส่วน ตำบลตะนง อำเภอโพนะเล จังหวัดพิจิตร

2. วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) คือ

2.1 ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Survey) โดยการศึกษาทฤษฎี และแนวคิดในตำราวารสารผลงานวิจัยวิทยานิพนธ์ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ เพื่อสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยและสมมุติฐาน

2.2 ศึกษาโดยวิจัยภาคสนาม (Field Survey) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้จากการทบทวนวรรณกรรมเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะมาทำการวิเคราะห์ และเก็บข้อมูลจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพ และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อาชีพ วุฒิการศึกษา อายุ และรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรในรูปแบบคำถามที่เป็นคำถามปลายปิด มีลักษณะเป็นแบบมาตรประมาณ (Rating Scale) ของ Likert Scale เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยเรียงลำดับคะแนนของความคิดเห็น คือ

มากที่สุด	หมายถึง	มีระดับปัญหาการให้บริการมากที่สุด
มาก	หมายถึง	มีระดับปัญหาการให้บริการมาก
ปานกลาง	หมายถึง	มีระดับปัญหาการให้บริการปานกลาง
น้อย	หมายถึง	มีระดับปัญหาการให้บริการน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	มีระดับปัญหาการให้บริการน้อยที่สุด

ในการแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 พัฒนาน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 พัฒนาน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 พัฒนาปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 พัฒนามาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 พัฒนามากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ในรูปแบบคำถามที่เป็นคำถามปลายปิด มีลักษณะเป็นแบบมาตรประมาณ (Rating Scale) ของ Likert Scale เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยเรียงลำดับคะแนนของความคิดเห็น คือ

มากที่สุด หมายถึง มีระดับการพัฒนาการให้บริการมากที่สุด

มาก หมายถึง มีระดับการพัฒนาการให้บริการมาก

ปานกลาง หมายถึง มีระดับการพัฒนาการให้บริการปานกลาง

น้อย หมายถึง มีระดับการพัฒนาการให้บริการน้อย

น้อยที่สุด หมายถึง มีระดับการพัฒนาการให้บริการน้อยที่สุด

ในการแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 1.50 พัฒนาน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 -2.50 พัฒนาน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 พัฒนาปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 -4.50 พัฒนามาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 -5.00 พัฒนามากที่สุด

3.2 การสร้างเครื่องมือ

3.2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา บทความทางวิชาการ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

3.2.2 จัดสร้างแบบสอบถาม ให้สอดคล้องวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการศึกษา

3.2.3 สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง จากนั้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษา ค้นคว้าอิสระตรวจสอบ และให้คำแนะนำ เพื่อปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3.2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

1) นายทัศนะ สีวรมย์ ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าขมิ้น วุฒิ การศึกษา ปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัด พิษณุโลก

2) นางสาวชลรดา เงินยิ่ง ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทะนง วุฒิการศึกษา ปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร สาขาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยการปกครอง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จังหวัดพิจิตร

3) ว่าที่ร้อยเอกวสันต์ จิตรกวงศ์สกุล ตำแหน่งผู้อำนวยการกองสวัสดิการ วุฒิการศึกษา ปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร สาขามนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรีที่มีความเชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงเนื้อหา และความเหมาะสมของการใช้ภาษา โดยได้แก้ไขปรับปรุงเนื้อหาและการใช้ภาษา จากนั้นผู้ศึกษา ได้หาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา(Content Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการประเมินว่าคำถาม แต่ละข้อสามารถวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ถ้าคำถามวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ ได้ 1 คะแนน ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ให้ 0 คะแนน และถ้าคำถามวัด ได้ไม่ตรงจุดประสงค์ ได้ -1 คะแนน แล้วนำคะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิทุกคนมากรอกลงในแบบ วิเคราะห์ความสอดคล้องของคำถามกับจุดประสงค์เพื่อหาค่าเฉลี่ยสำหรับข้อคำถามแต่ละข้อ โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum X}{N}$$

IOC คือ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์
 $\sum X$ คือ ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ
 N คือ จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

3.2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ ผู้วิจัยลงไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ผู้วิจัยถามผู้ตอบแต่ละข้อ

3.2.6 แบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability)นำไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย แล้วคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ (Cronbach Coefficient Alpha) วิเคราะห์หาความ เชื่อมั่น โดยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ของครอนบาค (Cronbach's reliability

coefficient alpha) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach,1990:204) ดังนี้

$$\alpha = \frac{K-1}{K} \left(1 + \frac{\sum S_i^2}{N} \right)$$

α	=	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้
S_i^2	=	ความแปรปรวนของคะแนน
K	=	จำนวนข้อทั้งหมด
S_t^2	=	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient; α) ซึ่งการประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาได้มีการพิจารณาจากเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า .9	ดีมาก
มากกว่า .8	ดี
มากกว่า .7	พอใช้
มากกว่า .6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า .5	ต่ำ
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ .5	ไม่สามารถรับได้

ในการหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.928ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดีมาก หมายถึงแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการศึกษาปัญหา แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนอง อำเภอโพนะเล จังหวัดพิจิตร และนำมาเปรียบเทียบกับปัจเจกบุคคล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

4.1 การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งใช้สำหรับสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่มาจากประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนอง อำเภอโพนะเล จังหวัดพิจิตร โดยการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

4.2 การเก็บข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัย รายงานทางวิชาการ ระเบียบ กฎหมาย และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามแล้ว ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย

5.1 สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา เป็นการบรรยายคุณลักษณะทั่วไปของข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยสถิติต่อไปนี้

5.1.1 ค่าความถี่ คือ จำนวนค่าที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1.2 ค่าร้อยละ ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.2 สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน ใช้สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานเป็นแบบไม่มีพารามิเตอร์ เนื่องจากระดับการวัดของตัวแปรเป็นระดับมาตราเรียงลำดับ ใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งมีขั้นตอนสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

5.2.1 การลงรหัสในแบบสอบถาม

5.2.2 จัดทำคู่มือลงรหัส เพื่ออธิบายตัวแปรตามรหัสที่กำหนดไว้

5.2.3 การแปลงข้อมูลที่ได้เป็นรหัส แล้วบันทึกลงในตารางลงรหัส

5.2.4 โดยนำข้อมูลจากการลงรหัสไปบันทึกในแผ่น Diskettes

- สำเร็จรูป
- 5.2.5 กำหนดคำสั่งการใช้ค่าทางสถิติ โดยนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติ
- 5.2.6 เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ แล้วนำมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเรื่องการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย จำนวน 200 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4.2 ข้อมูลปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

ส่วนที่ 4.3 ข้อมูลแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

ส่วนที่ 4.4 ตามวัตถุประสงค์การเปรียบเทียบ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (n = 200)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	44	22.00
หญิง	156	78.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 และเพศชาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (n = 200)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	56	28.00
31 -40 ปี	41	20.50
41 – 50 ปี	57	28.50
51 – 60 ปี	30	15.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	16	8.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 รองลงมาอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ต่อมา คือ อายุ 31 -40 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 51 – 60 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 รองมาตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไปจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ (n = 200)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	59	29.50
ธุรกิจส่วนตัว	43	21.50
ลูกจ้างเอกชน/รับจ้าง	54	27.00
เกษตรกร	25	12.50
อื่น ๆ	19	9.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมา ลูกจ้างเอกชน/รับจ้างจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ต่อมาคือ ธุรกิจส่วนตัวจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 เกษตรกรจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 รองมาตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อื่น ๆจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (n = 200)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	20	10.00
5,001 – 10,000 บาท	25	12.50
10,001 – 15,000 บาท	25	12.50
15,001 – 20,000 บาท	13	6.50
20,001 – 25,000 บาท	31	15.50
25,001 – 30,000 บาท	13	6.50
30,001 – 35,000 บาท	20	10.00
35,001 – 40,000 บาท	13	6.50
40,001 – 50,000 บาท	30	15.00
มากกว่า 50,000 ขึ้นไป	10	5.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 รองลงมารายได้ 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ต่อมาคือ รายได้ 5,001 – 10,000 บาทและ 10,001 – 15,000 บาท ซึ่งมีจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 รายได้ไม่เกิน 5,000 บาทและ 30,001 – 35,000 บาท ซึ่งมีจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท , 15,001 – 20,000 บาท และ 35,001 – 40,000 บาท ซึ่งมีจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 รองมาตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ รายได้มากกว่า 50,000 ขึ้นไปจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 200)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถม	21	10.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	31	15.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย	17	8.50
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	38	19.00
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	25	12.50
ปริญญาตรี	50	25.00
ปริญญาโท	18	9.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมา ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ต่อมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ปริญญาตรีประถม จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 ปริญญาโทจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 รองมา ตามลำดับส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ มัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

ประเด็น	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
ด้านบุคลากร	3.79	0.80	มาก	1
ด้านกระบวนการ				
- การประชาสัมพันธ์	3.66	0.86	มาก	2
- การให้บริการปรึกษา	3.64	0.82	มาก	4
- การรับชำระภาษี	3.65	0.87	มาก	3
- การร้องเรียน/ร้องทุกข์	3.50	0.59	มาก	6
- การมีส่วนร่วมของประชาชน	3.46	0.75	มาก	8
ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.47	0.74	มาก	7
ด้านอาคาร สถานที่	3.64	0.49	มาก	4
รวม	3.60	0.49	มาก	

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.49) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.79$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการประชาสัมพันธ์ ($\bar{x} = 3.66$) ต่อมา คือ การรับชำระภาษี ($\bar{x} = 3.65$) การให้บริการปรึกษาและด้านอาคาร สถานที่ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ($\bar{x} = 3.64$) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ($\bar{x} = 3.50$) ด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\bar{x} = 3.47$) รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน ($\bar{x} = 3.46$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนอง อำเภอโพนะเล จังหวัดพิจิตรด้านบุคลากร

ประเด็น	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้บริการ ไม่เพียงพอต่อประชาชนที่ขอรับ บริการ	3.69	1.02	มาก	9
เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้าไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ประชาชน	3.95	0.97	มาก	1
เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาไม่สุภาพกับประชาชนที่รับบริการ	3.82	0.91	มาก	4
เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับประชาชนที่รับบริการ	3.85	0.97	มาก	2
เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายไม่สุภาพทำให้ขาดความน่าเชื่อถือ	3.77	0.94	มาก	6
เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์เกี่ยวกับระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	3.74	0.93	มาก	7
เมื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่อยู่ ไม่มีเจ้าหน้าที่คนอื่นสามารถให้บริการ แทนกันได้	3.78	0.96	มาก	5
เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่มีความเสมอภาคให้บริการกับคนที่คุ้นเคย ก่อนไม่เรียงตามลำดับก่อน - หลัง	3.84	1.03	มาก	3
เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มีการ เรียกรับผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนมิชอบ	3.71	1.02	มาก	8
รวม	3.79	0.80	มาก	

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนอง อำเภอโพนะเล จังหวัดพิจิตรด้านบุคลากร โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.79$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.80) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้าไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชนโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}= 3.95$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับประชาชนที่รับบริการ ($\bar{x}= 3.85$) ต่อมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่มีความเสมอภาคให้บริการกับคนที่คุ้นเคยก่อนไม่เรียงตามลำดับก่อน - หลัง ($\bar{x}= 3.84$) เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาไม่สุภาพกับประชาชนที่รับบริการ ($\bar{x}= 3.82$) เมื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่อยู่ ไม่มีเจ้าหน้าที่คนอื่นสามารถให้บริการแทนกันได้ ($\bar{x}= 3.78$) เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายไม่สุภาพทำให้ขาดความน่าเชื่อถือ ($\bar{x}= 3.77$) เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์เกี่ยวกับระเบียบ และกฎหมายที่

เกี่ยวข้องกับกาให้บริการ ($\bar{x} = 3.74$) เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มีการเรียกรับผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนมิชอบ ($\bar{x} = 3.71$) รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อประชาชนที่ขอรับบริการ ($\bar{x} = 3.69$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรด้านกระบวนการประชาสัมพันธ์

ประเด็น	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
อบต. ไม่มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ประชาชน	3.68	1.03	มาก	2
อบต. ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เรื่องการประชาสัมพันธ์	3.61	0.99	มาก	5
อบต. ไม่มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ บอร์ดข่าววารสาร	3.66	1.02	มาก	4
อบต. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อออนไลน์ (เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก)	3.69	0.94	มาก	1
อบต. ไม่มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	3.67	0.99	มาก	3
รวม	3.66	0.86	มาก	

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ด้านกระบวนการการประชาสัมพันธ์ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.86) ซึ่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อบต. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อออนไลน์ (เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก) โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.69$) รองลงมาคือ อบต. ไม่มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ประชาชน ($\bar{x} = 3.68$) ต่อมาคือ อบต. ไม่มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ($\bar{x} = 3.67$) อบต. ไม่มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ บอร์ดข่าว วารสาร ($\bar{x} = 3.66$) รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อบต. ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เรื่องการประชาสัมพันธ์ ($\bar{x} = 3.61$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรด้านกระบวนการให้การปรึกษา

ประเด็น	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สามารถให้คำปรึกษาแนะนำหรือตอบปัญหาประชาชนได้ทันที	3.57	0.93	มาก	4
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้การปรึกษาพูดจาอธิบายที่วกวนทำให้ประชาชนเข้าใจยาก	3.68	0.96	มาก	3
เจ้าหน้าที่ให้บริการให้การปรึกษาให้คำตอบไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน	3.71	0.96	มาก	2
เจ้าหน้าที่ให้บริการใช้วาจาและท่าทางที่ไม่เป็นมิตรกับประชาชน	3.72	0.94	มาก	1
อบต. ไม่มีบริการให้คำปรึกษาประชาชนนอกเวลาราชการ	3.51	0.96	มาก	5
รวม	3.64	0.82	มาก	

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรด้านกระบวนการให้การปรึกษาโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.82) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการใช้วาจาและท่าทางที่ไม่เป็นมิตรกับประชาชนโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.72$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการให้การปรึกษาให้คำตอบไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน ($\bar{x} = 3.71$) ต่อมาคือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้การปรึกษาพูดจาอธิบายที่วกวนทำให้ประชาชนเข้าใจยาก ($\bar{x} = 3.68$) เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สามารถให้คำปรึกษาแนะนำหรือตอบปัญหาประชาชนได้ทันที ($\bar{x} = 3.57$) รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อบต. ไม่มีบริการให้คำปรึกษาประชาชนนอกเวลาราชการ ($\bar{x} = 3.51$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรด้านกระบวนการรับชำระภาษี

ประเด็น	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
อบต. ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับการชำระภาษี	3.60	0.96	มาก	3
อบต. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ห้วงระยะเวลาในการเสียภาษีแต่ละประเภท	3.57	1.01	มาก	4
การให้บริการรับชำระภาษียุ่งยากมีหลายขั้นตอน	3.73	0.97	มาก	1
อบต. ไม่มีป้ายแสดงห้องที่รับชำระภาษี	3.70	1.02	มาก	2
รวม	3.65	0.87	มาก	

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรด้านกระบวนการรับชำระภาษีโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.65$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.87) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การให้บริการรับชำระภาษียุ่งยากมีหลายขั้นตอน โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.73$) รองลงมาคือ อบต. ไม่มีป้ายแสดงห้องที่รับชำระภาษี ($\bar{x}=3.70$) ต่อมาคือ อบต. ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับการชำระภาษี ($\bar{x}=3.60$) รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อบต. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ห้วงระยะเวลาในการเสียภาษีแต่ละประเภท ($\bar{x}=3.57$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการประชาชนของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนอง อำเภอโพนสะเล จังหวัดพิจิตรด้านกระบวนการการ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประเด็น	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
ระยะเวลาพิจารณาคำเนิการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซ้ำไม่ทันการแก้ไข ความเดือดร้อนให้ประชาชน	3.59	0.93	มาก	2
อบต. ไม่ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องช่วย แก้ปัญหา	3.64	0.93	มาก	1
อบต. ไม่เก็บข้อมูลที่สำคัญของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้เป็นความลับ	3.34	0.74	ปานกลาง	5
อบต. ไม่มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	3.54	0.87	มาก	3
อบต. ไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากความเดือดร้อน ที่ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์	3.40	0.78	ปานกลาง	4
รวม	3.50	0.59	มาก	

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนอง อำเภอโพนสะเล จังหวัดพิจิตรด้านกระบวนการการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยรวม
มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.59) ซึ่ง
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อบต. ไม่ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
ช่วยแก้ปัญหาโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.64$) รองลงมาคือ ระยะเวลาพิจารณาคำเนิการ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซ้ำไม่ทันการแก้ไขความเดือดร้อนให้ประชาชน ($\bar{x} = 3.59$) ต่อมาคือ อบต.
ไม่มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ($\bar{x} = 3.54$) อบต. ไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง
อันเนื่องมาจากความเดือดร้อนที่ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ ($\bar{x} = 3.40$) รองมาตามลำดับ
ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อบต. ไม่เก็บข้อมูลที่สำคัญของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้
เป็นความลับ ($\bar{x} = 3.34$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรด้านกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน

ประเด็น	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
อบต.ไม่มีการสำรวจความต้องการของประชาชน	3.52	0.89	มาก	1
ประชาชนไม่มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาที่อบต.จัดทำขึ้น	3.46	0.88	มาก	2
อบต.ไม่มีช่องทางให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชน	3.43	0.82	มาก	5
อบต.ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเชิญชวนให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับอบต.	3.45	0.83	มาก	3
ประชาชนไม่มีส่วนร่วมในการประเมินผลการให้บริการของอบต.	3.44	0.82	มาก	4
รวม	3.46	0.75	มาก	

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรด้านกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.46$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.75) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อบต.ไม่มีการสำรวจความต้องการของประชาชน โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.52$) รองลงมาคือประชาชนไม่มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาที่อบต.จัดทำขึ้น ($\bar{x} = 3.46$) ต่อมาคือ อบต.ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเชิญชวนให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับอบต. ($\bar{x} = 3.45$) ประชาชนไม่มีส่วนร่วมในการประเมินผลการให้บริการของอบต. ($\bar{x} = 3.44$) รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อบต.ไม่มีช่องทางให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชน ($\bar{x} = 3.43$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการประชาชนของ
องค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรด้านวัสดุอุปกรณ์

ประเด็น	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
อบต. ไม่มีป้ายโครงสร้างบุคลากรแสดงไว้ให้ประชาชนได้รู้จัก บุคลากรในอบต.	3.45	0.84	มาก	7
อบต. ไม่มีการเตรียมกระดาษปากกาไว้บริการประชาชน	3.51	0.86	มาก	2
อบต. ไม่มีการจัดเตรียมคู่มือประชาชนสำหรับบริการประชาชน	3.52	0.87	มาก	1
อบต. มีเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน	3.47	0.82	มาก	5
อบต. ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการประชาชน	3.49	0.85	มาก	3
อบต. ไม่มีสัญญาณไวไฟให้บริการประชาชน	3.46	0.84	มาก	6
อบต. มีโต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน	3.49	0.84	มาก	3
อบต. ไม่มีการจัดเตรียมหนังสือให้ประชาชนอ่านขณะนั่งรอรับ บริการ	3.42	0.79	มาก	9
อบต. ไม่มีน้ำดื่มสำหรับบริการประชาชน	3.43	0.79	มาก	8
รวม	3.47	0.74	มาก	

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรด้านวัสดุอุปกรณ์โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.47$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.74) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อบต. ไม่มีการจัดเตรียมคู่มือประชาชนสำหรับบริการประชาชน โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.52$) รองลงมาคือ อบต. ไม่มีการเตรียมกระดาษปากกาไว้บริการประชาชน ($\bar{x} = 3.51$) ต่อมาคือ อบต. ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการประชาชนและอบต. มีโต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ($\bar{x} = 3.49$) อบต. มีเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ($\bar{x} = 3.47$) อบต. ไม่มีสัญญาณไวไฟให้บริการประชาชน ($\bar{x} = 3.46$) อบต. ไม่มีป้ายโครงสร้างบุคลากรแสดงไว้ให้ประชาชนได้รู้จักบุคลากรในอบต. ($\bar{x} = 3.45$) อบต. ไม่มีน้ำดื่มสำหรับบริการประชาชน ($\bar{x} = 3.43$) รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อบต. ไม่มีการจัดเตรียมหนังสือให้ประชาชนอ่านขณะนั่งรอรับบริการ ($\bar{x} = .42$)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการประชาชนของ
องค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรด้านอาคาร สถานที่

ประเด็น	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
อาคารสถานที่ อบต.ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.47	0.86	มาก	7
อาคารสถานที่ อบต. ไม่สะอาด	3.49	0.86	มาก	5
อาคารสถานที่อบต.คับแคบ	3.43	0.81	มาก	10
อบต.ไม่มีสถานที่สำหรับให้ประชาชนนั่งรอรับบริการ	3.46	0.80	มาก	8
สถานที่จอดรถในอบต.ไม่เพียงพอต่อประชาชน	3.48	0.82	มาก	6
อบต.ไม่แยกห้องทำงานให้เป็นสัดส่วนเพื่อสะดวกต่อการให้บริการ	3.46	0.80	มาก	8
อบต.มีห้องน้ำให้บริการไม่เพียงพอต่อประชาชน	3.99	0.82	มาก	1
อบต.ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	3.81	0.79	มาก	4
ห้องน้ำของอบต.ไม่สะอาด	3.97	0.80	มาก	2
อบต.จัดภูมิทัศน์รอบๆสถานที่ไม่สวยงาม	3.91	0.84	มาก	3
รวม	3.64	0.49	มาก	

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษา ปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรด้านอาคาร สถานที่ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.49) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อบต.มีห้องน้ำให้บริการไม่เพียงพอต่อประชาชนโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.99$) รองลงมาคือ ห้องน้ำของอบต.ไม่สะอาด ($\bar{x} = 3.97$) ต่อมาคือ อบต.จัดภูมิทัศน์รอบ ๆ สถานที่ไม่สวยงาม ($\bar{x} = 3.91$) อบต.ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ($\bar{x} = 3.81$) อาคารสถานที่อบต. ไม่สะอาด ($\bar{x} = 3.49$) สถานที่จอดรถในอบต.ไม่เพียงพอต่อประชาชน ($\bar{x} = 3.48$) อาคารสถานที่ อบต.ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{x} = 3.47$) อบต.ไม่มีสถานที่สำหรับให้ประชาชนนั่งรอรับบริการและ อบต.ไม่แยกห้องทำงานให้เป็นสัดส่วน เพื่อสะดวกต่อการให้บริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ($\bar{x} = 3.46$) รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อาคารสถานที่อบต. คับแคบ ($\bar{x} = 3.43$)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนอง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนอง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

ประเด็น	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
ด้านบุคลากร	3.80	0.62	มาก	2
ด้านกระบวนการ				
- การประชาสัมพันธ์	3.71	0.67	มาก	6
- การให้บริการปรึกษา	3.53	0.69	มาก	8
- การรับชำระภาษี	3.72	0.76	มาก	5
- การร้องเรียน/ร้องทุกข์	3.87	0.82	มาก	1
- การมีส่วนร่วมของประชาชน	3.76	0.73	มาก	3
ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.75	0.56	มาก	4
ด้านอาคาร สถานที่	3.60	0.75	มาก	7
รวม	3.72	0.47	มาก	

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษา แนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนอง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$)
และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.47) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน
กระบวนการการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.87$) รองลงมา คือ
ด้านบุคลากร ($\bar{x} = 3.80$) ต่อมา คือ ด้านกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชน ($\bar{x} = 3.76$)
ด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\bar{x} = 3.75$) ด้านกระบวนการชำระภาษี ($\bar{x} = 3.72$) ด้านกระบวนการ
การประชาสัมพันธ์ ($\bar{x} = 3.71$) ด้านอาคาร สถานที่ ($\bar{x} = 3.60$) รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มี
คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการการให้บริการปรึกษา ($\bar{x} = 3.53$)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรด้านบุคลากร

ประเด็น	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน	3.89	0.85	มาก	2
ควรจัดอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระเบียบ/กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน	3.81	0.82	มาก	5
ควรจัดอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องคุณธรรม จริยธรรม ในการให้บริการประชาชน	3.75	0.90	มาก	8
ควรส่งเสริมพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน	3.87	0.80	มาก	3
ควรส่งเสริมพัฒนาเรื่องมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัยระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน	3.80	0.82	มาก	6
ควรให้ประชาชนเป็นผู้ประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้บริการ	3.84	0.89	มาก	4
ควรให้เจ้าหน้าที่ให้บริการมีบัตรคล้องคอแสดงชื่อและตำแหน่งของแต่ละคนให้ชัดเจน	3.68	0.89	มาก	9
ควรให้เจ้าหน้าที่แต่งกายชุดข้าราชการทุกวัน	3.68	0.87	มาก	9
ควรมีกำหนดระยะเวลาในการให้บริการประชาชน	3.93	0.97	มาก	1
ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการแทนกันได้	3.79	0.91	มาก	7
รวม	3.80	0.62	มาก	

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรด้านบุคลากรโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.62) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ควรมีกำหนดระยะเวลาในการให้บริการประชาชน โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.93$) รองลงมาคือ ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ($\bar{x} = 3.89$) ต่อมาคือ ควรส่งเสริมพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน ($\bar{x} = 3.87$) ควรให้ประชาชน เป็นผู้ประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้บริการ ($\bar{x} = 3.84$) ควรจัดอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระเบียบ/กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน ($\bar{x} = 3.81$) ควรส่งเสริมพัฒนาเรื่องมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัยระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน ($\bar{x} = 3.80$) ควรจัดให้มี

เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการแทนกันได้ ($\bar{x} = 3.79$) ควรจัดอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเรื่อง คุณธรรม จริยธรรม ในการให้บริการประชาชน ($\bar{x} = 3.75$) รองลงมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ควรให้เจ้าหน้าที่ให้บริการมีบัตรคล้องคอแสดงชื่อ และตำแหน่งของแต่ละคน ให้ชัดเจน และควรให้เจ้าหน้าที่แต่งกายชุดข้าราชการทุกวัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ ($\bar{x} = 3.68$)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรด้านกระบวนการ ประชาสัมพันธ์

ประเด็น	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
ควรประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก	3.90	0.82	มาก	1
ควรอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์	3.88	0.94	มาก	2
ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น จดหมายข่าว แผ่นพับ โบปปลิว	3.66	0.92	มาก	3
ควรจัดทำวารสารของอบต. เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ	3.66	0.87	มาก	3
ควรจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชน	3.48	0.92	มาก	5
รวม	3.71	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรด้านกระบวนการประชาสัมพันธ์ โดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.67) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ควรประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.90$) รองลงมาคือ ควรอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการ ประชาสัมพันธ์ ($\bar{x} = 3.88$) ต่อมาคือ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น จดหมายข่าว แผ่นพับ โบปปลิวและควรจัดทำวารสารของอบต. เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากันคือ ($\bar{x} = 3.66$) รองลงมาตามลำดับส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ควรจัดทำแบบสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชน ($\bar{x} = 3.48$)

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนอง อำเภอโพนสะเล จังหวัดพิจิตรด้านกระบวนการการให้การศึกษา

ประเด็น	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
ควรอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ในเรื่องบุคลิกภาพในการให้บริการประชาชน	3.59	0.92	มาก	1
ควรมีการให้การศึกษาผ่านสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ไลน์เฟสบุ๊คของอบต.	3.57	0.90	มาก	2
ควรมีจุดบริการให้การศึกษาประชาชน	3.51	0.92	มาก	4
ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการการศึกษาแบบเคลื่อนที่ไปตามหมู่บ้าน	3.53	0.98	มาก	3
ควรมีเจ้าหน้าที่ทำการประเมินผล ติดตาม ประชาชน ที่มารับคำปรึกษา	3.45	0.92	มาก	5
รวม	3.53	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4.18 ผลการศึกษา แนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนอง อำเภอโพนสะเล จังหวัดพิจิตรด้านกระบวนการให้การศึกษาโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.69) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ควรอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ในเรื่องบุคลิกภาพในการให้บริการประชาชน โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.59$) รองลงมาคือ ควรมีการให้การศึกษาผ่านสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ไลน์เฟสบุ๊ค ของอบต. ($\bar{x} = 3.57$) ต่อมาคือ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการการศึกษาแบบเคลื่อนที่ไปตามหมู่บ้าน ($\bar{x} = 3.53$) ควรมีจุดบริการให้การศึกษาประชาชน ($\bar{x} = 3.51$) รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ควรมีเจ้าหน้าที่ทำการประเมินผล ติดตาม ประชาชน ที่มารับคำปรึกษา ($\bar{x} = 3.45$)

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรด้านกระบวนการ
การรับชำระภาษี

ประเด็น	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
ควรขยายให้บริการชำระภาษีตั้งแต่ 8.00 -18.00 น.	3.65	0.94	มาก	5
ควรรีให้บริการรับชำระภาษีแบบเคลื่อนที่ไปตามหมู่บ้าน	3.74	0.95	มาก	2
ควรจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์เรื่องการชำระภาษีเพื่อให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่องภาษี	3.72	0.91	มาก	3
ควรปรับปรุงแบบแสดงรายการชำระภาษีให้ประชาชนกรอกง่ายขึ้น	3.71	0.96	มาก	4
ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษี	3.77	0.93	มาก	1
รวม	3.72	0.76	มาก	

จากตารางที่ 4.19 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรด้านกระบวนการรับชำระภาษีโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.76) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษีโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.77$) รองลงมาคือ ควรรีให้บริการรับชำระภาษีแบบเคลื่อนที่ไปตามหมู่บ้าน ($\bar{x} = 3.74$) ต่อมาคือ ควรจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์เรื่องการชำระภาษีเพื่อให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่องภาษี ($\bar{x} = 3.72$) ควรปรับปรุงแบบแสดงรายการชำระภาษีให้ประชาชนกรอกง่ายขึ้น ($\bar{x} = 3.71$) รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ควรขยายให้บริการชำระภาษีตั้งแต่ 8.00 -18.00 น. ($\bar{x} = 3.65$)

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรด้านกระบวนการ
การร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประเด็น	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
ควรมีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง เว็บไซต์ไลน์เฟสบุ๊ก ของอบต.	3.89	1.01	มาก	3
ควรเก็บเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนเป็นความลับ	3.84	0.91	มาก	4
ควรจัดตั้งจุดรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในอบต.	3.75	0.96	มาก	5
ควรมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นในเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ ของประชาชน	3.91	1.00	มาก	2
ควรส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยแก้ปัญหา	3.98	0.90	มาก	1
รวม	3.87	0.82	มาก	

จากตารางที่ 4.20 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรด้านกระบวนการการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยรวม
มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.82) ซึ่ง
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ควรส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วย
แก้ปัญหาโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.98$) รองลงมาคือ ควรมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง
เบื้องต้นในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน ($\bar{x} = 3.91$) ต่อมา คือ ควรมีช่องทางการร้องเรียน/
ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ไลน์เฟสบุ๊ก ของอบต. ($\bar{x} = 3.89$) ควรเก็บเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของประชาชนเป็นความลับ ($\bar{x} = 3.84$) รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ
ควรจัดตั้งจุดรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในอบต. ($\bar{x} = 3.75$)

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรด้านกระบวนการการมีส่วน
ร่วมของประชาชน

ประเด็น	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
ควรมีการสำรวจรับฟังความคิดเห็นความต้องการจากประชาชนในการให้บริการประชาชน	3.86	0.88	มาก	1
ควรจัดหาจิตอาสาสมัครให้บริการประชาชนด้วย	3.80	0.94	มาก	2
ควรประชาสัมพันธ์การประชามทุกครั้งที่มีการทำแผนพัฒนา	3.70	0.84	มาก	4
ควรให้ประชาชนสามารถเข้าร่วมรับฟังการประชุมสภาอบต.ได้	3.69	0.88	มาก	5
ควรจัดกิจกรรมให้ประชาชนเข้าร่วมอย่างสม่ำเสมอ	3.76	0.88	มาก	3
รวม	3.76	0.73	มาก	

จากตารางที่ 4.21 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรด้านกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.73) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ควรมีการสำรวจรับฟังความคิดเห็นความต้องการจากประชาชนในการให้บริการประชาชน ($\bar{x} = 3.86$) รองลงมาคือ ควรจัดหาจิตอาสาสมัครให้บริการประชาชนด้วย ($\bar{x} = 3.80$) ต่อมาคือ ควรจัดกิจกรรมให้ประชาชนเข้าร่วมอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 3.76$) ควรประชาสัมพันธ์การประชามทุกครั้งที่มีการทำแผนพัฒนา ($\bar{x} = 3.70$) รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ควรให้ประชาชนสามารถเข้าร่วมรับฟังการประชุมสภา อบต. ได้ ($\bar{x} = 3.69$)

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรด้านวัสดุอุปกรณ์

ประเด็น	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
ควรรจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารเพิ่มเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	3.75	0.90	มาก	6
ควรมีคู่มือประชาชนไว้บริการประชาชน	3.93	0.88	มาก	1
ควรมีโทรศัพท์ไว้บริการเพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสารของประชาชน	3.88	0.74	มาก	3
ควรมีโทรทัศน์ไว้บริการเพื่อประชาชนจะได้รู้สึกล่อนคลายขณะรอรับบริการ	3.88	0.91	มาก	3
ควรมีเครื่องแฟกซ์ไว้บริการเพื่อประชาชนจะได้รับส่งเอกสารได้รวดเร็วขึ้น	3.68	0.81	มาก	7
ควรรจัดเตรียมกระดาษ ปากกา ไว้บริการประชาชน	3.92	0.82	มาก	2
ควรรจัดหาโต๊ะเก้าอี้เพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อประชาชน	3.62	0.84	มาก	8
ควรมีน้ำดื่มไว้บริการประชาชน	3.50	0.87	มาก	9
ควรรเตรียมหนังสือให้ประชาชนอ่านขณะรอรับบริการ	3.87	1.23	มาก	5
ควรมีกีบอร์ดวงจรปิดเมื่อเกิดทรัพย์สินเสียหายสามารถนำมาตรวจสอบได้	3.49	1.00	มาก	10
รวม	3.75	0.56	มาก	

จากตารางที่ 4.22 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรด้านวัสดุอุปกรณ์โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.56) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ควรมีคู่มือประชาชนไว้บริการประชาชน โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.93$) รองลงมาคือ ควรรจัดเตรียมกระดาษ ปากกา ไว้บริการประชาชน ($\bar{x} = 3.92$) ต่อมา คือ ควรมีโทรทัศน์ไว้บริการเพื่อประชาชนจะได้รู้สึกล่อนคลายขณะรอรับบริการ และควรมีโทรศัพท์ไว้บริการเพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสารของประชาชนซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ($\bar{x} = 3.88$) ควรรเตรียมหนังสือให้ประชาชนอ่านขณะรอรับบริการ ($\bar{x} = 3.87$) ควรรจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารเพิ่มเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ($\bar{x} = 3.75$) ควรมีเครื่องแฟกซ์ไว้บริการ เพื่อประชาชนจะได้รับส่งเอกสารได้รวดเร็วขึ้น ($\bar{x} = 3.68$) ควรรจัดหาโต๊ะเก้าอี้เพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อประชาชน

($\bar{x} = 3.62$) ควรมีน้ำดื่มไว้บริการประชาชน ($\bar{x} = 3.50$) รองลงมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ย น้อยที่สุด คือ ควรมีกioskวางจรวดเมื่อเกิดทรัพย์สินเสียหายสามารถนำมาตรวจสอบได้ ($\bar{x} = 3.49$)

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรด้านอาคาร สถานที่

ประเด็น	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
ควรสร้างห้องน้ำเพิ่มเพื่อรองรับประชาชนที่มารับบริการมากขึ้นด้วย	3.89	1.25	มาก	1
ควรมีห้องประชุมทั้งขนาดเล็กและใหญ่เพื่อรองรับประชาชนได้เหมาะสม	3.49	0.90	มาก	8
ควรมีแผนผังอาคารสถานที่ของอบต.อย่างชัดเจน	3.56	1.49	มาก	5
ควรจัดให้เจ้าหน้าที่ที่ทำงานเหมือนกันอยู่ห้องเดียวกันเพื่อประชาชนจะได้ติดต่อได้สะดวก	3.69	1.25	มาก	3
ควรจัดให้มีดอกไม้ ต้นไม้ประดับในอาคารเพื่อความสวยงาม	3.59	1.45	มาก	4
ควรมีที่จอดรถเพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อประชาชนที่มารับบริการ	3.80	1.28	มาก	2
ควรมีห้องน้ำให้บริการสำหรับคนพิการที่มารับบริการ	3.48	1.06	มาก	9
ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดเพื่อจะได้ทำความสะอาดอย่างทั่วถึง	3.56	1.02	มาก	5
ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยให้กับทรัพย์สินของผู้มารับบริการและอบต.	3.55	0.90	มาก	7
ควรมีมุมสำหรับเด็กที่มากับประชาชน	3.40	1.04	มาก	10
รวม	3.60	0.75	มาก	

จากตารางที่ 4.23 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรด้านอาคาร สถานที่โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.75) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ควรสร้างห้องน้ำเพิ่มเพื่อรองรับประชาชนที่มารับบริการมากขึ้นด้วยโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.89$) รองลงมาคือ ควรมีที่จอดรถเพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อประชาชนที่มารับบริการ ($\bar{x} = 3.80$) ต่อมาคือ ควรจัดให้เจ้าหน้าที่ที่ทำงานเหมือนกันอยู่ห้องเดียวกันเพื่อประชาชนจะได้ติดต่อได้สะดวก ($\bar{x} = 3.69$) ควรจัดให้มีดอกไม้ ต้นไม้ประดับในอาคารเพื่อความสวยงาม ($\bar{x} = 3.59$) ควรมีแผนผังอาคารสถานที่ของ อบต. อย่างชัดเจน และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลความ

สะอาด เพื่อจะได้ทำความสะอาดอย่างทั่วถึง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ ($\bar{x} = 3.56$) ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยให้กับทรัพย์สินของผู้มารับบริการ และอบต. ($\bar{x} = 3.55$) ควรมีห้องประชุมทั้งขนาดเล็กและใหญ่ เพื่อรองรับประชาชนได้เหมาะสม ($\bar{x} = 3.49$) ควรมีห้องน้ำให้บริการสำหรับคนพิการที่มารับบริการ ($\bar{x} = 3.48$) รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ควรมีมุมสำหรับเด็กที่มากับประชาชน ($\bar{x} = 3.40$)

ส่วนที่ 4 ตามวัตถุประสงค์การเปรียบเทียบ

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศมีผลต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

	เพศ	จำนวน	\bar{x}	S.D.	T	Sig.
แนวทางการพัฒนาการให้บริการ	ชาย	44	3.73	.432	.136	.892
	หญิง	156	3.71	.485		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศมีผลต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรไม่แตกต่างกัน โดยมี ค่า T-Test เท่ากับ .136 และมีค่า Sig. เท่ากับ .892 ซึ่งมากกว่าค่า Sig. ที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีผลต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

	อายุ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
แนวทางการพัฒนาการให้บริการ	ไม่เกิน 30 ปี	56	3.63	.465	1.754	.140
	31 -40 ปี	41	3.85	.463		
	41 – 50 ปี	57	3.77	.432		
	51 – 60 ปี	30	3.65	.533		
	มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	16	3.63	.504		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีผลต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า F-Test เท่ากับ 1.754 และมีค่า Sig. เท่ากับ .140 ซึ่งมากกว่าค่า Sig. ที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพมีผลต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

	อาชีพ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
แนวทางการพัฒนาการให้บริการ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	59	3.74	.447	1.186	.318
	ธุรกิจส่วนตัว	43	3.78	.489		
	ลูกจ้างเอกชน/รับจ้าง	54	3.74	.448		
	เกษตรกร	25	3.64	.434		
	อื่น ๆ	19	3.53	.609		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพมีผลต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า F-Test เท่ากับ 1.186 และมีค่า Sig. เท่ากับ .318 ซึ่งมากกว่าค่า Sig. ที่กำหนดไว้ ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้มีผลต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

	รายได้	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
แนวทางการพัฒนาการ	ไม่เกิน 5,000 บาท	20	3.56	.407	.611	.787
ให้บริการ	5,001 – 10,000 บาท	25	3.68	.513		
	10,001 – 15,000 บาท	25	3.68	.376		
	15,001 – 20,000 บาท	13	3.70	.491		
	20,001 – 25,000 บาท	31	3.71	.477		
	25,001 – 30,000 บาท	13	3.82	.450		
	30,001 – 35,000 บาท	20	3.87	.497		
	35,001 – 40,000 บาท	13	3.75	.587		
	40,001 – 50,000 บาท	30	3.72	.475		
	มากกว่า 50,000 ขึ้นไป	10	3.80	.569		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้มีผลต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า F-Test เท่ากับ .611 และมีค่า Sig. เท่ากับ .787 ซึ่งมากกว่าค่า Sig. ที่กำหนดไว้ ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษามีผลต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

วุฒิการศึกษา		จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
แนวทางการพัฒนาการให้บริการ	ประถม	21	3.73	.539	1.571	.157
	มัธยมศึกษาตอนต้น	31	3.80	.454		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	17	3.65	.376		
	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	38	3.77	.476		
	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	25	3.73	.454		
	ปริญญาตรี	50	3.57	.467		
	ปริญญาโท	18	3.90	.494		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษามีผลต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า F-Test เท่ากับ 1.571 และมีค่า Sig. เท่ากับ .157 ซึ่งมากกว่าค่า Sig. ที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า วุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.29 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

ตัวพยากรณ์	B	SE B	Beta	T	Sig.
ค่าคงตัว	2.484	.276		8.999	.000
ด้านบุคลากร	.039	.080	-.067	-.489	.626
ด้านกระบวนการให้บริการประชาชนสัมพันธ์	.163	.087	.299	1.883	.061
ด้านกระบวนการให้บริการการศึกษา	.173	.081	-.303	-2.151	.033*
ด้านกระบวนการให้บริการชำระภาษี	.018	.067	.033	.268	.789
ด้านกระบวนการให้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์	.073	.099	.091	.739	.461
ด้านกระบวนการให้บริการมีส่วนร่วมของประชาชน	.023	.103	.037	.224	.823
ด้านวัสดุอุปกรณ์	.444	.112	-.701	-3.975	.000*
ด้านอาคาร สถานที่	.701	.101	.739	6.918	.000*

R = 0.488, SEE = 0.421, F= 7.470, Sig. of F = 0.000*

จากตาราง 4.29 แสดงว่าปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 สามารถทำนายแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรได้ร้อยละ 20.60

จากตารางสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y' = 2.484 + 0.701 (\text{ด้านอาคาร สถานที่}) + 0.444 (\text{ด้านวัสดุอุปกรณ์}) + 0.173 (\text{ด้านกระบวนการให้บริการการศึกษา})$$

ค่า b ของปัจจัยด้านอาคาร สถานที่ = 0.701 หมายความว่าด้านอาคาร สถานที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วยแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรจะเพิ่มขึ้น 0.701 เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญ พบว่า ปัจจัยด้านอาคาร สถานที่ที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่า b ของปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ = 0.444 หมายความว่าด้านวัสดุอุปกรณ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วยแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรจะเพิ่มขึ้น 0.444 เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญ พบว่า ปัจจัยด้าน

วัตถุประสงค์มีผลต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ค่า b ของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการการให้การศึกษา= 0.173 หมายความว่า ด้านกระบวนการการให้การศึกษาเพิ่มขึ้น 1 หน่วยแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรจะเพิ่มขึ้น 0.173 เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการการให้ศึกษามีผลต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเรื่องการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนงอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

ประชากรและการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ 200 คนจากวิธีการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง ช่วงเดือน กันยายน 2560 ตัวแปรในการศึกษา ประกอบด้วยตัวแปรอิสระด้านส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศอาชีพ วุฒิการศึกษาอายุ รายได้ปัญหา และการพัฒนาการให้บริการประชาชน ได้แก่ บุคลากรกระบวนกร (การประชาสัมพันธ์, การให้การปรึกษา, การรับชำระภาษี, การร้องเรียน/ร้องทุกข์และ การมีส่วนร่วมของประชาชน) วัสดุอุปกรณ์ และสถานที่ ตัวแปรตาม คือ การพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่อบต.พะนง อ.โพทะเล จ.พิจิตร

เครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อาชีพ วุฒิการศึกษา อายุ และรายได้ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดน้ำหนักความสำคัญแต่ละระดับ ตั้งแต่น้อยที่สุดถึงมากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดน้ำหนักความสำคัญแต่ละระดับ ตั้งแต่น้อยที่สุดถึงมากที่สุด

การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามไปทำการทดสอบ จำนวน 30 ชุด กับประชาชนผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการวัดความเชื่อมั่นของแบบสอบถามนั้นค่า α เท่ากับ 0.80 ซึ่งเท่ากับ 0.928 จึงจะสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสูง

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ รวมทั้งสถิติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการทดสอบคำถามการวิจัย เกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติที่ใช้วิเคราะห์ สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical statistics) สถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา ได้แก่ ค่าจำนวนความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) เพื่อใช้แปลผลข้อมูลด้านส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศอาชีพ วุฒิกศศึกษาอายุ รายได้ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) คือ ค่าที่ได้จากการเอาผลรวมของค่าของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด เพื่อใช้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัญหาและการพัฒนาการให้บริการประชาชน ได้แก่ บุคลากรกระบวนการ (การประชาสัมพันธ์, การให้บริการปรึกษา, การรับชำระภาษี, การยื่นคำร้องเรียนและ การมีส่วนร่วมของประชาชน) วัสดุอุปกรณ์ สถานที่ และการพัฒนาการให้บริการของ อบต. ตะนง อ.โพทะเล จ.พิจิตร ค่าความเบี่ยงมาตรฐาน (SD) คือใช้เพื่ออธิบายลักษณะการกระจายของข้อมูลเพื่อใช้แปลผลของข้อมูลปัญหา และการพัฒนาการให้บริการประชาชน ได้แก่ บุคลากรกระบวนการ (การประชาสัมพันธ์, การให้บริการปรึกษา, การรับชำระภาษี, การร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการมีส่วนร่วมของประชาชน) วัสดุอุปกรณ์ สถานที่ และการพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อบต. ตะนง อ.โพทะเล จ.พิจิตร

สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (inferential analytical statistics) เป็นสถิติที่ใช้วิเคราะห์ถึงลักษณะของตัวต้น (independent variable) ที่มีผลต่อตัวแปรตาม (dependent variable) โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน การเปรียบเทียบข้อมูลการพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อบต. ตะนง อ.โพทะเล จ.พิจิตรจำแนกตามปัจจัยข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน t-test ตัวแปรที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 78.00) อายุ 41 – 50 ปี (ร้อยละ 28.30) อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 29.50) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท (ร้อยละ 15.50) และ การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 25.00)

1.2 สรุปปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

พบว่า ผลการศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ต่อมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ การชำระภาษี ด้านกระบวนการให้บริการ การปรึกษาและด้านอาคาร สถานที่ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ด้านกระบวนการให้บริการ การเรียน/ร้องทุกข์ด้านวัสดุอุปกรณ์รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการมีส่วนร่วมของประชาชน

1.2.1 สรุปปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้าไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับประชาชนที่รับบริการต่อมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่มีความเสมอภาคให้บริการกับคนที่คุ้นเคยก่อนไม่เรียงตามลำดับก่อน – หลังเจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาไม่สุภาพกับประชาชนที่รับบริการเมื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่อยู่ ไม่มีเจ้าหน้าที่คนอื่นสามารถให้บริการแทนกันได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายไม่สุภาพทำให้ขาดความน่าเชื่อถือเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจและประสิทธิภาพเกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มีการเรียกรับผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนมิชอบรองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อประชาชนที่ขอรับบริการ

1.2.2 สรุปปัญหาด้านกระบวนการ

1) การประชาสัมพันธ์โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อบต.ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อออนไลน์ (เว็ปไซต์เฟสบุ๊ค) โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ อบต.ไม่มีศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ประชาชนต่อมาก็คือ อบต. ไม่มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ อบต. ไม่มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ บอร์ดข่าววารสาร รongมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อบต. ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เรื่องการประชาสัมพันธ์

2) การให้การปรึกษาโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการใช้วาจาและท่าทางที่ไม่เป็นมิตรกับประชาชน โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการให้การปรึกษาให้คำตอบไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน ต่อมาก็คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้การปรึกษาพูดจาอธิบายที่วกวนทำให้ประชาชนเข้าใจยากเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สามารถให้คำปรึกษาแนะนำหรือตอบปัญหาประชาชนได้ทันที รongมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อบต. ไม่มีบริการให้คำปรึกษาประชาชนนอกเวลาราชการ

3) การรับชำระภาษีโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การให้บริการรับชำระภาษียุ่งยากมีหลายขั้นตอน โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ อบต. ไม่มีป้ายแสดงห้องที่รับชำระภาษีต่อมาก็คือ อบต. ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับการชำระภาษี รongมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อบต. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ห้วงระยะเวลาในการเสียภาษีแต่ละประเภท

4) การร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อบต. ไม่ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องช่วยแก้ปัญหาโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ระยะเวลาพิจารณาคำเนิการร้องเรียน/ร้องทุกข์ช้าไม่ทันการแก้ไขความเดือดร้อนให้ประชาชน ต่อมาก็คือ อบต. ไม่มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต. ไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากความเดือดร้อนที่ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ รongมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อบต. ไม่เก็บข้อมูลที่สำคัญของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้เป็นความลับ

5) การมีส่วนร่วมของประชาชนโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อบต. ไม่มีการสำรวจความต้องการของประชาชนโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ประชาชนไม่มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาที่อบต. จัดทำขึ้น ต่อมาก็คือ อบต. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเชิญชวนให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับ อบต. ประชาชนไม่มีส่วนร่วมในการประเมินผลการให้บริการของ อบต. รongมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อบต. ไม่มีช่องทางให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชน

1.2.3 สรุปปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อบต. ไม่มีการจัดเตรียมคู่มือประชาชนสำหรับบริการประชาชน โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ อบต. ไม่มีการเตรียมกระดาษปากกาไว้บริการประชาชน ต่อมาคือ อบต. ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการประชาชนและอบต. มีโต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคืออบต. มีเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนอบต. ไม่มีสัญญาณไฟฟ้าให้บริการประชาชนอบต. ไม่มีป้ายโครงสร้างบุคลากรแสดงไว้ให้ประชาชนได้รู้จักบุคลากรในอบต. อบต. ไม่มีน้ำดื่มสำหรับบริการประชาชนรองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อบต. ไม่มีการจัดเตรียมหนังสือให้ประชาชนอ่านขณะนั่งรอรับบริการ

1.2.4 สรุปปัญหาด้านอาคาร สถานที่โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อบต. มีห้องน้ำให้บริการไม่เพียงพอต่อประชาชนโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ห้องน้ำของอบต. ไม่สะอาดต่อมากคือ อบต. จัดภูมิทัศน์รอบ ๆ สถานที่ไม่สวยงาม อบต. ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการอาคารสถานที่ อบต. ไม่สะอาดสถานที่จอดรถใน อบต. ไม่เพียงพอต่อประชาชนอาคารสถานที่ อบต. ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย อบต. ไม่มีสถานที่สำหรับ ให้ประชาชนนั่งรอรับบริการ และอบต. ไม่แยกห้องทำงานให้เป็นสัดส่วนเพื่อสะดวกต่อการให้บริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือรองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อาคารสถานที่ อบต. คับแคบ

1.3 สรุปแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

พบว่า ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนอง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ต่อมากคือ ด้านกระบวนการให้บริการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านวัสดุอุปกรณ์ด้านกระบวนการให้บริการการชำระภาษีด้านกระบวนการให้บริการการประชาสัมพันธ์ด้านอาคาร สถานที่รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการการให้การศึกษา

1.3.1 สรุปแนวทางการให้บริการด้านบุคลากรโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ควรกำหนดระยะเวลาในการให้บริการประชาชน โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนต่อมากคือ ควรส่งเสริมพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนควรให้ประชาชน

เป็นผู้ประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการควรจัดอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระเบียบ/กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน ควรส่งเสริมพัฒนาเรื่องมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัยระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการแทนกันได้ควรจัดอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องคุณธรรม จริยธรรม ในการให้บริการประชาชนรองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ควรให้เจ้าหน้าที่ให้บริการมีบัตรคล้องคอแสดงชื่อ และตำแหน่งของแต่ละคนให้ชัดเจน และควรให้เจ้าหน้าที่แต่งกายชุดข้าราชการทุกวันซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ

1.3.2 สรุปแนวทางการให้บริการด้านกระบวนการ

1) การประชาสัมพันธ์โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ควรประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ ควรอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ต่อมาคือ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น จดหมายข่าว แผ่นพับ ใบปลิวและควรจัดทำวารสารของ อบต. เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ควรจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชน

2) การให้การปรึกษาโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ควรอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องบุคลิกภาพในการให้บริการประชาชน โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ควรมีการให้การปรึกษาผ่านสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก ของอบต. ต่อมาคือ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการการปรึกษาแบบเคลื่อนที่ไปตามหมู่บ้านควรมีจุดบริการให้การปรึกษาประชาชน รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ควรให้มีเจ้าหน้าที่ทำการประเมินผล ติดตาม ประชาชน ที่มารับคำปรึกษา

3) การรับชำระภาษีโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษี โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ควรให้บริการรับชำระภาษีแบบเคลื่อนที่ไปตามหมู่บ้านต่อมาคือ ควรจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ เรื่องการชำระภาษีเพื่อให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่องภาษีควรปรับปรุงแบบแสดงรายการชำระภาษีให้ประชาชนกรอกง่ายขึ้นรองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ควรขยายให้บริการชำระภาษีตั้งแต่ 8.00 -18.00 น.

4) การร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ควรส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยแก้ปัญหา โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ควรมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนต่อมากคือ ควรมีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ของอบต.ควรเก็บเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนเป็นความลับ รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ควรจัดตั้งจุดรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในอบต.

5) การมีส่วนร่วมของประชาชน โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ควรมีการสำรวจรับฟังความคิดเห็นความต้องการจากประชาชน ในการให้บริการประชาชน รองลงมาคือ ควรจัดหาจิตอาสาสมัครให้บริการประชาชนด้วย ต่อมาคือ ควรจัดกิจกรรมให้ประชาชนเข้าร่วมอย่างสม่ำเสมอควรประชาสัมพันธ์การประชามทุกครั้งที่เมื่อมีการทำแผนพัฒนา รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ควรให้ประชาชนสามารถเข้าร่วมรับฟังการประชุมสภาอบต.ได้

1.3.3 สรุปแนวทางการให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ใน

ระดับมาก ซึ่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ควรมีคู่มือประชาชนไว้บริการประชาชน โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ควรจัดเตรียมกระดาษ ปากกา ไว้บริการประชาชนต่อมากคือ ควรมีโทรทัศน์ไว้บริการเพื่อประชาชนจะได้รู้ลึกก่อนคลายขณะรอรับบริการ และควรมีโทรทัศน์ไว้บริการ เพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสารของประชาชนซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ควรเตรียมหนังสือให้ประชาชนอ่านขณะรอรับบริการ ควรจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารเพิ่มเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนควรมีเครื่องแฟกซ์ไว้บริการเพื่อประชาชนจะได้รับส่งเอกสารได้รวดเร็วขึ้นควรจัดหาโต๊ะเก้าอี้เพิ่มขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อประชาชนควรมีน้ำดื่มไว้บริการประชาชนรองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ควรมีกลิ้งวงจรปิดเมื่อเกิดทรัพย์สินเสียหายสามารถนำมาตรวจสอบได้

1.3.4 สรุปแนวทางการให้บริการด้านอาคาร สถานที่โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ใน

ในระดับมาก ซึ่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ควรสร้างห้องน้ำเพิ่ม เพื่อรองรับประชาชนที่มาใช้บริการมากขึ้นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ควรมีที่จอดรถเพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการต่อมากคือ ควรจัดให้เจ้าหน้าที่ที่ทำงานเหมือนกันอยู่ห้องเดียวกัน เพื่อประชาชนจะได้ติดต่อได้สะดวกควรจัดให้มีดอกไม้ ต้นไม้ ประดับในอาคารเพื่อความสวยงามควรมีแผนผังอาคารสถานที่ของ อบต. อย่างชัดเจนและ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาด เพื่อจะได้ทำความสะอาดอย่างทั่วถึง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยให้กับทรัพย์สินของผู้มารับบริการ และ อบต. ควรมีห้องประชุมทั้งขนาดเล็ก และ

ใหญ่ เพื่อรองรับประชาชนได้เหมาะสม ควรมีห้องน้ำให้บริการสำหรับคนพิการที่มารับบริการ
รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ควรมีมุมสำหรับเด็กที่มาอยู่กับประชาชน

1.4 เปรียบเทียบตามวัตถุประสงค์

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอาชีพ ด้านวุฒิการศึกษา ด้านอายุ และด้านรายได้
แตกต่างกันมีผลต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง
อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรไม่ต่างกัน

ปัจจัยด้านอาคาร สถานที่, ด้านวัสดุอุปกรณ์และ ด้านกระบวนการให้บริการการ
ให้การศึกษามีผลต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
ตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 สามารถทำนายแนวทางการ
พัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร
ได้ร้อยละ 20.60

2. อภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง
อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรมีประเด็นการอภิปราย ดังนี้

2.1 ปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

จากผลการวิจัย พบว่า ปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน
ตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรในภาพรวมมีปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหารายด้าน
เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการการ
ประชาสัมพันธ์ต่อมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการการชำระภาษีด้านกระบวนการให้บริการการ
ให้การปรึกษาและด้านอาคาร สถานที่ มีด้านเท่ากันคือ ด้านกระบวนการให้บริการการร้องเรียน/
ร้องทุกข์ด้านวัสดุอุปกรณ์รองมาตามลำดับ ส่วนด้านน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการ
การมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งมีรายละเอียด คือ

2.1.1 ปัญหาด้านบุคลากร

ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล
จังหวัดพิจิตร มีความเห็นว่าปัญหาด้านบุคลากรที่สำคัญคือเจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้าไม่มีความ
กระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน เนื่องจาก อบต.ไม่ได้กำหนดระยะเวลาในการให้บริการ
ประชาชน เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับประชาชนที่รับบริการ เนื่องจากการให้บริการ

ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง มีภารกิจหน้าที่จำนวนมาก เจ้าหน้าที่ให้บริการ ไม่มีความเสมอภาคให้บริการกับคนที่คุ้นเคยก่อน ไม่เรียงตามลำดับก่อน – หลังเนื่องจากเจ้าหน้าที่เป็นคนในพื้นที่จึงให้บริการกับประชาชนที่คุ้นเคยก่อน เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาไม่สุภาพกับประชาชนที่รับบริการเนื่องจากเจ้าหน้าที่พูดจาแบบชาวบ้านจึงดูไม่สุภาพ เมื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่อยู่ ไม่มีเจ้าหน้าที่คนอื่นสามารถให้บริการแทนกันได้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ไม่ใช่ของตนเจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายไม่สุภาพทำให้ขาดความน่าเชื่อถือเนื่องจากเจ้าหน้าที่อยู่ในพื้นที่เดียวกับประชาชนจึงแต่งกายเหมือนกับประชาชนที่มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์เกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่เคยได้รับการอบรมมาก่อนที่จะให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มีการเรียกรับผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนมิชอบ เนื่องจากประชาชนมักไม่เข้าใจเจ้าหน้าที่มีอคติกับเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของสายสมร ชาญปลุก (2553) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก” พบว่า ปัญหาด้านบุคลากรที่สำคัญคือเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนพาณิชย์ ขาดความสามารถในการสื่อสารกับประชาชน

2.1.2 ปัญหาด้านกระบวนการ

1) การประชาสัมพันธ์

ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรมีความเห็นว่าปัญหาการประชาสัมพันธ์ที่สำคัญคือ ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อออนไลน์ (เว็ปไซด์เฟสบุ๊ค) เนื่องจาก อบต.ไม่มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ประชาชนจึงไม่นำข้อมูลข่าวลงสื่อออนไลน์ ไม่มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีภารกิจหน้าที่มากจึงไม่ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ไม่มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ บอร์ดข่าว วารสาร เนื่องจากอบต.ได้จัดทำแผ่นพับ บอร์ดข่าวและวารสารไว้ แต่มิได้แจกเผยแพร่สำหรับประชาชนที่มาใช้บริการเพียงแต่วางไว้ให้สำหรับประชาชนที่มีความสนใจหยิบอ่านในสื่อประชาสัมพันธ์ที่จัดเตรียมไว้ให้ นั้น ส่วนด้านน้อยที่สุดคือ อบต.ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เรื่องการประชาสัมพันธ์เนื่องจาก อบต.ตะนง มีเจ้าหน้าที่ดำรงตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์

2) การให้บริการปรึกษา

ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร มีความเห็นว่าปัญหาการให้บริการปรึกษาที่สำคัญ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการใช้วาจา และท่าทางที่ไม่เป็นมิตรกับประชาชน เจ้าหน้าที่ให้คำตอบไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน เจ้าหน้าที่พูดจาวกวนทำให้ประชาชนเข้าใจยาก เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำปรึกษาแนะนำ หรือตอบปัญหาประชาชนได้ทันที เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการปรึกษาประชาชน ไม่เคยเข้ารับการอบรมในเรื่องของจิตวิทยาให้การให้การปรึกษาประชาชนว่าควรทำเช่นไร ส่วนด้านน้อยที่สุดคือ อบต. ไม่มีการให้คำปรึกษาประชาชนนอกเวลาราชการ เนื่องจาก อบต. มีเบอร์โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ติดไว้ที่บอร์ดอย่างเห็น ได้ชัด นอกเวลาราชการประชาชนจึงสามารถโทรศัพท์หาเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง

3) การรับชำระภาษี

ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร มีความเห็นว่าปัญหาการรับชำระภาษีที่สำคัญคือ การให้บริการรับชำระภาษียุ่งยาก มีหลายขั้นตอน อบต. ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับการชำระภาษี เนื่องจาก อบต. ทะนงมีเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีเพียงคนเดียวเป็นพนักงานจ้างเหมาตามภารกิจ จึงไม่มีความรู้ความชำนาญในเรื่องจัดเก็บภาษีและไม่มีเวลาคอยแนะนำให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับการชำระภาษี อบต. ไม่มีป้ายแสดงห้องที่รับชำระภาษี เนื่องจาก อบต. ไม่มีห้องรับชำระภาษี เจ้าหน้าที่ที่รับชำระภาษีอยู่ร่วมกับกองสวัสดิการ ซึ่งยังไม่มีการรับชำระภาษี ด้านที่น้อยที่สุด คือ อบต. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ห้วงระยะเวลาในการเสียภาษีแต่ละประเภท เนื่องจาก อบต. ได้จัดทำป้ายไว้นิลขนาดใหญ่ติดไว้หน้า อบต. เพื่อบอกห้วงระยะเวลาในการเสียภาษีแต่ละประเภท

4) การร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร มีความเห็นว่าปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สำคัญคือ อบต. ไม่ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องช่วยแก้ปัญหา ระยะเวลาพิจารณาดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ช้าไม่ทันการแก้ไขความเดือดร้อนให้ประชาชน อบต. ไม่มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต. ไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากความเดือดร้อนที่ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ เนื่องจาก การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนเป็นเรื่องภายในตำบลพะนงสามารถแก้ปัญหาได้ อบต. ไม่มีเจ้าหน้าที่นิคกร มีเพียงปลัดท่านเดียวที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านน้อยที่สุดคือ อบต. ไม่เก็บข้อมูลที่สำคัญของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้เป็นความลับ เนื่องจาก อบต. ไม่นำ

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปประชาสัมพันธ์ เก็บไว้เป็นความลับในตู้เอกสารที่เก็บความลับ โดยมีปลัด อบต. ที่คอยดูแล

5) การมีส่วนร่วมของประชาชน

ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดพัทลุง มีความเห็นว่าปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่สำคัญคือ อบต.ไม่มีการสำรวจความต้องการของประชาชน ประชาชนไม่มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาที่อบต.จัดทำขึ้น อบต.ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเชิญชวนให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับอบต. ประชาชนไม่มีส่วนร่วมในการประเมินผลการให้บริการของอบต. และอบต.ไม่มีช่องทางให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนเนื่องจากเจ้าหน้าที่เห็นว่าได้พบปะพูดคุยกับชาวบ้านอยู่เป็นประจำ จึงไม่ได้ทำแบบสอบถาม แบบการประเมินผลการให้บริการของอบต. ออกมาสำรวจความต้องการของประชาชน และไม่ได้ทำช่องทางเพื่อให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุฟ้า แซ่หว่อง (2553) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนา รูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี” พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ มีความต้องการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า มีความต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2.1.3 ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์

ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดพัทลุง มีความเห็นว่าปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ของประชาชน ที่สำคัญ คืออบต.ไม่มีการจัดเตรียมคู่มือประชาชนสำหรับบริการประชาชน เนื่องจากอบต. ได้จัดทำคู่มือประชาชนตาม พพร. 2540 ขึ้นแล้ว แต่ไม่ได้รับความสนใจจากประชาชน อบต.ไม่มีการเตรียมกระดาษ ปากกา ไว้บริการประชาชน เนื่องจากเมื่อนำมาวางไว้บริการกระดาษและปากกามักจะหาย ไม่ได้อยู่ที่เดิม อบต.ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการประชาชน เนื่องจาก คอมพิวเตอร์ในอบต.มีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน มีโต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการเนื่องจากวัสดุทำจากพลาสติกจึงไม่มีความคงทนต่อการใช้งานเมื่อเสียหายก็มิได้จัดซื้อเพิ่มเติม อบต.มีเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอต่อการให้บริการเนื่องจากเครื่องถ่ายเอกสารมีเพียงเครื่องเดียวต้องใช้ทั้งในหน่วยงานและบริการประชาชนด้วย อบต.ไม่มีสัญญาณไวไฟบริการประชาชนเนื่องจากไม่ได้ติดประกาศให้ประชาชนรับรู้ ประชาชนจึงไม่รู้ว่า อบต. มีไวไฟให้บริการด้วย อบต.ไม่มีป้ายโครงสร้างบุคลากร เนื่องจากเจ้าหน้าที่เปลี่ยนแปลงบ่อยจึงไม่ได้จัดทำป้ายบุคลากร อบต.ไม่มีน้ำดื่มสำหรับบริการประชาชน เนื่องจากไม่มีเจ้าหน้าที่คอยบริการน้ำดื่ม แต่ประชาชนต้องไปที่จุดบริการด้วยตนเอง อบต.ไม่มีการ

จัดเตรียมหนังสือให้ประชาชนขณะรอรับบริการเนื่องจากอบต.เห็นว่าประชาชนไม่ให้ความสนใจหนังสือหันไปสนใจสื่อออนไลน์จึงไม่มีหนังสือให้บริการ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของสิริพงษ์ ชูชื่นบุญ (2555) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์เป็นปัญหาการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ

2.1.4 ปัญหาด้านอาคาร สถานที่

ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร มีความเห็นว่าปัญหาด้านอาคาร สถานที่ สำคัญ คืออบต.มีห้องน้ำให้บริการไม่เพียงพอต่อประชาชน ห้องน้ำของอบต.ไม่สะอาดเนื่องจากห้องน้ำไม่เพียงพอใช้ทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชนจำนวนมากจึงทำให้ไม่สะอาดด้วย อบต. จัดภูมิทัศน์รอบๆสถานที่ไม่สวยงามเนื่องจากมีต้นไม้ยืนยงอบต.ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ เนื่องจากผู้สูงอายุและผู้พิการใช้ห้องน้ำร่วมกับประชาชนทั่วไป อาคารสถานที่ อบต. ไม่สะอาดเนื่องจากมีพนักงานทำความสะอาดไม่เพียงพอสถานที่จอดรถในอบต.ไม่เพียงพอต่อประชาชนเนื่องจากอบต.อยู่ใกล้โรงเรียน ศูนย์เกษตร จึงมีประชาชนที่ไม่ได้มาใช้บริการมาจอดรถร่วมด้วย อาคารสถานที่ อบต.ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยเนื่องจากไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยโดยตรง อบต.ไม่มีสถานที่สำหรับให้ประชาชนนั่งรอรับบริการและ อบต.ไม่แยกห้องทำงานให้เป็นสัดส่วนเพื่อสะดวกต่อการให้บริการเนื่องจากอบต.คับแคบ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของภูษวรรณ เชื้อนทา (2553) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย” พบว่า ปัญหาในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่สำคัญ คือ ปัญหาด้านอาคารสถานที่อำเภอแม่สายมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ

2.2 เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ แตกต่างกันมีผลต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับพระธีระพงศ์ ธีรปญ โญ (จันทนา) (2557) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอชะอวดจังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน

2.3 เสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
ตะนงอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร คือ

2.3.1 ด้านบุคลากร

แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร มีความคิดเห็นว่าแนวทางการพัฒนาด้านบุคลากรที่สำคัญ คือควรกำหนดระยะเวลาในการให้บริการประชาชน ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนต่อมาก็คือ ควรส่งเสริมพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนควรให้ประชาชนเป็นผู้ประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการควรจัดอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระเบียบ/กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน ควรส่งเสริมพัฒนาเรื่องมนุษยสัมพันธ์ ทัศนคติระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการแทนกันได้ควรจัดอบรมให้ ควรจัดอบรมความรู้เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการประชาชน ควรให้เจ้าหน้าที่ให้บริการมีบัตรคล้องคอแสดงชื่อ และตำแหน่งของแต่ละคนให้ชัดเจนและควรให้เจ้าหน้าที่แต่งกายชุดข้าราชการทุกวัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของพิมพ์ลภัส เกี้ยวเพ็ง (2554) ศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัย พบว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ด้านบุคลากรควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนหรือนักท่องเที่ยวได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวอย่างน้อยคนละ 1-2 ครั้งต่อปี

2.3.2 ด้านกระบวนการ

1) การประชาสัมพันธ์

แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร มีความคิดเห็นว่าแนวทางการพัฒนาด้านกระบวนการประชาสัมพันธ์ที่สำคัญ คือ ควรประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ ไลน์ ควรอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น จดหมายข่าว แผ่นพับ โบปปลิวและควรจัดทำวารสารของอบต.เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ควรจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชน

2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร มีความคิดเห็นว่าแนวทางการพัฒนาด้านกระบวนการให้การศึกษาที่สำคัญ คือ ควรอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องบุคลิกภาพในการ

ให้บริการประชาชน ควรมีการให้การปรึกษาผ่านสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก ของอบต. ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการการปรึกษาแบบเคลื่อนที่ไปตามหมู่บ้าน ควรมีจุดบริการให้การปรึกษาประชาชน ควรมีเจ้าหน้าที่ทำการประเมินผล ติดตาม ประชาชน ที่มารับคำปรึกษา

3) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร มีความคิดเห็นว่าแนวทางการพัฒนาด้านกระบวนการรับชำระภาษีที่สำคัญ ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษี ควรมีให้บริการรับชำระภาษีแบบเคลื่อนที่ไปตามหมู่บ้าน ควรจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์เรื่องการชำระภาษีเพื่อให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่องภาษีควรปรับปรุงแบบแสดงรายการชำระภาษีให้ประชาชนกรอกง่ายขึ้น ควรขยายให้บริการชำระภาษีตั้งแต่ 8.00 -18.00 น.

4) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร มีความคิดเห็นว่าแนวทางการพัฒนาด้านกระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สำคัญ คือ ควรส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยแก้ปัญหา ควรมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ควรมีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ของอบต. ควรเก็บเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนเป็นความลับ ควรจัดตั้งจุดรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในอบต.

5) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร มีความคิดเห็นว่าแนวทางการพัฒนาด้านกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่สำคัญ คือ ควรมีการสำรวจรับฟังความคิดเห็นความต้องการจากประชาชนในการให้บริการประชาชน ควรจัดหาจิตอาสาสมัครให้บริการประชาชนด้วย ควรจัดกิจกรรมให้ประชาชนเข้าร่วมอย่างสม่ำเสมอควรประชาสัมพันธ์การประชามทุกครั้งที่มีการทำแผนพัฒนา ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ควรมีให้ประชาชนสามารถเข้าร่วมรับฟังการประชุมสภาอบต.ได้

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของมนันยา สุวรรณพุ่ม (2556) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง” ผลการศึกษา พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ข้อปฏิบัติในการให้บริการแก่ผู้โดยสารมากยิ่งขึ้น

3) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร มีความคิดเห็นว่าแนวทางการพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ คือ ควรมีคู่มือประชาชนไว้บริการประชาชน ควรจัดเตรียมกระดาษ ปากกา ไว้บริการประชาชน ควรมีโทรทัศน์ไว้บริการเพื่อประชาชน ควรมีโทรศัพท์ไว้บริการเพื่อความสะดวก

ในการติดต่อสื่อสารของประชาชน ควรเตรียมหนังสือให้ประชาชนอ่านขณะรอรับบริการ ควรจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารเพิ่มเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ควรมีเครื่องแฟกซ์ไว้บริการเพื่อประชาชนจะได้รับส่งเอกสารได้รวดเร็วขึ้น ควรจัดหาโต๊ะเก้าอี้เพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อประชาชน ควรมีน้ำดื่มไว้บริการประชาชน ควรมีกลิ้งวงจรปิดเมื่อเกิดทรัพย์สินเสียหายสามารถนำมาตรวจสอบได้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัย ของภูษวรรณ เชื้อนทา (2553) ศึกษาเรื่อง “ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย” พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ควรมีการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ

4) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพะเยา อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร มีความคิดเห็นว่าแนวทางการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ ที่สำคัญคือ ควรสร้างห้องน้ำเพิ่มเพื่อรองรับประชาชนที่มาใช้บริการมากขึ้น ควรมีที่จอดรถเพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอ ต่อประชาชนที่มาใช้บริการ ควรจัดให้เจ้าหน้าที่ที่ทำงานเหมือนกันอยู่ห้องเดียวกัน เพื่อประชาชนจะได้ติดต่อได้สะดวกควรจัดให้มีดอกไม้ ต้นไม้ประดับในอาคารเพื่อความสวยงาม ควรมีแผนผังอาคารสถานที่ของอบต.อย่างชัดเจนและ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาด เพื่อจะได้ทำความสะอาดอย่างทั่วถึง ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยให้กับทรัพย์สินของผู้มารับบริการ และอบต.ควรมีห้องประชุมทั้งขนาดเล็กและใหญ่เพื่อรองรับประชาชนได้เหมาะสมควรมีห้องน้ำให้บริการสำหรับคนพิการที่มาใช้บริการ ควรมีมุมสำหรับเด็กที่มาอยู่กับประชาชน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัย ของสิริพงษ์ ชูชื่นบุญ (2555) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษา ด้านอาคารสถานที่ควรจัดทำสถานที่ให้นั่งรออย่างเพียงพอ และมีความสะอาดสบาย

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

3.1.1 ควรทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลตะนง และนำข้อมูลที่ได้มาเสนอในภาพรวมให้ผู้บริหาร เพื่อนำไปกำหนดนโยบายในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ โดยรวมขององค์กร

3.1.2 ควรมีการศึกษาถึงคุณภาพบริการตามมาตรฐานขององค์การที่ควรมี เพื่อผ่านการรับรองคุณภาพ เพื่อนำมาศึกษาเพื่อเป็นตัวแปรต้นหาความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลตะนง

3.1.3 ควรนำผลการศึกษาไปพัฒนาการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การบริการส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

3.1.4 ควรกำหนดแผนงานในการปรับปรุงสถานที่ หรือพื้นที่ที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ตลอดจนควรมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการปรับปรุงงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่และบุคลากรขององค์การบริการส่วนตำบลตะนงอีกทั้ง การกำหนดแผนด้านบุคลากร ตั้งแต่วิธีการสรรหาบุคคลเพื่อปฏิบัติงานด้านการให้บริการให้มีใจรักในงานบริการกำหนดเพิ่มเป็นคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งของผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ให้มีใจรักในการให้บริการบริการด้วยความเต็มใจ และใช้การประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือวัดการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาในด้านต่างๆ เช่น การให้บริการความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือให้มีคุณภาพมากขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจยิ่งขึ้นและสูงสุด

3.2.2 การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) หรือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริการส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร เพื่อศึกษา และค้นหาปัจจัยเหตุที่เป็นปัญหาการให้บริการ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการต่อไป

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2542). *พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 3*. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2550). (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:
<http://www.thailocaladmin.go.th/index.jsp>
- กุลชน หนาพงศธร. (2530). “ประโยชน์และการบริการ”. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบริหารงานบุคลากร การจัดการ*. (พิมพ์ครั้งที่7) นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- กัลป์ยาวัฒน์ ตรีสุคนธ์. (2540). *การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารไทยและผู้โดยสารต่างชาติต่อการให้บริการของสายการบินไทย: ศึกษาเฉพาะเส้นทางการบินข้ามทวีป*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, วิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกริก.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). *การตรวจสอบผลการดำเนินงาน: กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานเลขาธิการสำนักนายกรัฐมนตรี.
- จิตตินันท์ เชาคุปต์ (2549). *จิตวิทยาบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่12). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2545). *การตลาดธุรกิจบริการ = Service marketing*. กรุงเทพฯ: อีเกชเปอร์เน็ท.
- ชวัลณ์ ประกอบศรีกุล. (2548). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- นฤมล โชติเวช. (2546). “การให้บริการจากใจถึงใจ”. *จุดสารสรรพยากร*, 21(3), หน้า 11.
- ประนอม ถาวรเวช. (2545). “บริการอย่างไรให้ประทับใจ”. *จุดสารสรรพยากร*, 20(9), หน้า 8.
- ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์. (2540). การปรับมุมมองของข้าราชการไทยในทัศนะใหม่. *เทศกาลิบาล*, 87(9), 57
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพฯ. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- พีระสิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2543). การบริหารจัดการ โครงการพัฒนาสังคมแบบก้าวหน้า. วารสารการบริหารพัฒนาบุคคล, ขอนแก่น.
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานอำนวยการนอกโรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. (วิทยานิพนธ์พัฒนา บริหารศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รัชยากุลวานิชไชยนันท์. (2535). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางกรณีเฉพาะการศึกษาผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- เลื่อนใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วินัย ราภรณ์. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินกรณีศึกษาสำนักงานใหญ่. (วิทยานิพนธ์ ศศ.ม). กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2538). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด.
- ศิริพร วิษณุมหิมาชัย. (2548). การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ. (การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน จำกัด.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อรพินท์ ไชยพยอม. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช. กรุงเทพฯ: โรงพยาบาลศิริราช.
- อาศยา โชติพานิช. (2549). การบริการที่ดี. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- Kotler, P. (1994). *Marketing management: Analysis planning implementation and control*. (8th ed.). Englewood cliffs: Prentice Hall.
- Katz, D., & Kahn, R.L. (1978). *The Social Psychology of Organization (2nd ed.)*. New York: John Wiley & Sons.

McCullough, CM. (1957, September). Responses of Elementary School Children to Common Types of Reading Comprehension Questions. *Journal of Educational Research*, 51, 65 -70.

Weber, Max. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. (Handerson& Parson Trans) Handerson and Tallcott Parson, (4th ed). New York: The free Press.





แบบสอบถาม

เรื่อง การพัฒนาการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลพะนาง อ.โพทะเล จ.พิจิตร

การทำวิจัยเรื่องการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนาง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร เป็นการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาปริญญาโท แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยผู้วิจัยได้ศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนาง ในด้านบุคลากร กระบวนการ (การประชาสัมพันธ์ การให้บริการปรึกษา การชำระภาษี การร้องเรียน/ร้องทุกข์ การมีส่วนร่วมของประชาชน) วัสดุอุปกรณ์ สถานที่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนาง จึงขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามนี้ตามข้อเท็จจริง คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับ เพื่อในการวิจัยเท่านั้น และจะไม่มีผลกระทบใด ๆ กับผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ระดับปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนาง
อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนาง
อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามนี้

นางสาววริศรา โพธิ์หวี

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แบบสอบถาม

เรื่อง การพัฒนาการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่เห็นตรงกับข้อเท็จจริง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ไม่เกิน 30 ปี 31 - 40 ปี
 41 - 50 ปี 51 - 60 ปี
 มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป
3. อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว
 ลูกจ้างเอกชน/รับจ้าง เกษตรกร
 อื่น ๆ ระบุ.....
4. รายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท 5,001 - 10,000 บาท
 10,001 - 15,000 บาท 15,001 - 20,000 บาท
 20,001 - 25,000 บาท 25,001 - 30,000 บาท
 30,001 - 35,000 บาท 35,001 - 40,000 บาท
 40,001 - 50,000 บาท มากกว่า 50,000 ขึ้นไป
5. วุฒิกการศึกษา ประถม มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก
 อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ระดับปัญหาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับปัญหาที่ท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใด
ให้ตรงกับข้อเท็จจริง และเติมค่าลงในช่องว่างตามความเหมาะสม

ปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล พะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ด้านบุคลากร	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อประชาชนที่ ขอรับบริการ					
2 เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้าไม่มีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการประชาชน					
3 เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาไม่สุภาพกับประชาชนที่รับบริการ					
4 เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่อ้อมแอ้มแจ่มใสกับประชาชนที่รับ บริการ					
5 เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายไม่สุภาพทำให้ขาดความ น่าเชื่อถือ					
6 เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์เกี่ยวกับ ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ					
7 เมื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่อยู่ไม่มีเจ้าหน้าที่คนอื่นสามารถ ให้บริการแทนกันได้					
8 เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่มีความเสมอภาคให้บริการกับคนที่ คุ้นเคยก่อนไม่เรียงตามลำดับก่อน - หลัง					
9 เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่มีการเรียกรับผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนมิชอบ					

ปัญหาอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพะนง อำเภอโพทะเล
จังหวัดพิจิตร ด้านบุคลากร

.....
.....
.....

ปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ด้านกระบวนการให้บริการการประชาสัมพันธ์		ระดับปัญหา				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	อบต. ไม่มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ประชาชน					
2	อบต. ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เรื่องการประชาสัมพันธ์					
3	อบต. ไม่มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ บอร์ดข่าว วารสาร					
4	อบต. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อออนไลน์ (เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก)					
5	อบต. ไม่มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ					

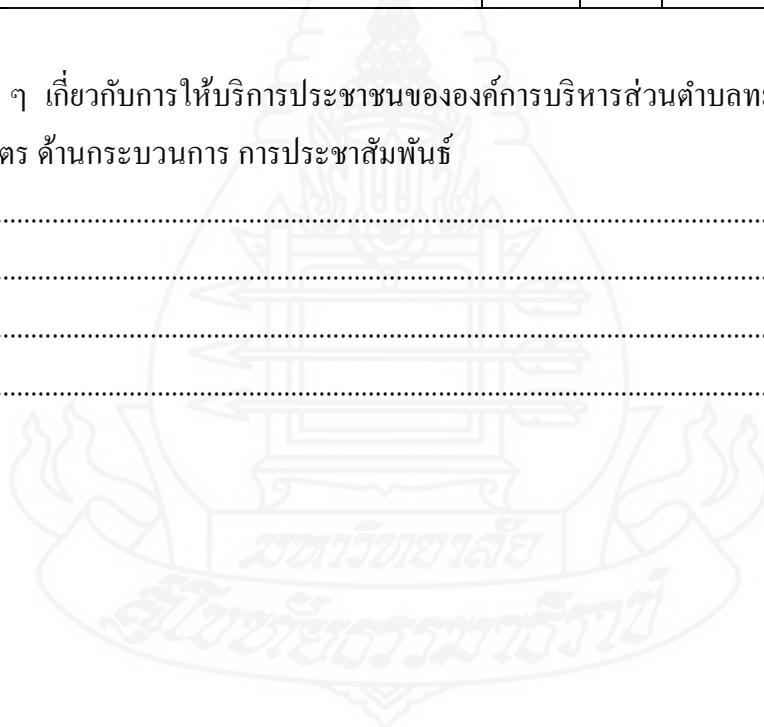
ปัญหาอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ด้านกระบวนการ การประชาสัมพันธ์

.....

.....

.....

.....



ปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน ตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ด้านกระบวนการให้บริการ การให้การปรึกษา		ระดับปัญหา				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สามารถให้คำปรึกษาแนะนำหรือตอบปัญหาประชาชนได้ทันที					
2	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้การปรึกษาพูดจาอธิบายที่วกวนทำให้ประชาชนเข้าใจยาก					
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการให้การปรึกษาให้คำตอบไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน					
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการใช้วาจาและท่าทางที่ไม่เป็นมิตรกับประชาชน					
5	อบต. ไม่มีบริการให้คำปรึกษาประชาชนนอกเวลาราชการ					

ปัญหาอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ด้านกระบวนการ การให้การปรึกษา

.....

.....

.....

.....

ปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน ตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ด้านกระบวนการให้บริการการชำระภาษี		ระดับปัญหา				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1	อบต. ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับการชำระภาษี					
2	อบต. ไม่มีการประชุมสัมพันธ์ห้วงระยะเวลาในการเสียภาษีแต่ละประเภท					
3	การให้บริการรับชำระภาษียุ่งยากมีหลายขั้นตอน					
4	อบต. ไม่มีป้ายแสดงห้องที่รับชำระภาษี					

ปัญหาอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ด้านกระบวนการ การชำระภาษี

.....

.....

.....

ปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ด้านกระบวนการให้บริการการเรียน/ร้องทุกข์		ระดับปัญหา				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1	ระยะเวลาพิจารณาดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ช้าไม่ทันการแก้ไขความเดือดร้อนให้ประชาชน					
2	อบต. ไม่ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานอื่นที่ เกี่ยวข้องช่วยแก้ปัญหา					
3	อบต. ไม่เก็บข้อมูลที่สำคัญของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ เป็นความลับ					
4	อบต. ไม่มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์					
5	อบต. ไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจาก ความเดือดร้อนที่ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์					

ปัญหาอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทะนง อำเภอโพทะเล
จังหวัดพิจิตร ด้านกระบวนการ การเรียน/ร้องทุกข์

.....

.....

.....

ปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพนะเล จังหวัดพิจิตร ด้านกระบวนการให้บริการการมีส่วนร่วม ของประชาชน		ระดับปัญหา				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	อบต. ไม่มีการสำรวจความต้องการของประชาชน					
2	ประชาชนไม่มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาที่อบต. จัดทำขึ้น					
3	อบต. ไม่มีช่องทางให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชน					
4	อบต. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเชิญชวนให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับอบต.					
5	ประชาชนไม่มีส่วนร่วมในการประเมินผลการให้บริการของอบต.					

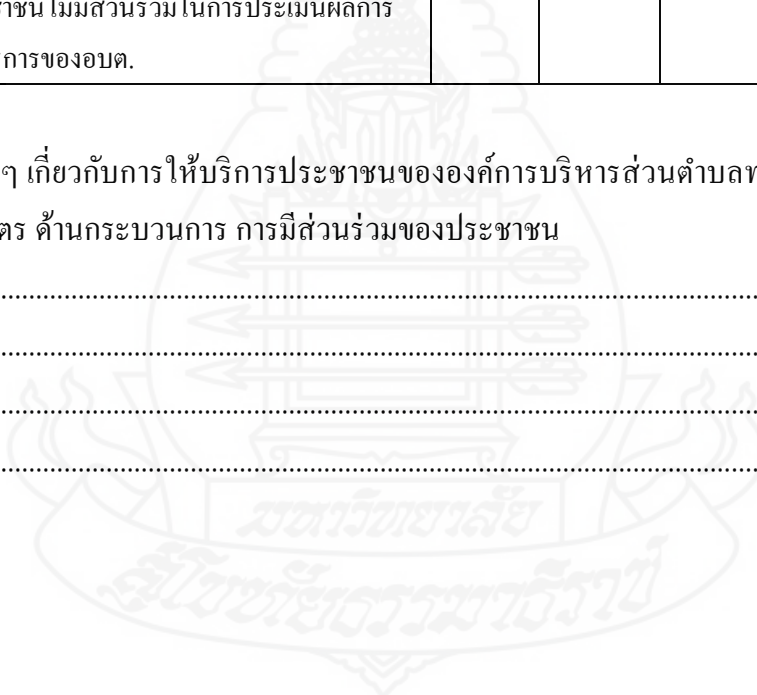
ปัญหาอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพนะเล จังหวัดพิจิตร ด้านกระบวนการ การมีส่วนร่วมของประชาชน

.....

.....

.....

.....



ปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรด้านวัสดุอุปกรณ์		ระดับปัญหา				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	อบต.ไม่มีป้ายโครงสร้างอาคารแสดงไว้ให้ประชาชนได้รู้จักอาคารในอบต.					
2	อบต.ไม่มีการเตรียมกระดาษปากกาไว้บริการประชาชน					
3	อบต.ไม่มีการจัดเตรียมคู่มือประชาชนสำหรับบริการประชาชน					
4	อบต.มีเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน					
5	อบต.ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการประชาชน					
6	อบต.ไม่มีสัญญาณไฟฟ้าให้บริการประชาชน					
7	อบต.มีโต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน					
8	อบต.ไม่มีการจัดเตรียมหนังสือให้ประชาชนอ่านขณะนั่งรอรับบริการ					
9	อบต.ไม่มีน้ำดื่มสำหรับบริการประชาชน					

ปัญหาอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง ด้านวัสดุอุปกรณ์

.....

.....

.....

.....

ปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ด้านอาคาร สถานที่		ระดับปัญหา				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	อาคารสถานที่ อบต. ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย					
2	อาคารสถานที่ อบต. ไม่สะอาด					
3	อาคารสถานที่ อบต. คับแคบ					
4	อบต. ไม่มีสถานที่สำหรับให้ประชาชนนั่งรอรับบริการ					
5	สถานที่จอดรถในอบต. ไม่เพียงพอต่อประชาชน					
6	อบต. ไม่แยกห้องทำงานให้เป็นสัดส่วนเพื่อสะดวกต่อการให้บริการ					
7	อบต. มีห้องน้ำให้บริการไม่เพียงพอต่อประชาชน					
8	อบต. ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ					
9	ห้องน้ำของอบต. ไม่สะอาด					
10	อบต. จัดภูมิทัศน์รอบๆสถานที่ไม่สวยงาม					

ปัญหาอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ด้านอาคารสถานที่

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพะวง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใดให้ตรงกับข้อเท็จจริง และเติมค่าลงในช่องว่างตามความเหมาะสม

แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
1 ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน					
2 ควรจัดอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระเบียบ/กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน					
3 ควรจัดอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องคุณธรรม จริยธรรม ในการให้บริการประชาชน					
4 ควรส่งเสริมพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน					
5 ควรส่งเสริมพัฒนาเรื่องมนุษยสัมพันธ์ธรรมาธิระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน					
6 ควรให้ประชาชนเป็นผู้ประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
7 ควรให้เจ้าหน้าที่ให้บริการมีบัตรคล้องคอแสดงชื่อและตำแหน่งของแต่ละคนให้ชัดเจน					
8 ควรให้เจ้าหน้าที่แต่งกายชุดข้าราชการทุกวัน					
9 ควรมีระเบียบไม่ให้เจ้าหน้าที่ใส่กางเกงยีนส์และกระโปรงสั้น ให้บริการประชาชน					
10 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการแทนกันได้					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง
อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ด้านบุคลากร

.....

.....

.....

.....

แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน ด้านกระบวนการให้บริการการประชาสัมพันธ์		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อย ที่สุด (1)
1	ควรจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของอบต. เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ					
2	ควรอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการ ประชาสัมพันธ์					
3	ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น จดหมายข่าว แผ่นพับ ใบปลิว					
4	ควรจัดทำวารสารของอบต.เพื่อประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบ					
5	ควรจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการประชาชน					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน
ตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ด้านกระบวนการ การประชาสัมพันธ์

.....

.....

.....

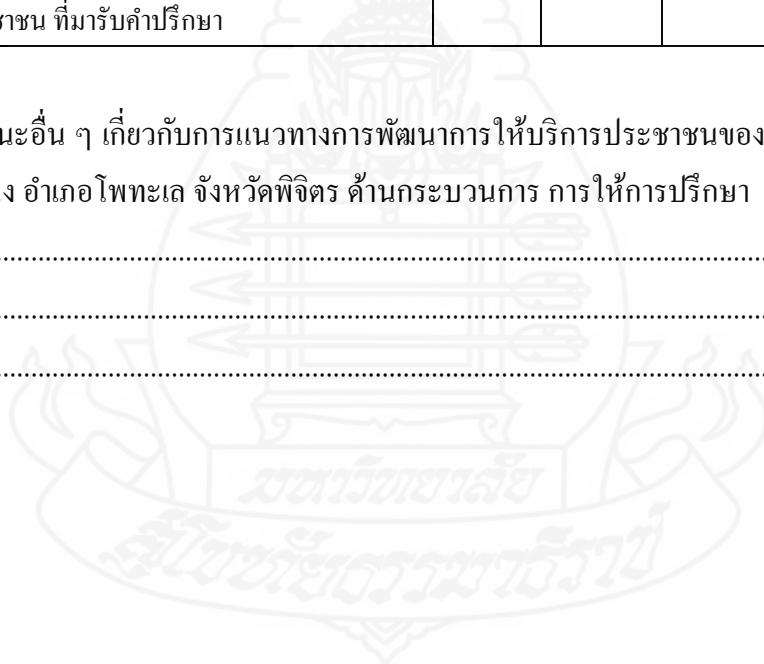
แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน ด้านกระบวนการให้บริการการให้การศึกษา		ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อย ที่สุด (1)
1	ควรรอบรู้ให้ความรู้เจ้าหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับการให้การศึกษาประชาชน					
2	ควรมีการให้การศึกษาผ่านสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก ของอบต.					
3	ควรมีจุดบริการให้การศึกษาประชาชน					
4	ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการการศึกษาแบบเคลื่อนที่ไปตามหมู่บ้าน					
5	ควรมีให้มีเจ้าหน้าที่ทำการประเมินผลติดตามประชาชน ที่มารับคำปรึกษา					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ด้านกระบวนการ การให้การศึกษา

.....

.....

.....



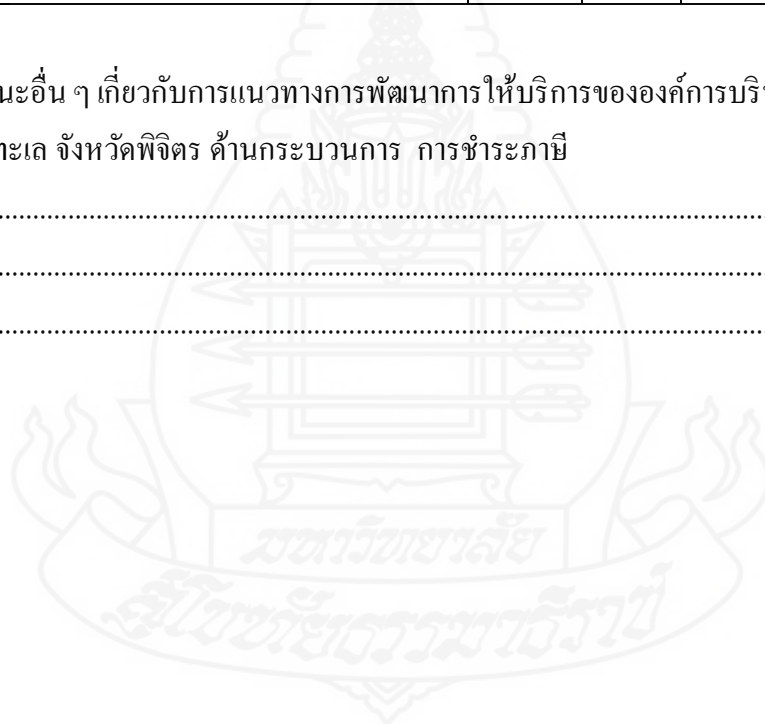
แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน ด้านกระบวนการให้บริการการชำระภาษี		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อย ที่สุด (1)
1	ควรขยายให้บริการชำระภาษีตั้งแต่ 8.00 -18.00 น.					
2	ควรให้บริการรับชำระภาษีแบบเคลื่อนที่ไปตามหมู่บ้าน					
3	ควรจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์เรื่องการชำระภาษีเพื่อให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่องภาษี					
4	ควรปรับปรุงแบบแสดงรายการชำระภาษีให้ประชาชนกรอกง่ายขึ้น					
5	ควรมีป้ายบอกบทลงโทษผู้ไม่ชำระภาษี					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนอง
อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ด้านกระบวนการ การชำระภาษี

.....

.....

.....



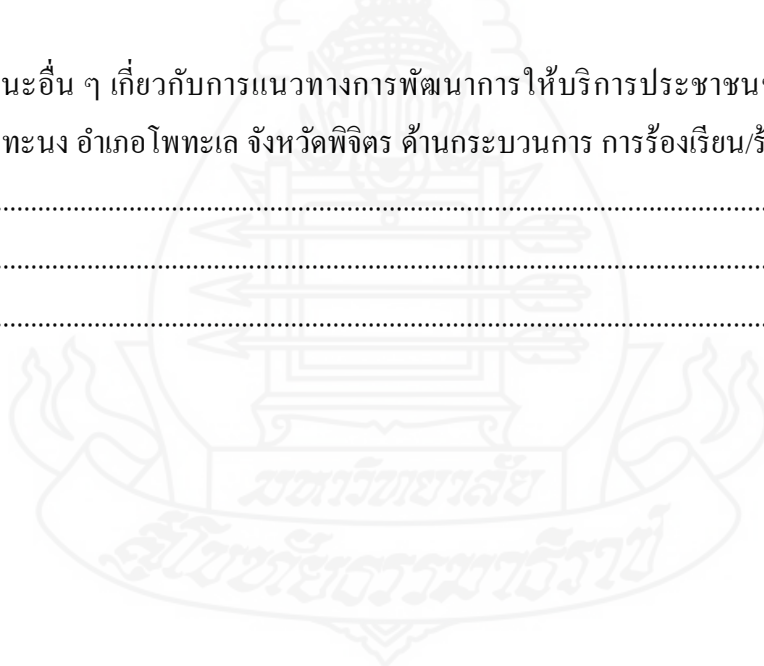
แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน ด้านกระบวนการให้บริการ การร้องเรียน/ร้องทุกข์		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อย ที่สุด (1)
1	ควรมีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก ของอบต.					
2	ควรเก็บเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน เป็นความลับ					
3	ควรจัดตั้งจุดรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในอบต.					
4	ควรมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นใน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน					
5	ควรกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จให้ประชาชนในการ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ด้านกระบวนการ การร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

.....

.....



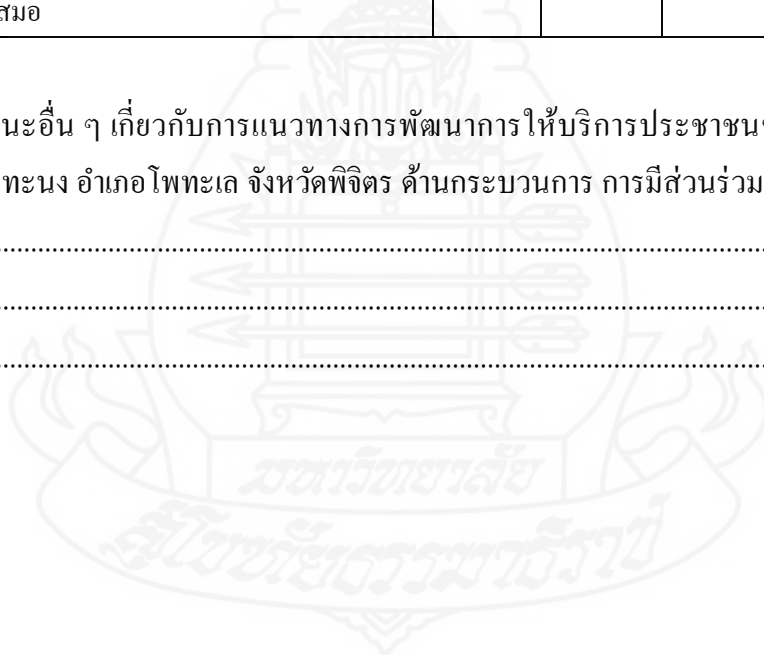
แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน ด้านกระบวนการให้บริการการมีส่วนร่วม ของประชาชน		ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อย ที่สุด (1)
1	ควรรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในการ ให้บริการประชาชน					
2	ควรจัดหาจิตอาสาสมัครให้บริการประชาชนด้วย					
3	ควรประชาสัมพันธ์การประชามตทุกครั้งเมื่อ มีการทำแผนพัฒนา					
4	ควรให้ประชาชนสามารถเข้าร่วมรับฟังการ ประชุมสภาอบต.ได้					
5	ควรจัดกิจกรรมให้ประชาชนเข้าร่วมอย่าง สม่ำเสมอ					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนอง อำเภอนาทะเล จังหวัดพิจิตร ด้านกระบวนการ การมีส่วนร่วมของประชาชน

.....

.....

.....



แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน ด้านวัสดุอุปกรณ์		ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อย ที่สุด (1)
1	ควรมีจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารเพิ่มเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2	ควรมีอินเทอร์เน็ตไว้บริการประชาชนเพื่อศึกษาหาข้อมูล					
3	ควรมีโทรศัพท์ไว้บริการเพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสารของประชาชน					
4	ควรมีโทรทัศน์ไว้บริการเพื่อประชาชนจะได้รู้สึกผ่อนคลายขณะรอรับบริการ					
5	ควรมีเครื่องแฟกซ์ไว้บริการเพื่อประชาชนจะได้รับส่งเอกสารได้รวดเร็วขึ้น					
6	ควรมีจัดเตรียมกระดาษ ปากกา ไว้บริการประชาชน					
7	ควรมีจัดหาโต๊ะเก้าอี้เพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อประชาชน					
8	ควรมีน้ำดื่มไว้บริการประชาชน					
9	ควรมีเตรียมหนังสือให้ประชาชนอ่านขณะรอรับบริการ					
10	ควรมีกล้องวงจรปิดเมื่อเกิดทรัพย์สินเสียหายสามารถนำมาตรวจสอบได้					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทละนง ด้านวัสดุอุปกรณ์

.....

.....

.....

แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน ด้านอาคาร สถานที่		ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
1	ควรสร้างอาคารเพิ่มเพื่อรองรับประชาชนที่มา รับบริการมากขึ้นด้วย					
2	ควรมีห้องประชุมทั้งขนาดเล็กและใหญ่เพื่อ รองรับประชาชนได้เหมาะสม					
3	ควรมีแผนผังอาคารสถานที่ของอบต. อย่างชัดเจน					
4	ควรจัดให้เจ้าหน้าที่ที่ทำงานเหมือนกันอยู่ห้อง เดียวกันเพื่อประชาชนจะได้ติดต่อได้สะดวก					
5	ควรจัดให้มีดอกไม้ ต้นไม้ประดับในอาคารเพื่อ ความสวยงาม					
6	ควรมีที่จอดรถเพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อ ประชาชนที่มาใช้บริการ					
7	ควรมีห้องน้ำให้บริการสำหรับคนพิการที่มารับ บริการ					
8	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดเพื่อจะได้ทำ ความสะอาดอย่างทั่วถึง					
9	ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยให้กับ ทรัพย์สินของผู้มารับบริการและอบต.					
10	ควรมีมุมสำหรับเด็กที่มากับประชาชน					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนอง อำเภอโพนสะเล จังหวัดพิจิตร ด้านอาคารสถานที่

.....

.....

.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นางสาววิศรา โพธิ์หวี
วัน เดือน ปี เกิด	4 พฤษภาคม 2518
ที่อยู่ปัจจุบัน	100/2 หมู่ 2 ตำบลโพทะเลอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร 66130
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2557 รัฐประศาสนศาสตร์ แขนงบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2542 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ที่ทำงานปัจจุบัน	องค์การบริหารส่วนตำบลทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร 66130
ตำแหน่งงาน	นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

