



รายงานผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง
อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2565

ดร.สามารถ สินทร์
นางชนัญชิตา ชองम्म
และคณะ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
ประจำปี 2565

รายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์

การศึกษาความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าทอง

อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ ประจำปี พ.ศ. 2565

หน่วยงานตามภารกิจ 6 ด้าน

1. งานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี
3. งานด้านก่อสร้างและไฟฟ้า
4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
5. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
6. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจการให้บริการ 4 ด้าน

1. ด้านช่องทางการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและคุณภาพการบริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านความคุ้มค่าของภารกิจและความพึงพอใจ

ศึกษาสำรวจโดย : ดร.สามารถ สินทร นางชนัญชิตา ชองดม และคณะ

ชื่อเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง
อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ
หน่วยงานรับผิดชอบ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
ประจำปี พ.ศ. 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อภารกิจงานตามภารกิจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี และด้านก่อสร้างและไฟฟ้า วิธีดำเนินงานใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสำรวจประชากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง จาก จำนวน 8,432 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของยามานะ (Yamane, 1973:725) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 383 คน ประกอบด้วยชายจำนวน 168 คน และหญิงจำนวน 219 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลกับกลุ่มผู้รับบริการตามกิจกรรมและภารกิจ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการประเมิน พบว่า

1. สรุปผลประชาชนมีความพึงพอใจหน่วยงานภายในตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 6 ภารกิจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 87.21 โดยเมื่อพิจารณาในรายหน่วยงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านก่อสร้างและไฟฟ้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.71 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) คิดเป็นร้อยละ 83.39 งานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.28 งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.73 งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) คิดเป็นร้อยละ 73.22

2. สรุปผลประชาชนมีความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.81 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.10$) คิดเป็นร้อยละ 81.95 รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.10 ด้านความคุ้มค่าของภารกิจและความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 80.47 และด้านช่องทางในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) คิดเป็นร้อยละ 79.71

อภิปรายผล พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจงานตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง จำนวน 6 กลุ่มงาน อยู่ระดับมาก และความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน 4 ด้าน อยู่ระดับมาก

คำนำ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหัวใจชีวิตหนึ่งที่สำคัญขององค์กรภาครัฐตามกรอบการพัฒนาปฏิรูประบบราชการ (Administrative Reforms) และการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยยังผลให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการภายใต้เขตพื้นที่ความรับผิดชอบ คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่าของงบประมาณ ความสามารถในการตอบสนองและการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เป็นกลไกหลักขององค์กรภาครัฐในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People center) การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นนโยบายเชิงรุก (Proactive) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการเสริมแรง (Reinforcements) ผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลักกฎของผลกระทบ (Law of Effect) กล่าวว่า บุคคลที่ได้รับผลลัพธ์เชิงบวกหรือมีความพึงพอใจ บุคคลนั้นก็จะกระทำพฤติกรรมเช่นนั้นซ้ำอีก ดังนั้น กระบวนการเสริมแรงโดยการให้รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) และการให้รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) จะเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์อันหนึ่งที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องแก่หน่วยงานภาครัฐ ต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีภารกิจที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ วิสัยทัศน์ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การสำรวจความพึงพอใจ ในปีงบประมาณ 2565 นี้้องค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ ได้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 6 งาน ได้แก่ 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 3) งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม 4) งานด้านความปลอดภัยและบรรเทาสาธารณภัย 5) งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี และ 6) งานด้านก่อสร้างและไฟฟ้า เพื่อประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ รวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิต่อไป

ดร.สามารถ อินทร

และคณะ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	๑
1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา	๑
2. วัตถุประสงค์การศึกษา	๓
3. ขอบเขตของการศึกษา	๓
4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
5. นิยามศัพท์เฉพาะ	๔
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	12
3. แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล	23
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง อ.ถ้ำกุ่มพล จ.ชัยภูมิ	26
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา	39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	40
1. รูปแบบการดำเนินการศึกษา	40
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	41
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	42
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม	43
ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก	45
สิ่งก่อสร้าง	

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น	49
ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนสวัสดิการสังคมด้านผู้สูงอายุ	53
ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข บริการรักษาความสะอาด	57
บทที่ 5 สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ	70
1.วัตถุประสงค์ของการศึกษา	70
2.วิธีดำเนินการ	70
3.สรุปผลการประเมิน	70
4.อภิปรายผล	71
บรรณานุกรม	76
ภาคผนวก	81
แบบสอบถาม	87

บทที่ 1
บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580 ว่าด้วย เรื่อง ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อความสุขของคนไทยทุกคน มียุทธศาสตร์ชาติ ข้อที่ 5. ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ เป้าหมาย 3 ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตัวชี้วัด ข้อที่ 1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ ซึ่งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Self Government) จึงมีจุดมุ่งหมายสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวม จากความสำคัญดังกล่าวจึงทำให้มีการให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก ซึ่งวิระศักดิ์ เครือเทพ (2548 : 13-19) หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 มีสามประการ ได้แก่ หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบาย การบริหารงานบุคคล และการบริหารการเงินการคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยวในระบบราชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดินโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการให้บริการสาธารณะระดับชุมชน ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อยุติการทุจริตที่จำเป็น และหลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติงานที่ได้มีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมี 5 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีการจัดความสัมพันธ์ในเชิงบทบาทหน้าที่หลักในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศที่เรากำลังก้าวไกล

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ข้อที่ 6. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และธรรมาภิบาลในสังคมไทย ซึ่งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีนโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ปัจจุบันสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์ และการเปิดเสรีในระแวกต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐ ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาล ในลักษณะที่เสริมแรงกัน ไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods กล่าวคือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นรวดเร็วกว่า เช่นเดียวกัน ระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและมีการวางแผนพัฒนาภาค / แผนพัฒนากรมจังหวัด / แผนพัฒนาจังหวัด โดยมีแผนพัฒนาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พ.ศ. 2560 - 2565 (ฉบับยกร่าง) ข้อที่ 2. ยุทธศาสตร์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น วิสัยทัศน์ “ เศรษฐกิจดี สาธารณสุขดี พื้นฐานพร้อม สิ่งแวดล้อมดี มลพิษ มีสุขภาพชีวิตที่ยั่งยืน เพิ่มพูนความรู้ให้ทันสมัย ก้าวไกลการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ” ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง ได้วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานและศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงกำหนดจุดยืนทางยุทธศาสตร์ (Positioning) คือ การสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐาน การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน การพัฒนาการศึกษาและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็นให้เกิดความพึงพอใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ ได้นำเอายุทธศาสตร์องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อที่ 8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหาร การเมือง การปกครอง มีเป้าประสงค์ ข้อที่ 1. ประชาชนเข้าใจถึงการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตย มีจิตสำนึก 1 การมีส่วนร่วมของประชาชน 2. ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มีกลยุทธ์ 3. นำนการมีส่วนร่วมให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนใน 14 หมู่บ้าน ดังนี้ หมู่ที่ 1. บ้านลาดชุมพล 2. บ้านหนองไม้แก่น 3. บ้านเขาทอง 4. บ้านลาดไทรงาม 5. บ้านโนนม่วง 6. บ้านนาอุดม 7. บ้านชัยประสิทธิ์ 8. บ้านหนองกระทุ่มทอง 9. บ้านราษฎร์บูรณะ 10. บ้านราษฎร์พัฒนา 11. บ้านหนองโกทะละ 12. บ้านป่าคา 13. บ้านราษฎร์ภักดี 14. บ้านลาดไทรงาม ซึ่งหน่วยงานมีหน้าที่ในการจัดทำ บริการรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นในด้านการมีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ จะได้รับการบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลควรต้องดำเนินการให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง จึงจัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการใน 4 มิติ คือ มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลในแผนการพัฒนาของเทศบาลตำบล มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลต้องประสานงานกับสถาบันภายนอกที่เป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ จึงพัฒนาหน่วยงานให้ดียิ่งๆ ขึ้นไปตามหลักประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้เกิดความพึงพอใจ จึงได้ร่วมมือกับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 6 งาน ได้แก่ 1) งานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี 3) งานด้านก่อสร้างและไฟฟ้า 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 5) งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และ 6) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี งานด้านก่อสร้างและไฟฟ้า งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ

3. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจการให้บริการที่มีต่อหน่วยงานภายใน ได้แก่ งานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี งานด้านก่อสร้างและไฟฟ้า งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านของทางในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและคุณภาพการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความคุ้มค่าของภารกิจและความพึงพอใจ

3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ 1) งานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี 3) งานด้านก่อสร้างและไฟฟ้า 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 5) งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และ 6) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

3.3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ผู้รับบริการ

3.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ ใน 6 กลุ่มงาน

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 วางแผนแก้ปัญหาความเดือดร้อนตามความต้องการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ

4.2 เป็นข้อมูลพื้นฐานวางนโยบายเพื่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง ในด้านงานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี งานด้านก่อสร้างและไฟฟ้า งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด เจตคติส่วนบุคคล และความคิดเห็นส่วนตัวของผู้รับบริการที่มีต่อด้านช่องทางในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและคุณภาพการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความคุ้มค่าของภารกิจและความพึงพอใจ

ช่องทางในการให้บริการ หมายถึง การประกาศข่าว ประชาสัมพันธ์ web-site Line Facebook มีช่องทางประสานงาน มีการออกหน่วยเคลื่อนที่ และประชาสัมพันธ์การให้บริการให้ประชาชนเข้าใจในการดำเนินงานชัดเจน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีการแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว มีความรู้ ความสามารถ และให้บริการด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต

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

ความคุ้มค่าของภารกิจ หมายถึง กิจกรรมและโครงการ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงาน ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า มีความโปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง สามารถปรับปรุง แก้ไขได้

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่เคยเข้ารับบริการงานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี งานด้านก่อสร้างและไฟฟ้า งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ ในครั้งนี้ ผู้ประเมิได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย 6 ส่วน ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน อ่างใน เสาวนีย์ เตือนเด่น (2559) การยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้น จะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอใจ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ มีความต้องการ ถูกใจ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” ะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจ ตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (1973) อ้างโดย ภนิตา ชัยปัญญา (2541) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและความต้องการ

ความพึงพอใจได้เขียนไว้ในเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ในข้อที่ O16 ประเด็นหน่วยงานต้องรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่ผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานผลของปีที่ผ่านมาต่อสาธารณะ เนื่องจากสำนักงาน ป.ป.ช. ตระหนักถึงปัญหาคอร์รัปชันขององค์กรที่มีการดำเนินงานไม่โปร่งใส มีการบริหารงานอย่างไม่มีคุณธรรมและจริยธรรม รวมไปถึงการทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นอย่างมากมาย ก่อให้เกิดผลกระทบและความเสียหายต่อประเทศอย่างมหาศาล จึงพัฒนาเครื่องมือที่เป็นตัวบ่งชี้ระดับคุณธรรมและความโปร่งใส เรียกว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) เป็นเครื่องมือที่มีเนื้อหาการสำรวจเกี่ยวกับการดำเนินงานที่มีคุณธรรมและความโปร่งใส การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามจรรยาบรรณ การบริหารงานอย่างมีจริยธรรม ตลอดจนการจ่ายหรือเรียกรับสินบนจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ (อ้างอิง :https://www.nacc.go.th/ewt_news.php?nid=12218) ดังนั้น การกระตุ้นคุณธรรมจริยธรรมปลูกฝังจิตสำนึกทุกภาคส่วนให้ตระหนักและมีส่วนร่วมว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทั้งระบบ ให้มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล

ดังนั้น ความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญมาก ๆ ที่สะท้อนให้เห็นประสิทธิภาพประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานการให้บริการ ผู้บริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจจึง

ที่บ่งชี้ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการที่สำคัญประการแรกที่เป็นคือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นต้องศึกษาให้ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ

Mullins (1985:280) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในหลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายใน ที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

วิยะดา เสรีวิเศษสวัสดิ์ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับ การตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หาก สอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

ปริญญา จเรรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึกหรือ ทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ต่องานที่ทำ

โคเลอร์ (Kotler, 1999:5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของ บุคคล ที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามความเห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคลดังนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชัน ของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้างๆ เป็นสามระดับ ด้วยกัน และลูกค้ารายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่า ความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

เชลลี (Shelly, 1975:215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความผาสุก ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่ แตกต่างจากความรู้สึกทางลบอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบายนกลับ ความสุขสามารถ ทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้นจะเห็นว่าความสุขเป็นความรู้สึก ที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550:10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยม และประสบการณ์ ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

กาญจนา เรืองมนตรี (2543:1) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึก ชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจใน การทำงาน มีการเสียสละ อุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้

อเนก กลยณี (2542:13) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้นๆ

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

1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการดำเนินการให้ผู้ที่ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการ (ซาโรช ไสยสมบัติ 2534:15) ซึ่ง พรณี ข เจนจิต (2542:28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างกันออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่กำเนิดขึ้น 4 ประการ คือ 1) การอบรมเลี้ยงดูเป็นไปในลักษณะค่อยๆ ขูดขูดการเลียนแบบของพ่อกับแม่และคนข้างเคียง ไม่ต้องมีครมมาสอน 2) ประสบการณ์ของบุคคล 3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว 4) สื่อมวลชน นอกจากนี้ พอร์เตอร์ (Porter 1981:1) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการทำงานในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อ ประเมินแล้วงานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเองว่าจะนำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้

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

สุรียา พุฒพวง (2547:3) ได้ชี้ว่า การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดนั้น จะมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ 4 ลักษณะ ดังนี้ 1) มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ 2) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว 3) มีความสามัคคีน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่แตกแยกเป็นก๊ก เป็นเหล่า 4) ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ทำงานและอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

อินทริรา เพ็งแก้ว (2548:12-13) ได้ศึกษาทัศนคติของนักวิชาการและได้ประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปไว้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ความพึงพอใจเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงาน 2) ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกัน และต่อองค์การหรือหน่วยงาน 3) ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ มีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน 4) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการระดมพลังเพื่อแก้ปัญหาในองค์การร่วมกัน 5) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อหนุนภาวะบีบข้อบังคับ สามารถใช้บังคับควบคุม

ความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับวินัยอันดี 6) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความศรัทธาในองค์การที่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน 7) ความพึงพอใจ ช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ เสถียร เหลืองอร่าม (2549:83) กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการบริหาร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อหนุนของงานและองค์การได้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ 2) สร้างความจงรักภักดี มีสัจย์ต่อหมู่คณะและองค์การ 3) เกื้อหนุนให้ระเบียบวินัยบังคับบังคับผลในด้านารควบคุมประพฤติกรรมกรกระทำของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้ปฏิบัติตามในกรอบระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม 4) สร้างสามัคคีธรรมในหมู่ และก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลังสามัคคีดังที่ว่า สัจจะสามัคคี อันสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้ 5) เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การ กับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ 6) เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะและองค์การ เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์การ 7) ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่

สมบูรณ์ พรธนาภพ (2540:167) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญ คือ จะเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากรได้ 6 ประการ ดังนี้

1. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
2. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตัว
3. ความตั้งใจ เอาใจใส่ และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว
4. ความรู้สึว่าห่วงกังวลต่อผลที่เกิดต่อการหยุดงานของตนเอง คือ จะไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น
5. ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
6. ความพร้อมเพรียงในการหมั่นรักษาหรือเกี่ยวกับการเตรียมงานและแก้ปัญหาต่าง ๆ

1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

นพพงษ์ บุญจิตราตุลย์ (2547:98) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจของคณในองค์การดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบ 5 ประการ ดังนี้

1. หน่วยงานที่มีการนิเทศ ไล่ขีดรวดเร็ว เพียงพอและทำเรื่องหรือไม่
2. คนงานมีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานที่ตนทำหรือไม่
3. คนงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่
4. มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ทุกคนยอมรับหรือไม่
5. มีค่าตอบแทนและรางวัลต่าง ๆ ที่คนงานได้รับมีความเหมาะสมเชิงไรทั้งทางด้าน

เศรษฐกิจและสังคม

5. สุขภาพทางกายและจิตใจ โดยทั่วไปของคนงานเป็นอย่างไร

คูเปอร์ (Cooper 1965:31-33) กล่าวว่า ความต้องการที่แท้จริงจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 6 ลักษณะ คือ

1. ทำงานที่ตนสนใจ
2. มีเงินเดือนและค่าจ้างที่ยุติธรรม
3. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
4. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
5. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ

6. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ที่เข้าใจการควบคุม การปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นคนที่ยกย่องนับถือ

ยิวเซลลี และบราวน์ (Gniselli, & Brown. 1992:433-433: มีความเห็นว่าองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

- 1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูง หรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
- 2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
- 3. ระดับอายุ จากการศึกษ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25 - 35 ปี และ 45-54 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น

- 4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ต่อแรมพิเศษ
- 5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อการเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

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

- 1. ตัวงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ และการควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน
- 2. เงินเดือน (money) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้ และวิธีการจ่ายเงินขององค์การ
- 3. การเลื่อนตำแหน่ง (promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อน ตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การ และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง
- 4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน
- 5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) ได้แก่ การนำเงินจำนวนน้อยตอบแทน การให้สวัสดิการรักษาพยาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างเวลาพักผ่อน
- 6. สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก อาครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ภาะที่ที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน
- 7. การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือแนะนำ ให้คำปรึกษาหารือระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร
- 8. เพื่อนร่วมงาน (co - workers) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในด้านความรู้ความสามารถ และมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน
- 9. บริษัทและการบริหารงาน (company and management) ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์การ เงินเดือน และนโยบายในการบริหารงานขององค์การ

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

1. ลักษณะของงาน (work) หมายถึง ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกใหม่ของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้เกี่ยวกับงาน ปริมาณงาน โอกาสที่งานจะสำเร็จ งานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ
2. เงินเดือน (money) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับตามยุติธรรม หรือความเท่าเทียมกันของรายได้วิธีการจ่ายเงิน
3. การเลื่อนตำแหน่งงาน (promotions) หมายถึง โอกาสในการที่จะเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง
4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องและการชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์การทำงาน ความเชื่อถือในผลงาน
5. ผลประโยชน์ (benefits) หมายถึง ค่าเงินบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการวันหยุด ฯลฯ
6. สภาพการทำงาน (working conditions) หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การหยุดพักร้อน วัสดุอุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย
7. การนิเทศงาน (supervision) หมายถึง รูปแบบของงานนิเทศติดตาม ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการนิเทศงาน และทักษะทางการบริหารของผู้นิเทศ
8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (co-workers) เช่น การยอมรับ การช่วยเหลือ และการช่วยเหลือ และความมีเมตตาต่อกัน
9. บริษัทและการจัดการ (company and management) ได้แก่ การดูแลลูกค้า การจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน

1.4 การวัดความพึงพอใจ

ภนิดา ชัยปัญญา (2541:55) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จะได้ข้อมูลที่แท้จริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเข้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ปริญญา จเรรัตน์, วิโรจน์ ฤทธิฤทัย, อานุกาฬ เล็งสาย, และเพชรพรรณ ชูช่วย (2551: 3) กล่าวว่า มาตราวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามระออาแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเรื่องอื่นต่าง ๆ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3 การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้คืออาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจ จะสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนี้ก็จะทำให้ทราบความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่ามีความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบนั่นเอง ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

1.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้ของหนังสือชื่อผู้แล้วรวย ก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

1.6 แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัจฉกร (2546:18-19) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญหรือความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้บริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1 การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ คำนิยามและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลหรือครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2 การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องถึงความ ต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3 การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์การ โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบ

ฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยง การติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์การบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริการการบริการนิยมว่าแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์การ เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้อย่างนอกให้เป็นในรูปแบบเดียวกัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ปฐม ะณีโรจน์ (2543:5) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ การให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

2.1 ความหมายการบริการสาธารณะ

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

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

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์ (2548:12) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ความแตกต่างในกระบวนการ (process) และความแตกต่างในผลลัพธ์ (output) กล่าวคือ กระบวนการผลิตสินค้า ผู้บริโภค ไม่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต ในขณะที่การผลิตบริการ ผู้บริโภคเป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการผลิต ส่วนผลลัพธ์นั้นการผลิตสินค้าจะได้สิ่งที่มีตัวตนสัมผัสได้ แต่การผลิตบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547:316) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การส่งมอบมูลค่า (values) ที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้กับลูกค้าซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของบริษัทเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

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

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2546:13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเห็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการระดมทุนหรือการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

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

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2543:6-7) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมที่ส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่ยับยั้งผลและต้องดิ้นรนเป็นสิ่งที่ยากลำบากไปได้อย่าง

2.2 ลักษณะของการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกดี รู้สึกชอบ ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้ร่างกายและสติปัญญาเพื่อที่จะมอบแก่สิ่งนั้นๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้าเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ (สมชัย เลิศทิววงศ์ 2544:35) ซึ่ง กันต์ลัค และ นลสัน (Gunclach and Nelson, 1983:41) อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับเหตุการณ์การบริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหาได้

สุธี นาทวรทัต (2540:585) ได้กล่าวว่า ลักษณะของบริการไว้ดังนี้ 1) ยับยั้งไม่ได้ (intangibility) ลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกันระหว่างสินค้าและบริการ หมายถึงบริการเป็นเรื่องของสิ่งที่ยับยั้งไม่ได้ เนื่องจากผู้ซื้อไม่สามารถเห็นหรือสัมผัสกับบริการได้เช่นเดียวกับการซื้อสินค้า เช่น บริการศัลยกรรมเสริมความงามผู้รับบริการไม่สามารถเห็นหรือสัมผัสบริการได้ก่อน แม้ว่าจะสามารถเห็นและสัมผัสส่วนประกอบที่ยับยั้งได้ของการบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ เครื่องมืออุปกรณ์ เป็นต้น 2) มีความเป็นอเนกพันธ์ (heterogeneity) เนื่องจากบริการคือผลงานของมนุษย์ที่เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งแต่ละคนก็มีแบบและวิธีการในการให้บริการของตนเอง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้นผู้ให้บริการคนเดียวก็อาจจะให้บริการต่างกัน ถ้าเป็นเรื่องที่ต่างกรรมต่างวาระกัน เช่น การให้บริการของช่างตัดผมคนเดียวกัน ซึ่งให้บริการกับลูกค้าคนเดิมซึ่งเป็นลูกค้าประจำ ในแต่ละครั้งของการรับบริการลูกค้าจะได้รับความพอใจไม่เท่ากัน ดังนั้นการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการที่ผู้ซื้อลูกค้าจะได้รับความพอใจไม่เท่ากัน ดังนั้นการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการ ที่ผู้ซื้อได้รับจะเป็นเรื่องที่ยาก ในบางกรณีก็เป็นการยากที่จะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่าบริการที่ลูกค้า จะได้รับจะมีลักษณะอย่างไร เช่น การซื้อบัตรเข้าชมการแข่งขันกีฬาไม่อาจจะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่า การแข่งขันจะสนุกสนานและน่าตื่นเต้นเพียงใดดังนั้น จากเหตุผลดังกล่าวในการขายบริการจึงต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับวางแผนที่จะให้บริการมากเป็นพิเศษ เพื่อให้แน่ใจว่าบริการที่จะให้กับลูกค้ามีคุณภาพดีเท่าเทียมกันและโดยสม่ำเสมอ 3) การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน (simultaneous production and consumption) ด้วยเหตุที่สินค้าต้องมีการผลิตก่อน หลังจากนั้นจึงขายและเกิดการบริโภคสำหรับบริการส่วนมากจะขายก่อนแล้วจึงผลิต (ให้บริการ) และบริโภค (รับบริการ) ในเวลาเดียวกัน เช่น การใช้บริการของสายการบินผู้โดยสารต้องซื้อตั๋วโดยสารก่อน และเมื่อถึงเวลาเดินทางบริษัทสายการบินจะให้บริการในขณะเดียวกันกับการรับบริการของผู้โดยสารก็จะเกิดขึ้นพร้อมกัน และครั้งใดที่อาจจะแยกเรื่องบริการออกจากตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้บริการได้ ดังนั้นลักษณะการแบ่งแยกไม่ได้ (การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน) ในความหมายทางการตลาดทำให้การขายบริการต้องเป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการจึงทำให้การขายทำได้ในปริมาณจำกัด 4) ความไม่คงทน (perishability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่คงทนและไม่อาจเก็บรักษาไว้ได้ เช่น ที่นั่งในโรงภาพยนตร์ในแต่ละรอบ ถ้าไม่มีผู้เข้าชมภาพยนตร์ก็เสียเปล่า เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งเหล่านี้ก็เป็นเรื่องสูญเปล่า

เรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ไม่ได้ ซึ่งแตกต่างจากสินค้าสามารถเก็บรักษาไว้ในคลังสินค้า และนำมาขายได้ในวันที่ต่อไปได้หรือผู้บริโภคสามารถส่งสินค้าที่ซื้อไปแล้ว ถ้าไม่ได้รับความพอใจ

ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543:143) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการบริการไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การบริการเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจชิม เห็นรูปร่างได้ยิน ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาของการบริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาดบริการ จะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการรวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจนสามารถขอต่อไปด้วยบุคคลใกล้ชิด

2. ไม่สามารถแยกแยะให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันแยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการคือการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

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

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

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

1. มีลักษณะเป็นกิจกรรม การบริการมีลักษณะที่เป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหว ซึ่งการบริการเป็นกิจกรรมของประชาชน เช่น หมอ นักบริหาร พนักงานขาย เป็นต้น โดยมีหน้าที่หรืองานเป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิดของกิจกรรม การบริการเป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือ สิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แลหลังจากที่การบริการถูกส่งออกไปแล้ว มันจะไม่มีมีการเคลื่อนไหวอีก ฉะนั้นขณะที่มีการส่งมอบบริการจะมีการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบสามารถทำได้โดยการสังเกตปฏิกริยาหรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ

2. มีลักษณะที่ไม่คงทน การบริการเมื่อเกิดขึ้นจะสูญหายไปทันทีทันใด แม้บางครั้งการให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบ้าง ยาวบ้าง แต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกบริโภคไปโดยทันทีทันใด

3. มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บริการ เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่ไม่จีรังยั่งยืน ดังนั้นการบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยว จะต้องมียุบบของารติดต่อกับผู้รับบริการที่ีความต้องการตรงกับบริการนั้น ๆ ถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้บริการก็ไม่เรียกว่า การบริการ

4. มีขอบเขตชัดเจนเป็นเรื่องที่ยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการ เนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรม จึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ทำให้เห็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด

ไม่ชัดเจน ดังนั้นเมื่อถึงเวลาสิ้นสุดการให้บริการจะพบว่า การให้บริการอาจถูกทำให้สำเร็จ สรีระสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้น

2.3 องค์ประกอบของการบริการ

คิวกุทธี พงศารรังศ์ศิลป์ (2547 : 322) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการไว้ 4 ประเภทดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่ 1) การเดินทางที่ง่าย และสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ 2) สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการสถานที่รับบริการ และสภาพห้องน้ำ ซึ่งสถานที่เหล่านี้ของหน่วยบริการต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด เป็นระเบียบ และปลอดภัย รวมทั้งควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เรื่องเข้าใจขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการความประทับใจที่ดีที่สุดของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใส และสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการของผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดใน การสร้างความพึงพอใจในการบริการเพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้ 1) บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย 2) การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

เทพคำดี บุญรัตน์ (2546 : 13) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ จึงอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

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

กิลเบิร์ต และบิรด์เฮด (Gilbert, & Birread) (อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. 2538:1- 9) มองว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) หมายถึง วิธีการที่จะให้ทรัพยากร

3. ผล (results) หรือผลผลิต (impacts) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการให้บริการ

4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ

ที่มีการมองว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ

2.4 หลักการและแนวทางในการบริการ

มิลล์เล็ท (Millet, 1954:112-114) ได้อธิบายว่า การบริการสาธารณะที่พึงพอใจหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นพึงพอใจหรือไม่อาจพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitably service) คือ การให้บริการของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกัน ทั้งในแง่มุมมองกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับทุกคน อำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาค โดยไม่แยกเพศ อายุ และอื่นๆ รวมถึงการใช้จากที่สุภาพกับทุกคน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา มีขั้นตอนอย่างชัดเจน อาจมีป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการ มีระบบการบริการที่ชัดเจน การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วทันเวลา เพื่อให้ประชาชนสามารถกำหนดเวลาการรับบริการได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในสถาน ที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ และการให้บริการสาธารณะที่ร้องมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอบริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่นที่นั่งรอ รวมถึงที่จอดรถ ในเรื่องนี้ มิลล์เล็ทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

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

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

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

1. การให้บริการอย่างเป็นธรรม คือ การให้บริการที่ยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าเท่าเทียมกัน

2. การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะจำเป็นรีบด่วน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง คือ ความพอเพียงในสถาน ที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชน

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ มีการพัฒนางานทั้งการบริการคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

ชัยสม พล ชาวประเสริฐ (2547:32) และ กุลธน ธนาหงส์ธร (2542:28) ได้กล่าวถึงหลักการและแนวทางให้บริการในการให้บริการกับผู้รับบริการมี ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และ บริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีเซ้า ่ หยุต ่ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มารับบริการทุกอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่าย ที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนกว่าผลที่จะได้รับได้
5. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือ ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

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

1. ความน่าเชื่อถือ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึ่งพาได้
2. การตอบสนอง (responsiveness) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อ การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะได้รับ

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

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นใจเห็นใจต่อ ความยากลำบากของลูกค้า

E = Early Respcase ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

F = Respectful แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

V =Voluntariness manner สัมผัสใจ เต็มใจที่จะให้บริการ

I = Image Enhancing รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและขององค์กร

C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าเกิดความประทับใจ

2.5 คุณภาพการให้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000:492) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไว้ 2 ด้าน คือ ส่วนที่ 1 ให้บริการอะไร และส่วนที่ 2 ให้บริการอย่างไร ซึ่งการที่ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการจะดีหรือไม่ นั้นเป็นผลมาจากคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (expected clarity) ที่ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการเกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการ ดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จาก การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในงานบริการที่สามารถ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกดีได้จาก การที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าที่เป็นมิตร และช่วยแก้ไขปัญหานั้นที่
3. การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ราคาค่าจะตัดสิมาจากสมมติฐานที่ตั้ง ของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวก แก่ลูกค้าอย่างเต็มที่
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้โดยผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติตามที่ตกลงกันได้
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิด ไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ทัน่วงทีที่กอบกู้ สถานการณ์ให้กลับคืนสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม
6. ชื่อเสียงและความเชื่อถือ โดยผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจาก การที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีโดยตลอด

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2549:3) ได้กำหนดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย ประเด็นสำคัญๆ 3 ประการ คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสามารถ แสดงรายละเอียด คุณภาพการให้บริการ ดังนี้

2.5.1 ด้านกระบวนการในการให้บริการ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2552:4) ได้ให้ความหมาย ของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง มีกระบวนการในการให้บริการที่เหมาะสม และรวดเร็ว คุ้มค่า การให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาด และถูกต้อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง

สำนักงานเลขาธิการคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552:4) ได้ให้ความหมาย ของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความเป็นระบบ มีกระบวนการในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกระเบียบ มีระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม และงานที่ผู้รับบริการมอบหมายเสร็จจำนวนตาม กำหนดเวลา

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ. อรุณยา (2549:144) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการ (process) เกี่ยวข้องกับ ขั้นตอน วิธีการ งานประจำและงาน ต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามกำหนดเวลา รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ให้กับลูกค้า หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง กระบวนการก็คือ วิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อให้บริการ บรรลุผลสำเร็จที่ต้องการ นั่นเอง

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

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547:76) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการ ว่า หมายถึง กระบวนการในการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก

ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การต้อนรับการสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันอย่างดี หากขั้นตอนใดไม่มีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าได้

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

อิทธิรัตน์ อุสาห์ (2545:22) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ในกลุ่มธุรกิจบริการ กระบวนการในการให้บริการส่งมอบบริการมีความสำคัญเช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี ก็ไม่สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถวรอระบบการส่งมอบบริการ จะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ ระดับการใช้เครื่องจักรกลในการบริการอำนาจการตัดสินใจของพนักงาน การมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ อย่างไรก็ตามความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าว ไม่เพียงแต่จะสำคัญต่อฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังมีผลสำคัญต่อการฝ่ายการตลาดด้วย เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความพอใจของลูกค้าที่ได้รับ จะเห็นได้ว่าการจัดการทางการตลาดต้องให้ความสำคัญในเรื่องของกระบวนการให้บริการและการนำเสนอ ดังนั้น ส่วนประสมทางการตลาดก็ควรครอบคลุมถึงประเด็นของกระบวนการนี้ด้วย แนวทางในการกำหนดกิจกรรมทางการตลาด จะมุ่งเป้าส่วนการผลิตหรือการดำเนินการออกจากบทบาทการตลาด ผู้จัดการในธุรกิจบริการมาจะแสดงให้เห็นถึงบทบาทในการบริหารบุคคล การผลิตการตลาด และความรับผิดชอบต่อการเงินด้วย

กระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกิจการบริการ และลูกค้า ดังต่อไปนี้ (วีรภักดี นวรัตน์ ณ ออยุธยา. 2549:144)

1. สำหรับกิจการ มีดังนี้

- 1) ช่วยให้งานทุนในการดำเนินงานของกิจการลดลง
- 2) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์ในการวางแผนบริการ
- 3) ช่วยให้พนักงานของกิจการเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น
- 4) ช่วยให้กิจการมีความได้เปรียบในการแข่งขัน
- 5) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจตามเป้าหมาย

2. สำหรับลูกค้า มีดังนี้

- 1) โดยทั่วไปลูกค้ามักมองว่ากระบวนการเป็นส่วนหนึ่งของบริการด้วย
- 2) กระบวนการในการให้บริการที่ดีมีส่วนช่วยให้ลูกค้าได้รับบริการที่มี

คุณภาพ

- 3) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นช่วยให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น

2.5.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

บุคคลหรือพนักงาน (หรือลูกค้าภายในองค์กร) เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของกิจการ สำหรับการบริหารบางประเภทที่พนักงานลูกค้าติดต่อกันมาก (high contact services) พนักงานก็คือตัวบริการนั่นเอง การวิจัยที่ผ่านมาสรุปว่า สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การบริการของกิจการต่าง ๆ ล้มเหลว (คุณภาพของการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า) ก็คือการนำเสนอบริการของพนักงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าพนักงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการให้บริการ ยิ่งไปกว่านั้น ในปัจจุบันนี้ก็กล่าวกันว่า เป็นยุคที่ลูกค้ามีความคาดหวังเกี่ยวกับสินค้าและบริการสูงขึ้น แต่มีความจงรักภักดีต่อตราสัญลักษณ์และกิจการน้อยลง เนื่องจากมีข้อมูลในการตัดสินใจ และมีทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น จึงทำให้ลูกค้าไม่ยอมรับสินค้าและบริการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงของตนได้ ดังนั้นความสามารถของกิจการในการจัดการให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้าคาดหวัง จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา 2549:124)

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

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

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

วิระรัตน์ กิจเลิศโพโรจน์ (2547:273) ได้ให้ความหมายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรที่มีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถในการทำงาน และมีทักษะและจรรยาบรรณจะทำงานบริการอย่างที่ดีควรจะเป็น

อภิชาติ พจนวิจิราภรณ์ (2547:101) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล สามารถทำได้ดีเป็นพิเศษในเรื่องใดได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง

อจุลย์ จาตุรงค์กุล ดลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (2546:13) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือบุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริการทั้งหมด หมายความว่ารวมทั้งลูกค้า และบุคคลที่คอยให้บริการลูกค้า

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

2.5.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานคณะบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552:4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม มีป้ายบอกตำแหน่ง และจุดให้บริการต่าง ๆ สถานที่ให้บริการสะอาด แสงสว่างเพียงพอและเป็นระเบียบ มีจุดบริการรับ - ส่งเอกสาร และมีที่นั่งพักรอสำหรับผู้มาติดต่อ

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

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา (2552:4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแผนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการ เช่น การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ และทีวี เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับบริการ การให้บริการฉายเอกสาร การให้บริการ น้ำดื่ม การให้บริการด้านสุขอนามัย เช่น ห้องน้ำห้องสุขา การให้บริการผ่านสถานีจอตรง การให้บริการแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ พร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม และการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น เอกสารหรือแผ่นพับต่าง ๆ

ศรินารถ บัวสอน (2548:48) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย มีที่นั่งพักสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางวางในตำแหน่งชัดเจน ห้องน้ำสะอาด และอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอและสภาพพร้อมใช้ และมีบริการน้ำดื่มเพียงพอกับและสะอาด

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2551:16) กล่าวว่า รูปแบบการอำนวยความสะดวกประชาชนจะประกอบด้วย

1. การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย
2. การประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ
3. จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถดู และตรวจสอบได้
4. จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศสำหรับให้ประชาชนติดต่อสื่อสาร เช่น สายด่วน (hot line), อีเมล (e-mail), อินเทอร์เน็ต (internet), เว็บไซต์ (webpage) เป็นต้น
5. เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทาง เช่น การยื่นคำขอด้วยทางไปรษณีย์ โทรสาร หรือ อินเทอร์เน็ต (internet) การรับคำขอหรือรับชำระค่าบริการแทนกัน ณ หน่วยงาน ให้ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ได้
6. มีระบบการรับฟังและรับเรื่องราวเรียนของประชาชน เช่น จัดให้มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น เปิดสายด่วน (hot line) เว็บไซต์ (website) จัดให้มีแบบสอบถามรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จัดประชุมรับฟังความเห็นของกรรมาธิการในลักษณะเฉพาะกลุ่ม (focus group) เป็นต้น
7. จัดให้มีสถานที่และสิ่งแวดลอมที่เหมาะสม เช่น มีป้ายบอกทาง และแผนผังแสดงจุดบริการ มีสถานที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ เป็นต้น
8. มีแบบฟอร์มที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม
9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมก่อนปฏิบัติหน้าที่ และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง
10. จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ

11. มีการปรับปรุงแก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหาร ประชาชน หรือต่อส่วนราชการอื่น

12. ลดภาระให้กับประชาชน โดยการยกเลิกหรือลดเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง

2.5.4 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549:97) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพระยะเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลาการเดินทางไปยังสถานบริการ และ รอคอยที่จะรับบริการ

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548:168) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ หมายถึง การทันต่อเวลาในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ในช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกว่ามันทันใจต่อความต้องการเกิดความยินดีและชื่นใจ

วิระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547:271) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า ให้บริการอย่างทันใจ และรวดเร็วฉับไว

วเรตช จันทรศร (2545:28-29) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการต้องการได้รับบริการที่ตรงเวลา สะดวกรวดเร็วและผู้ให้บริการ ยังต้องการความมั่นใจเวลาเมื่อมาขอรับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหามาหรือส่งมอบบริการให้เขาตาม ความคาดหวังที่ดี และพึงพอใจทุกครั้ง

ณัฐวุฒิ พริยะจิริระอนันต์ (2544:6) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

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

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

1. ความคล่องแคล่ว ว่องไว คือท่าทางร่างกายและกระฉับกระเฉง
2. งานสำเร็จ คือ ผลงานที่ปฏิบัติเสร็จทันเวลา และดีด้วย

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

1. การทันต่อเวลา คือ สามารถให้การช่วยเหลือได้ทันที
2. มีการตอบรับ คือ ตอบสนองความต้องการของบุคคลในช่วงเวลาที่จำกัดทำให้รู้สึกต่อ

ความต้องการเกิดความยินดี

สรุปได้ว่า การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ผู้ประเมิน ประเมินในเรื่อง กระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง การอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน เป็นไปตามขั้นตอน มีความรวดเร็ว และทันเวลา มีการลำดับ ก่อนหลัง มีความเหมาะสม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที

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

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

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมและโครงการ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงาน ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า มีความโปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่องสามารถปรับปรุง แก้ไขได้

2.6 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ภัทรดา ทิมพะสุต (2540:18) กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการของหน่วยงานรัฐ สามารถยังผลสู่ความประทับใจของลูกค้า ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชนแล้ว ยังสามารถส่งผลให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งต่อไป ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการขาย จะให้ความสำคัญต่อการให้บริการมา และหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการส่วนใหญ่มีจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐสำหรับในทางทฤษฎีนั้น องค์การแบบรูปนัยจะให้บริการลูกค้าโดยยึดหลัก 3 ประการ ดังนี้

1 การติดต่อเฉพาะงาน คือการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ขององค์กรนั้น จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น

2 การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน คือองค์กรปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม ครอบคลุมก่อนได้รับการบริการก่อน

3 การวางตนเป็นกลาง คือการไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามายุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าลูกค้าหรือไม่แสดงความเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของลูกค้า

หลักทั้งสามประการนี้สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติของเวเบอร์ (Weber, 1967 : 58) ที่ว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด การให้บริการไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ และไม่มีอารมณ์พอสนใจเป็นพิเศษ ซึ่งทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

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

3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง โดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมาย ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ (กิตติธัช อิมวัฒน์กุล, 2553: 4; สุพมิตร กอบัวกลาง, 2553: 3)

1. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เองเพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

2. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้นๆ

ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จำเป็นในการบริหาร และการปกครองตนเอง โดยจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่น มีอยู่ ๕ รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) (สุพมิตร กอบัวกลาง, 2553: 3 อ้างถึง ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

3.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบัวกลาง (2553: 3-5) ได้อธิบายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหาร ท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบบการปกครองระบอบประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้รับความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมีใจเป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเอง คือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความ

ร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงระฆังมติให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาลงท้องถิ่นของตน นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญของการพัฒนา ระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น จึงจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมืองและกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนี้ ไม่เกี่ยวพันกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง เป็นต้น

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเข้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ทางสภาพภูมิศาสตร์ หรือสภาพประชากร ความต้องการ และปัญหาอย่างแตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการ หรือแก้ไข้ปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหา และความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศไทยในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมามีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะห้จะมาจาก การริเริ่มช่วยเหลือตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง

3.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบัวกลาง (2553:5-6 อ้างถึง ชูวงศ์ ฉายะบุตร: 2539) ได้อธิบายถึงองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศไทยขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตาม ความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเชื่ออยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในกิจการบริการกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้าง แต่ก็มีเงินใช้กำหนดได้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบรอบประชาชนไปโดยทั่วประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

3.4 หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กิตติรัฐ อิมวัฒน์กุล (2553:7-8 อ้างถึง ชวงส์ ฉายะบุตร, 2539) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน วัสดุ ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบรอบประชาชนไปโดยทั่วประชาชน

4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับที่ตั้ง อาณาเขต เขตการปกครอง ประชากร

4.1.1 ประวัติความเป็นมา ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล

ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอภักดีชุมพลห่างจากที่ว่าการอำเภอภักดีชุมพลไปทางทิศเหนือมีเนื้อที่ประมาณ 10๔ ตารางกิโลเมตร คิดเป็น 65,000 ไร่



แผนภาพที่ 1 พื้นที่อำเภอภักดีชุมพล

4.1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

เป็นที่ราบเชิงเขาและป่าไม้โดยมีภูเขาล้อมรอบทั้งสองด้าน ทิศเหนือติดกับตำบลแหลมทองทิศใต้ติดกับตำบลวังทองทิศตะวันออกติดกับภูเข่าพังเหย อำเภอหนองสรวง และทิศตะวันตกติดกับภูเข่าพญาฝ่อ จังหวัดเพชรบูรณ์

4.1.3 ลักษณะภูมิประเทศ

เป็นบริเวณเชิงเขาและป่าไม้โดยมีภูเขาล้อมรอบทั้งสองด้าน ทิศเหนือติดกับตำบลแหลมทอง ทิศใต้ติดกับตำบลวังทองทิศตะวันออกติดกับภูเขาพังเหย อำเภอสถิต และทิศตะวันตกติดกับภูเขาพญาฝ่อ จังหวัดเพชรบูรณ์

4.1.4 ลักษณะภูมิอากาศ

ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของมรสุมที่พัดประจำฤดูกาล ซึ่ง ๒ ชนิด คือ มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งพัดพามวลอากาศเย็นและแห้งจากประเทศจีนเข้าปกคลุมประเทศไทย ตั้งแต่ประมาณ กลางเดือนตุลาคมถึงประมาณเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งอยู่ในช่วงฤดูหนาวของประเทศไทย ทำให้ตำบลเจ้าทอง มีอากาศ หนาวเย็นและแห้งทั่วไป และมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ที่พัดพามวลอากาศชื้นจากทะเลและมหาสมุทรเข้าปกคลุม ประเทศไทยในช่วงฤดูฝน (ประมาณกลางเดือนพฤษภาคมถึงประมาณ กลางเดือนตุลาคม) ทำให้มีฝนตกชุกทั่วไป

4.1.5 ลักษณะของดิน

ส่วนใหญ่เป็นดินที่เกิดจากพายุที่ถล่มที่ถ้ำน้ำพัดพาทับถมกันมาเรื่อยๆ และมีการเปลี่ยนแปลงทางธรณีฐานโดยกระบวนการชะล้างและปรับระดับพื้นที่จึงทำให้เกิดพื้นที่ที่มีความสูงต่ำแตกต่างกันและดินที่เกิดขึ้นมีอายุแตกต่างกัน บางส่วนจะพบดินที่เกิดจากการผุพังและสลายตัวของหินในบริเวณนั้น ๆ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นบริเวณภูเขาและที่ลาดเชิงเขา

4.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

4.2.1 เขตการปกครอง

ตำบลเจ้าทอง แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 14 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ผู้นำหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ประชากร (ชาย)	ประชากร (หญิง)	รวม
1	บ้านลาดชุมพล	นายระพีณ ปัตตะเน	623	487	495	983
2	บ้านหนองแม่แก่น	นางสภาพ หาญชัย	121	175	177	352
3	บ้านเจ้าทอง	นายประยูรณ จำปาลาด	463	380	341	724
4	บ้านลาดไทรงาม	นางเพียงใจ ภูเทศ	345	433	391	827
5	บ้านโนนม่วง	นายจิณณ สุนทรวัฒน์	283	447	433	880
6	บ้านนาอุดม	นางวงศ์เดือน ประสานศักดิ์	220	301	305	606
7	บ้านซับประสิทธิ์	นางศาวอัญญารัตน์ ชูสูงเนิน	202	195	182	377
8	บ้านหนองระทุมทอง	นายคำสุ สารมะโน	148	192	197	389
9	บ้านราษฎร์บูรณะ	นายสำรวย หอมขาลี	395	416	483	899
10	บ้านราษฎร์พัฒนา	นายสำมูล บึงโพธิ์	306	315	272	587
11	บ้านหนองบัวทอง	นายรอบ โคตเวียงแก	157	239	209	448
12	บ้านป่าคา	นายทวีศักดิ์ ศรีคำ	163	229	209	438
13	บ้านราษฎร์ภักดี	นางศาวสุพิน สมใจ	168	238	236	474
14	บ้านลาดไทรทอง	นางศิวัญญาพัฒน์ ปรีชาธนาฤทธิ์	248	357	347	704
รวม			3,851	4,404	4,285	8,688

4.2.2 เขตการเลือกตั้ง

ตำบลเจาทอง แบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็น 14 เขตการเลือกตั้ง ตามหมู่บ้าน หรือแบ่งออกเป็น 14 เขตเลือกตั้ง สำหรับการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และ 1 เขตเลือกตั้ง สำหรับการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

4.3 สภาพทางสังคม

4.3.1 การศึกษา

ตำบลเจาทอง มีการจัดการศึกษาทั้ง 2 รูปแบบ คือการศึกษาในโรงเรียนและการศึกษานอกโรงเรียน จำแนกได้ดังนี้

(๑) การศึกษาในโรงเรียน มีจำนวนโรงเรียนในเขตพื้นที่ 6 แห่ง แบ่งออกเป็น

- โรงเรียนประถม จำนวน 5 แห่ง ได้แก่

1. โรงเรียนบ้านนาอุดม
2. โรงเรียนบ้านเจาทอง
3. โรงเรียนบ้านโนนม่วง
4. โรงเรียนบ้านลาดไทรงาม
5. โรงเรียนบ้านลาดชุมพล

- โรงเรียนขยายโอกาส จำนวน 1 แห่ง ได้แก่

1. โรงเรียนบ้านลาดชุมพล

- โรงเรียนมัธยมประจำอำเภอ จำนวน 1 แห่ง ได้แก่

1. โรงเรียนกักตุมชลวิทย์

(2) การศึกษานอกโรงเรียน มีศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จำนวน 1 แห่ง รวมทั้งมีห้องสมุดประชาชน ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและศูนย์พัฒนาเด็กก่อนเกณฑ์ในพื้นที่ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเจาทอง มีเด็ก จำนวน 80 คน
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กลาดชุมพล มีเด็ก จำนวน 80 คน

4.3.2 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐขนาด 60 เตียง 1 แห่ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล/หมู่บ้าน 1 แห่ง
- สถานที่พยาบาลเอกชน 3 แห่ง
- ร้านขายยาปัจจุบัน - แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ.....95 %.....

4.3.3 อาชญากรรม

การก่ออาชญากรรมในพื้นที่ตำบลเจาทอง ส่วนใหญ่เป็นการกระทำผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน และทำร้ายร่างกาย เช่น การลักทรัพย์ วิวาททรัพย์ การทะเลาะวิวาท ฯลฯ

4.3.4 ยาเสพติด

สถานการณ์การแพร่ระบาดของยาเสพติดในเขตตำบลเจาทอง มีการแพร่ระบาดในทุกหมู่บ้าน เนื่องจากตำบลเจาทอง เป็นพื้นที่ที่ถูกใช้เป็นทางผ่านของยาเสพติด และการแพร่

ระบาดของยาเสพติดส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มของคนวัยทำงาน ชาวชนที่ไม่ได้เข้ารับการศึกษา และไม่มีงานทำ โดยชาวชนเหล่านี้ต้องถูกใช้เป็นคนเดินยา เพื่อแลกกับยาเสพติดแถมค่าจ้าง ซึ่งพื้นที่ที่เป็นปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติดมากที่สุดตามที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติดอำเภอภักดีชุมพล ประกาศให้เป็นพื้นที่ที่มีการระบาด ได้แก่ บ้านลาดชุมพล บ้านหนองกระทุ่มทอง

4.3.5 การสังคมสงเคราะห์

ตำบลเจาทอง มีการดำเนินการกับชุมชนในพื้นที่โดยการจัดตั้งกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

- ลูกเสือชาวบ้าน	๑	รุ่น 250	คน
- อาสาป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน อปพร.	๗	รุ่น 257	คน
- กลุ่มสตรี	๑๑		กลุ่ม
- กลุ่มออมทรัพย์	๑๑		กลุ่ม
- กลุ่มเกษตรกร	๑๑		กลุ่ม
- กลุ่มเงินทุนโครงการเศรษฐกิจชุมชน	๑๑		กลุ่ม
- กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการเกษตร	๑๑		กลุ่ม

4.4 ระบบบริการพื้นฐาน

4.4.1 การคมนาคมขนส่ง (ทางบก, ทางน้ำ, ทางราง ฯลฯ)

ตำบลเจาทองมีเส้นทางที่ใช้ในการคมนาคมขนส่ง เส้นทางสายหลักคือ

- ทางหลวงหมายเลข 225 (ชัยภูมิ - นครสวรรค์) ผ่านหมู่ที่ 3
- ทางหลวงหมายเลข 2359 (หนองบัวแดง - วังใหญ่) ผ่านหมู่ที่ 1, 2, 3, ๔, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14
- ทางหลวงชนบท ชย.4042 ผ่านหมู่ที่ 4, 7, 14

4.4.2 การไฟฟ้า

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอภักดีชุมพล 1 แห่ง (ไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้าน ประชากรที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ ประมาณ 10 - 15 ครัวเรือน)

4.4.3 การประปา

การประปาในเขตพื้นที่ตำบลเจาทองส่วนใหญ่ใช้ระบบบาดาลของหมู่บ้าน ซึ่งหมู่บ้านแต่ละหมู่บ้านจะดำเนินการบริหารจัดการภายในหมู่บ้านของตนเอง รายได้ส่วนใหญ่เป็นของหมู่บ้าน ปริมาณการใช้น้ำประปามีจำนวนมากพอสมควรน้ำอาจจะไม่พอใช้สำหรับการอุปโภคบริโภคในช่วงฤดูแล้ง ส่วนคุณภาพของน้ำประปา น้ำมีคุณภาพพอใช้สำหรับอุปโภค แต่ถ้าต้องการที่จะนำมาบริโภคต้องได้รับการกรองและฆ่าเชื้อ ให้ได้มาตรฐานของกรมอนามัยถึงจะนำมาบริโภคได้

4.4.4 โทรศัพท์

- ชุมสายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 1 แห่ง (TCT, DTAC, GSM, True Move)
- ตู้โทรศัพท์สาธารณะ - แห่ง

4.4.5 ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข - แห่ง

- บริษัทขนส่งเอกชน เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด (J&T Express) แฟลช (Flash Express)

5.1 ระบบเศรษฐกิจ

5.1.1 การเกษตร

ประชาชนในพื้นที่ตำบลเจาทองส่วนมากประกอบอาชีพทำการเกษตรโดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

5.1.1.1 ทำนา จำนวน 5,060 ไร่

5.1.1.2 ทำสวนจำนวน 5,230 ไร่ โดยแบ่งเป็น

- สวน มะขามหวาน จำนวน 4,953 ไร่

- สวน ปาล์มน้ำมัน จำนวน 136 ไร่

- สวน ยางพารา จำนวน 266 ไร่

5.1.1.3 ทำไร่ จำนวน 9,143 ไร่ โดยแบ่งเป็น

- ไร่ อ้อย จำนวน 2,329 ไร่

- ไร่ มันสำปะหลัง จำนวน 5,055 ไร่

- ไร่ ข้าวโพด จำนวน 1,759 ไร่

5.1.2 การประมง

จากการสำรวจ การประมงในพื้นที่ตำบลเจาทอง ประชาชนไม่มีการทำการประมงแบบเป็นอาชีพ มีแต่ที่กิดขึ้นเองตามธรรมชาติ

5.1.3 การปศุสัตว์

การปศุสัตว์ของพื้นที่ตำบลเจาทอง ประชากรได้มีการเลี้ยงสัตว์เพื่อเป็นการสร้างอาชีพและรายได้เสริมส่วนใหญจะเป็น โค กระบือ สุกร ฯลฯ และผู้ที่ทำการเลี้ยงแบบมีการอนุญาตมี จำนวน ๕ ราย

5.1.4 การบริการ

ตำบลเจาทอง มีหน่วยธุรกิจบริการ ในเขตพื้นที่ดังนี้

1. กิจการบ้านเช่า	8	แห่ง
2. ปั้มน้ำมัน(ปั้มหลอด)	25	แห่ง
3. โรงเรียนข้าวโมเงิน ๖ เกวียน	10	แห่ง
4. รีสอร์ทฯ	3	แห่ง
5. สถาน้ำมันสำปะหลัง	4	แห่ง
6. ร้านผลิตและจำหน่ายปุ๋ยเคมี	12	แห่ง
7. ร้านซ่อมรถยนต์ รถจักรยานยนต์	17	แห่ง
8. ล้างอัดฉีด	4	แห่ง
9. ร้านเบเกอรี่	1	แห่ง
10. ร้านเสริมสวย	6	แห่ง
11. ร้านคาราโอเกะ	2	แห่ง
12. ร้านอินเทอร์เน็ต เกมส์	-	แห่ง

13. อุตสาหกรรมหน่อไม้อัดปิ้ง	1	แห่ง
14. ผลิตภัณฑ์เพื่อจำหน่าย	1	แห่ง

5.1.5 การท่องเที่ยว

- จุดชมวิวเขาพังเหย ตำบลเขาทอง ตั้งอยู่ยอดเขาพังเหย ริมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 225 ห่างจากตัวเมืองชัยภูมิ 75 กิโลเมตร เป็นที่แวะพักก่อนระหว่างเดินทาง มีร้านอาหารของชาวบ้านและศูนย์บริการนักท่องเที่ยว

- น้ำตกสายรุ้ง หมู่ที่ 7 บ้านซับกระสิทธิ์ ตำบลเขาทอง ยังเป็นจุดเด่นของตำบลเท่าที่ควร อันเนื่องมาจากสภาพปัจจัยหลาย ๆ ด้าน จึงทำให้ไม่ได้รับการพัฒนา

5.1.6 อุตสาหกรรม

มีอุตสาหกรรมหน่อไม้อัดปิ้ง 1 แห่ง เป็นการทำอุตสาหกรรมหรือธุรกิจขนาดเล็กสำหรับครอบครัว

5.1.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ประชาชนในพื้นที่มีการรวมกลุ่มทำกิจกรรมที่สร้างรายได้และสร้างความรักความสามัคคีในชุมชน ดังนี้

- กลุ่มสตรี	1	กลุ่ม
- กลุ่มอสมทรัพย์	-	กลุ่ม
- กลุ่มเกษตรกร	-	กลุ่ม
- กลุ่มสตรีประจำหมู่บ้าน	14	กลุ่ม
- กลุ่มอสมทรัพย์เพื่อการเกษตร	-	กลุ่ม
- กลุ่มเงินทุนโครงการเศรษฐกิจชุมชน	13	กลุ่ม

5.1.8 แรงงาน

ปัจจุบันการใช้แรงงานในพื้นที่ตำบลเขาทอง เป็นแรงงานจากประชาชนในพื้นที่ ที่ว่างงานหลังจากที่ทำการเกษตรของตนเองเสร็จ หรือนักเรียนนักศึกษาที่หารายได้ช่วงปิดภาคเรียน

6.1. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

6.1.1 การนับถือศาสนา

- ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่นับถือศาสนา พุทธ คริสต์ ฯลฯ

6.1.2 ประเพณีและงานประจำปี

งานประจำปี ได้แก่

- งานถวายทองเจ้าพ่อพญาแลและงานมะขามหวาน จัดขึ้นในช่วงวันที่ 27 - 31

ธันวาคมของทุกปี

งานประเพณี ได้แก่

- งานประเพณีสงกรานต์

- งานประเพณีบุญบั้งไฟ

- งานบุญเข้าพรรษา

- งานประเพณีลอยกระทง

6.1.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาลิ้น

- ประชาชนพูดภาษาไทยอีสาน นับถือศาสนาพุทธ
- ภูมิปัญญาท้องถิ่นหรือภูมิปัญญาชาวบ้าน ส่วนใหญ่จะเป็นการจักรสานเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ตะกร้าไม้ไผ่ ที่ตักปลา เข่งไม้ไผ่ กระด้งไม้ไผ่ ช้อง ฯลฯ

6.1.4 OTOF สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- มะขามหวานพันธุ์ศรีภักดี
- เชือกสานตะกร้าโครงเหล็ก
- เชือกสานไผ่ล่อนสานกระเป๋
- เชือกสานพลาสติก
- เข่งไม้ไผ่
- กระด้งไม้ไผ่
- ช้อง
- ตะกร้าไม้ไผ่
- โมบายจากหลอดกาแฟ

7.1 ทรัพยากรธรรมชาติ

7.1.1 น้ำ

ทรัพยากรน้ำในเขตพื้นที่ตำบลเจาทอง ส่วนใหญ่เป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ และแหล่งน้ำที่สร้างขึ้นจากฝีมือมนุษย์ เพื่อให้เพียงพอต่อการใช้ อุปโภค บริโภค และทำการเกษตรแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ และสามารถใช้อย่างคุ้มค่า ผู้นำเจ้า ลำคลอง ห้วย หนอง ต่าง ๆ และทางองค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง ได้ทำการพัฒนาให้มีขนาดใหญ่ขึ้น เพื่อที่จะได้กักเก็บน้ำไว้ใช้ในฤดูแล้ง ได้อย่างเพียงพอ สภาพน้ำในเขตพื้นที่ตำบลเจาทอง น้ำมีรสชาติจืด สามารถนำอุปโภคบริโภคได้

7.1.2 ป่าไม้

สภาพภูมิประเทศทั่วไปของตำบลเจาทอง เป็นภูเขาสลับซับซ้อนและป่าไม้เป็นทรัพยากรธรรมชาติ ที่สำคัญยิ่ง สามารถอำนวยความสะดวกทั้งทางตรงและทางอ้อม ประโยชน์ทางตรง อันได้แก่ ป่า ของป่า และผลผลิตจากป่าไม้ชนิดๆ และทางอ้อมที่มีอิทธิพลต่อดิน น้ำ ลม ไฟ อากาศในท้องถิ่น ก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่มีคุณภาพดี มีต้นน้ำลำธารที่สมบูรณ์ พร้อมด้วยสัตว์ป่านานาชนิด เป็นแหล่งศึกษาหาความรู้ และท่องเที่ยว พักผ่อนหย่อนใจของประชาชนทั่วไป

ปัจจุบันพื้นที่ป่าไม้ได้ถูกทำลายเปลี่ยนสภาพเป็นป่าเสื่อมโทรม และใช้เป็นที่ทำกินของราษฎรโดยเฉพาะพื้นที่เชิงเขา ซึ่งถูกเปลี่ยนสภาพเป็นพื้นที่ทำนาและปลูกพืชไร่จนหมดสภาพป่าไม้ และผลจากการตัดไม้ทำลายป่า ทำให้เกิดการพังทลายของดิน เกิดปัญหา น้ำท่วมฉับพลันในบางพื้นที่และเกิดความแห้งแล้งในฤดูแล้ง เนื่องจากไม่มีป่าไม้คอยดูดซับน้ำสร้างความชุ่มชื้นในระบบบรรยากาศทำให้เกิดผลกระทบต่อระบบนิเวศป่าไม้ สัตว์ป่าขาดแหล่งอาหารและที่อยู่อาศัยความหลากหลายของชนิดพันธุ์ไม้ลดลง

7.1.3 ภูเขา

สภาฯ ภูมิภาคทั่วประเทศทั่วไปของตำบลเขาทอง เป็นภูเขาติดกับหิน สลับซับซ้อนและป่าไม้

7.1.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สภาฯ ภูมิภาคทั่วประเทศทั่วไปของตำบลเขาทอง เป็นภูเขาสลับซับซ้อนและป่าไม้เป็นทรัพยากรธรรมชาติ ที่สำคัญยิ่ง สามารถอำนวยความสะดวกทั้งทางตรงและทางอ้อม ประโยชน์ทางตรง อันได้แก่ ป่า ของป่า และผลผลิตจากป่าไม้อื่นๆ และทางอ้อมที่มีอิทธิพลต่อดิน น้ำ ลม ไฟ อากาศในท้องถิ่น ก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่มีคุณภาพดี มีต้นน้ำลำธารที่สมบูรณ์ พร้อมด้วยสัตว์ป่านานาชนิด เป็นแหล่งศึกษาหาความรู้ และท่องเที่ยว พักผ่อนหย่อนใจของประชาชนทั่วไป

8.1 การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาท้องถิ่น

จุดยืนทางยุทธศาสตร์ (Positioning) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาทองจากการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน และศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง จึงกำหนดจุดยืนทางยุทธศาสตร์ (Positioning) ไว้ดังนี้ คือ การสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐาน การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน การพัฒนาการศึกษาและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็น

8.1.1 การวิเคราะห์รอบการจัดทำยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้การวิเคราะห์ SWOT Analysis/Demand (Demand Analysis) / Global Demand และ Trend ปัจจัยและสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการพัฒนา อย่างน้อย ต้องประกอบด้วย การวิเคราะห์ศักยภาพ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8.1.2 การวิเคราะห์ศักยภาพ เพื่อประเมินสภาพการพัฒนาระดับปัจจุบัน และโอกาสในการพัฒนาในอนาคตขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง เป็นการประเมินถึงโอกาสและภาวะคุกคามหรือข้อจำกัดเป็นสถานะแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อ การพัฒนาท้องถิ่น รวมถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของท้องถิ่น อันเป็นสถานะแวดล้อมภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง โดยใช้เทคนิคการ (SWOT analysis) เพื่อพิจารณาศักยภาพการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง ในภาพรวม ดังนี้

1. จุดแข็ง (S = STRENGTH)

- ด้านการบริหารจัดการและความต้องการ ประชาชนมีความต้องการ ผู้นำ ผู้บริหาร สนับสนุน แนวคิดและกำหนดนโยบายการพัฒนาในด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง
- บุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง มีบุคลากรและอัตรากำลัง จำนวนและคุณวุฒิ อยู่ในระดับที่พร้อมที่จะดำเนินการตามนโยบายการบริหารงาน
- งบประมาณ ต้นทุนการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับที่สูงมาก โดยเฉพาะการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก สวนต้นพันธุ์อื่น ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับท้องถิ่น
- เทคนิคการทำงาน ส่วนมาก เป็นงานที่ต้องใช้เทคนิคและวิธีการทำงานในระดับสูง
- งบประมาณ ต้นทุนการดำเนินงาน โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ไม่สูงมาก
- ด้านการบริหารจัดการ ผู้นำ ผู้บริหาร สนับสนุนแนวคิดและกำหนดนโยบายการพัฒนาในด้าน สังคมและการศึกษาสาธารณสุขอย่างต่อเนื่อง

- ด้านการบริหารจัดการ ผู้นำ ผู้บริหาร สนับสนุนแนวคิดและกำหนดนโยบายการพัฒนาในด้าน การท่องเที่ยวและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม
- ด้านการบริหารจัดการ ผู้นำ ผู้บริหาร สนับสนุนแนวคิดและกำหนดนโยบายการพัฒนา ตามแผนการกระจายอำนาจและโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
- ประชาชนได้รับประโยชน์มาจากโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
- มีศูนย์บริการประชาชนสายตรวจตำบล เจ้าหน้าที่ด้านความมั่นคงและมีการจัดตั้งอาสาสมัคร ร้องกันตนเองทุกหมู่บ้านเพื่อดูแลความสงบเรียบร้อยในตำบล
- มีการจัดโครงการภายในที่เหมาะสมสอดคล้องกับภารกิจและชุมชน
- มีการบริหารจัดการที่ยึดหลักธรรมาภิบาล
- มีทรัพยากรธรรมชาติที่เอื้อต่อการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว ทำให้มีรายได้จากการท่องเที่ยว
- มีขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่น่าท่องเที่ยว

2. จุดอ่อน (W= WEAKNESS)

- โครงการขนาดใหญ่ต้องใช้งบประมาณสูง องค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถดำเนินโครงการได้
- มีจำนวนโครงการที่ต้องการจำนวนมาก และไม่ทั่วถึง
- ระบบฐานข้อมูลด้านเศรษฐกิจและความยากจนไม่ถูกต้อง ไม่ชัดเจน ประชาชนให้ข้อมูล คลาดเคลื่อน ประชาชนยังสนใจ และมีความจริงใจ หรือตั้งใจจริงในโครงการที่รัฐจัดให้ความช่วยเหลือ
- ระบบฐานข้อมูลด้านสังคมและสาธารณสุขไม่ถูกต้อง ไม่ชัดเจน ประชาชนให้ข้อมูลที่คลาดเคลื่อน
- ประชาชนยังไม่สนใจและมีความจริงใจหรือตั้งใจจริงในโครงการที่รัฐจัดให้ความช่วยเหลือ
- ประชาชนยังขาดความสนใจในเรื่องการเมืองการปกครอง
- ประชาชนยังไม่เข้าใจบทบาทของตนเองในการพัฒนาท้องถิ่น
- ประชาชนยังขาดความสนใจในเรื่องการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ
- ประชาชนได้รับผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวค่อนข้างน้อย เนื่องจากไม่มีการเชื่อมโยงด้านการท่องเที่ยวในจังหวัด
- ประชาชนยังขาดความสนใจในเรื่องการการรับผิดชอบร่วมกันในการบริหาร
- ประชาชนได้รับผลประโยชน์จากการทำอาชีพเสริมได้ค่อนข้างน้อย เนื่องจากไม่มีการเชื่อมโยง ด้านการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ในจังหวัด

3. โอกาส (O= OPPORTUNITY)

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ เป็นต้น
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี หน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยที่หน่วยงาน ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ส่งเสริมและสนับสนุนการถ่ายโอนภารกิจให้แก่ อบต.

- การแก้ไขปัญหาความยากจนเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับชาติที่รัฐบาลส่งเสริม
- การแก้ไขปัญหาความยากจนเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับจังหวัดซึ่งผู้มีโอกาสที่จะได้ขอรับการสนับสนุนงบประมาณ
- ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับชาติที่รัฐบาลส่งเสริม
- ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับจังหวัดซึ่งผู้มีโอกาสมากที่จะได้รับการสนับสนุนงบประมาณ

4. อุปสรรคหรือข้อจำกัด (T= THREAT)

- โครงการที่ต้องใช้เทคโนโลยีสูง หรือความชำนาญเป็นพิเศษ องค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง ยังไม่มีความชำนาญและบุคลากร
- งบประมาณที่ได้รับการอุดหนุนไม่เพียงพอ การแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจและความยากจน เป็นงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายส่วนที่ต้องประสานงานกัน ถึงจะเกิดผลสัมฤทธิ์
- ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ขอนข้างมากทำให้การดำเนินงานไม่คล่องตัวเกิดความล่าช้าในการ ทำงาน ประชาชนจึงเกิดความเบื่อหน่าย
- การแก้ไขปัญหาด้านสังคมและการสาธารณสุขเป็นงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายส่วนที่ต้องประสานงานกัน จึงจะเกิดผลสัมฤทธิ์
- การพัฒนาด้านการเมือง การบริหาร เป็นงานที่ต้องอาศัยจิตสำนึกเกี่ยวกับการใช้ดุลพินิจส่วนบุคคล จึงเป็นงานที่ค่อนข้างจะคาดเดาผลงานได้ยาก ขาดการบูรณาการและการประสานงานที่ดีในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- จังหวัดยังขาดการเชื่อมโยงด้านการท่องเที่ยว และการกระจายผลประโยชน์ด้านการท่องเที่ยวยังไม่ทั่วถึง

8.1.3 การประเมินสถานการณ์สภาพแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้อง

สภาพแวดล้อมภายนอก เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง และองค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง ไม่สามารถควบคุมได้หรือควบคุมได้ในระยะสั้น ๆ ครอบคลุมปัจจัยด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านสังคมและวัฒนธรรม (Socio-cultural Factors : S) ได้แก่ จำนวนประชากร ระบบการศึกษา ค่านิยม ขนบธรรมเนียมประเพณี แนวโน้มทางสังคม การคมนาคม การสื่อสาร อาชีพและปัญหาสังคม ฯลฯ
2. ด้านเทคโนโลยี (Technological Factors : T) ได้แก่ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการผลิตเครื่องจักรกลต่าง ๆ เทคโนโลยีสารสนเทศ แหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น ฯลฯ
3. ด้านเศรษฐกิจ (Economic Factors : E) ได้แก่ รายได้และค่าครองชีพของประชาชน ภาวะทางการเงิน การว่างงาน อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ อัตราดอกเบี้ย การลงทุนต่างๆ ฯลฯ
4. ด้านการเมืองและกฎหมาย (Political and Legal Factors : P) ได้แก่ รัฐธรรมนูญ ข้อกฎหมาย ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการบ้านเมือง นโยบายรัฐบาล นโยบายหน่วยงานต้นสังกัด การแทรกแซงทางการเมือง ฯลฯ

ปัจจัยทั้ง 4 ด้านดังกล่าว มีอิทธิพลต่อการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง มากน้อยแตกต่างกันขึ้นอยู่กับสภาพพื้นที่ในแต่ละชุมชน / หมู่บ้าน อย่างไรก็ตามการพัฒนาของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้น ทุกปัจจัยมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการในการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับความสะดวกสบาย กินดี อยู่ดี ตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 , แผนพัฒนาภาค / แผนพัฒนากลุ่มจังหวัด / แผนพัฒนาจังหวัด , ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด , แผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และนโยบายของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

9.1. การติดตามและประเมินผลยุทธศาสตร์

องค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง มีแนวทางการติดตามแผนยุทธศาสตร์ดังนี้

- สร้างระบบการติดตามประเมินผลการทำงานตามแผนยุทธศาสตร์ เพื่อรับทราบผลการดำเนินงาน รวมทั้งปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ โดยพิจารณาจากข้อมูลต่าง ๆ เช่น ผลการตรวจติดตามการดำเนินงานของหน่วยงาน ผลการปฏิบัติงานตามคำรับรอง ผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นกลไกส่งเสริมแรงระดับบุคคล และนำไปใช้วิเคราะห์เพื่อพบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานให้เหมาะสมต่อไป

- นำระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการติดตามการจัดการด้านการคลัง เช่น ระบบบริหารงบประมาณ ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ระบบการเงินและบัญชี และระบบบริหารงานบุคคล เพื่อให้ระบบการจัดการด้านการเงินการคลังมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่า

- การบริหารผลการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนการปฏิบัติงาน การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน การติดตามผลการปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีการประเมินบุคลากรในทุก 6 เดือน เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานและพร้อมปรับเปลี่ยนการดำเนินงานหากมีปัญหากิดขึ้น รวมทั้งใช้ประกอบการพิจารณาแต่งตั้ง เลื่อนขั้นเงินเดือน และให้รางวัลตอบแทนตลอดจนใช้ในการวางแผนพัฒนาและเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

- มีการทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ เพื่อปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขปัญหาที่ทันต่อเหตุการณ์ โดยในทุกปีหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเกิดขึ้น หน่วยงานจะมีการประชุมคณะทำงานเพื่อทบทวนและปรับแผนยุทธศาสตร์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

10.2 การติดตามและประเมินผลโครงการ

การกำหนดช่วงเวลาในการติดตามและประเมินผลโครงการ เห็นควรกำหนดอย่างน้อยโครงการละ 1 ครั้งและประเมินผลโครงการในภาพรวม ปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการติดตามและประเมินผลพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน (ตามแบบรายงานผลการดำเนินโครงการ)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมพร อภินาพงศ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับและ

ลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำนวน 5 ด้าน เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้ตอบ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆซึ่งผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง มีความพึงพอใจลำดับแรกในด้านด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ร้องลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย

ผลการศึกษา พบว่า

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

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

สุจิตรา รวนะ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม เป็นรายด้านจะพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการดำเนินงานตามบทบาท และด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

นรินทร์ คลังมา (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

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

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และประเภทของงานบริการที่ใช้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขณะภา วีระพันธ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพ

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

จรรยา จันทร์เตี้ย (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า

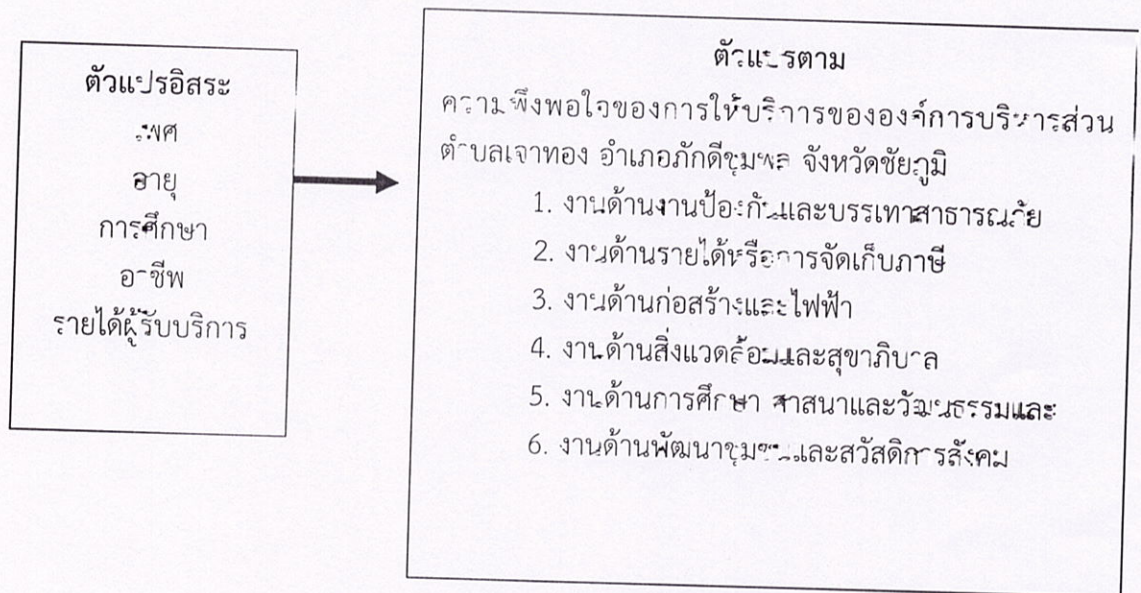
1. ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือได้ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการด้านความสามารถ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

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

3. ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล
 ชี้เหล็ก อำเภอบุพผรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ควรให้
 ความรู้เกี่ยวกับภาษี ขึ้นตอนมาก เจ้าหน้าที่ควรทำให้ เจ้าหน้าที่ให้บริการยืดหยุ่นเรื่องเวลา เจ้าหน้าที่
 ควรช่วยเรื่องการเขียนเอกสาร ควรประชาสัมพันธ์บ่อย ๆ ออกอากาศด้วย ไม่ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่
 เก็บภาษีถ้ามีความจำเป็น และควรให้บริการในวันเสาร์หรือวันอาทิตย์เป็นบางครั้ง

6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าทอง อำเภอกักตุมพล
 จังหวัดชัยภูมิ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ
 และตัวแปรตาม โดยสามารถเขียนแผนภาพได้ดังนี้



แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย