

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ General Attitude toward Phrae Provincial Administration's Service

กัญญารัตน์ จงวิไลเกษม
Kanyarat Chongwilakasem
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Suan Sunandha Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ และ 2) เพื่อเสนอแนวทางจัดการปรับปรุงระบบงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ กลุ่ม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ จากประชากรทั้งหมด 17,355 คน ได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 375 คน โดยจากการเปิดตารางของ Krejcie and Morgan เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ แบบมาตราส่วนประเมินค่าและแบบสอบถามปลายเปิดวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ คิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความถูกต้องของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ยอยู่ต่ำสุด 2) แนวทางในการจัดการปรับปรุงระบบงานพบว่าเจ้าหน้าที่ควรมีการตรวจสอบด้านคุณภาพการบริการอย่างเคร่งครัด โดยให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ยิ้มแย้ม การแสดงท่าทางกิจกรรมารยาทอย่างเหมาะสม และควรมีการจัดระบบการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว

คำสำคัญ: ทัศนคติ, การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the attitudes of the people towards the services of Phrae Provincial Administrative Organization and 2) to propose guideline for improving service management of Phrae Provincial Administrative Organization. This sample group in this study was people living in the Phrae Provincial Administrative Organization, using purposive sampling method from a total of 17,355 people, a total of 375 to be samples were selected in the table of Krejcie and Morgan. To Use collecting data as a questionnaire in the form of multiple-choice questions assessment scale model and open-ended questionnaire analyzed data by using software package for social science research. The statistics were frequency, percentage and standard deviation.

The results of study were found that 1) the attitude of people towards the service of Phrae Provincial Administrative Organization. The average score was the highest level. When considering each aspect, it was found that the job accuracy highest average was at the highest level, followed by the equality of service. The manners of service personnel Service duration Is at the highest level and the environment of the subdistrict administration organization with the lowest average Ranked. 2) the propose guideline for improving service management, found that staff should have a strict quality inspection of

service by providing attentive services with warm smiles, showing proper manner and there should be a system management of providing services to people equally and quickly.

Keywords: Attitude, Service, Phrae Provincial Administrative Organization

Received: 2019-08-29

Revised: 2019-11-04

Accepted: 2019-12-24

บทนำ

ประเทศไทยที่มีระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขรัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน ดังนั้น รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยที่เข้ามาบริหารประเทศต่างก็มีการแถลงนโยบายเพื่อให้บริการประชาชนให้อยู่ดีกินดีในทุก ๆ ด้านตลอดจนสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนมาโดยตลอด ทุกกระทรวง กรม จะต้องสนองนโยบายรัฐบาล โดยน่านโยบายแปลงไปสู่ภาคปฏิบัติ ประชาชนเป็นผู้เสียภาษีให้แก่รัฐเสมือนเป็นเจ้าของประเทศเพราะเงินภาษีที่ได้นั้นรัฐบาลได้นำเงินไปบริหารประเทศ ดังนั้นรัฐจะต้องเน้นให้การบริการประชาชนทุกด้านอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันโลกไร้พรมแดนยุคแห่งการแข่งขัน ยุคข้อมูลข่าวสาร หน่วยงานของรัฐต้องให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนหากไม่เช่นนั้นประชาชนย่อมมีสิทธิเสรีภาพในการเรียกร้องการบริการที่ดีต่อรัฐบาลที่ได้เลือกสรรเข้ามาบริหารประเทศ

การให้บริการประชาชนของภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี นับเป็นนโยบายหลักที่ส่วนราชการให้ความสำคัญมาก และพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมาทั้งนี้ เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาลพึงกระทำ ยิ่งในปัจจุบันเป็นยุคของการสื่อสารไร้พรมแดน การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว ข่าวสารสามารถไปจากจุดหนึ่ง ไปสู่อีกจุดหนึ่งในโลก ได้อย่างรวดเร็ว กระแสการเรียกร้องเพื่อเปลี่ยนแปลงสภาพสังคมให้ไปสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ในด้านการเมืองการ

ปกครอง วัฒนธรรม ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนซึ่งมีจุดหมายที่มุ่งเข้าสู่เป้าหมายของหลักการและเหตุผลที่ว่า ประชาชนคือผู้ที่เป็นเจ้าของประเทศภูมิภาคและโลก (สมชาติ กิจยรรยง และจีระชา ใจเปี่ยม, 2552, หน้า 15)

หน่วยงานที่ให้บริการประชาชนมีหลายหน่วยงาน การให้บริการที่ดีแก่ประชาชนมีหลายรูปแบบ ตั้งแต่การให้บริการที่ไม่สลับซับซ้อน ไปจนถึงการให้บริการที่สลับซับซ้อน ส่วนใหญ่หน่วยงานของรัฐจะให้บริการในลักษณะให้คุณประโยชน์แก่ประชาชน โดยประชาชนเป็นผู้มาขอใช้บริการ ปัจจุบันส่วนราชการจำนวนมากได้ปรับบทบาทของตนเอง มีการกำหนดวิสัยทัศน์ภารกิจ และเป้าหมาย มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน (ไพบุลย์ ช่างเรียน, 2552, หน้า 14)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ พื้นที่ทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม ฉะนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ จึงมีภารกิจในการให้บริการประชาชน เป็นกลไกสำคัญของรัฐบาลในการนำบริการของรัฐไปสู่ประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่ คือการบริหารงานของส่วนราชการเป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาทัศนคติของ

ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ว่ามีการให้บริการประชาชน ที่ทำให้ประชาชนได้รับทราบและตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมานี้ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2550, หน้า 202-203)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่
2. เพื่อเสนอแนวทางจัดการปรับปรุงระบบงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ใน 5 ด้าน คือ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านความถูกต้องของงาน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 260 คน
3. ขอบเขตด้านตัวแปร
 - 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่อเดือน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ใน 5 ด้าน คือ 1) ด้านระยะเวลาการให้บริการ 2) ด้านความถูกต้องของงาน 3) ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ 4) ด้านกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 5) ด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

การทบทวนวรรณกรรม

ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเฉพาะบุคคลและจะแตกต่างกันตามปัจจัยแวดล้อมที่ต่างกันของบุคคลนั้น บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ทัศนคติเชิงบวก คือทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพจิตใจได้ตอบในด้านดีต่อบุคคลหรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมถึงหน่วยงาน องค์การ สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์การและอื่น ๆ

2. ทัศนคติเชิงลบ คือทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัยรวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์การสถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์การ และอื่น ๆ

3. ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งหรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์การ และอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง การเปลี่ยนแปลงทัศนคติขึ้นอยู่กับความรู้ คือ ทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ถ้ามีความรู้ความเข้าใจที่ดี เมื่อทัศนคติเปลี่ยนแปลงก็จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม ดังนั้นการที่จะให้มีการยอมรับหรือปฏิเสธในสิ่งใดสิ่งหนึ่งจึงต้องพยายามเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยการให้ความรู้ก่อน ทัศนคติจะเปลี่ยนแปลงได้เพียงใดขึ้นอยู่กับขนาดความเข้มแข็งของทัศนคติที่มีอยู่นั้น โดยหากทัศนคติมีความเข้มแข็งมาก โอกาสที่จะ

เปลี่ยนแปลงทัศนคติด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารที่ชักจูงใจ (persuasive communications) ย่อมจะทำให้ได้ผลน้อย ในทางตรงกันข้ามหากทัศนคติที่มีอยู่มีลักษณะที่ผูกพันน้อย การเปลี่ยนแปลงทัศนคติย่อมมีโอกาสกระทำได้ง่าย วิธีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติอาจทำได้โดยการจูงใจให้มีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติด้วยชนิดของข้อมูลที่เหมาะสมต่อโครงสร้างของทัศนคติที่เกี่ยวข้องซึ่งข้อมูลนั้นจะต้องตรงกับพื้นฐานการจูงใจของทัศนคติมากที่สุด

การเปลี่ยนแปลงของทัศนคติจะขึ้นกับปัจจัยหลายประการ คือ

1) การจูงใจทางด้านร่างกาย (biological motivations) ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลังดำเนินการตอบสนองความต้องการหรือแรงผลักดันพื้นฐานทางร่างกายอยู่ บุคคลดังกล่าวจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้ และในทางตรงกันข้ามจะสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งของหรือบุคคลที่ขัดขวางมิให้เขาตอบสนองความต้องการได้

2) ข่าวสารข้อมูล (information) ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารข้อมูลที่แต่ละคนได้รับมา ด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและการเข้าใจปัญหาต่าง ๆ (selective perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่ตัวบุคคลจะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิดและสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้

3) การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (group affiliation) ทัศนคติบางอย่างอาจมาจากกลุ่มต่าง ๆ ที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้องอยู่ด้วย เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และกลุ่มสังคมต่าง ๆ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม

4) ประสบการณ์ (experience) ประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่อวัตถุสิ่งของมีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการตีค่าสิ่งที่ได้มีประสบการณ์มา จนกลายเป็นทัศนคติได้

5) ลักษณะท่าทาง (personality) มีผลทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับตัวบุคคลได้ด้วย

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของมนุษย์นั้น มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงอยู่ 3 ระดับ คือ (พรทิพย์ ศรีชูทรัพย์, 2550, หน้า 42)

1. การเปลี่ยนแปลงความคิด โดยสิ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้จะมาจากข้อมูลข่าวสารซึ่งอาจมาจากสื่อมวลชนหรือบุคคลอื่น

2. การเปลี่ยนแปลงความรู้สึก โดยการเปลี่ยนแปลงนี้จะมาจากประสบการณ์หรือความประทับใจหรือสิ่งทำให้เกิดความสะเทือนใจ

3. การเปลี่ยนพฤติกรรม เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินชีวิตในสังคม ซึ่งไม่มีผลต่อบุคคลให้ต้องเปลี่ยนพฤติกรรมเสียใหม่

ความแตกต่างทางมิติของทัศนคติด้านความเชื่อกับการเปลี่ยนแปลงสามารถวัดได้ โดยใช้คุณสมบัติ 5 ประการอันได้แก่ ประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกัน (relative advantage) ความเข้ากันได้ (compatibility) ความซับซ้อน (complexity) ความสามารถในการทดลอง (trial ability) และการสังเกต (observability) เกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ จากการศึกษาพบว่า ประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกันเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยตัดสินใจในการเลือกรับสิ่งใหม่ๆ ดังนั้นในการวัดทัศนคติจึงควรทำความเข้าใจในคุณลักษณะบางประการที่สำคัญของทัศนคติ (Thurstone & Chave, 1996) ได้แก่

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่มีความซับซ้อนไม่สามารถอธิบายได้ด้วยตัวเลขเพียงตัวเดียว อย่างไรก็ตามเราสามารถหยั่งรู้ทัศนคติของมนุษย์ได้แม้ว่าจะมีความซับซ้อนและมีลักษณะเชิงคุณภาพอยู่มากก็ตาม

2. ทัศนคติต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หมายถึงผลรวมของความรู้สึก ความโน้มเอียงอคติ ความกลัว ความคิดอื่น ๆ ต่อเรื่องนั้น ๆ

3. เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยใช้ความคิดเห็น (opinion) เป็นเครื่องมือ แต่การใช้ความคิดเห็นเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงทัศนคตินั้นทำให้มีความ

คลาดเคลื่อนในการวัด ดังนั้นจึงมีการเสนอว่าการกระทำของคนอาจเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงทัศนคติที่ดีกว่าสิ่งที่พูด อย่างไรก็ตามมีโอกาสเป็นไปได้ที่คน ๆ นั้นอาจบิดเบือนการกระทำของตนเอง ดังนั้นจึงยังใช้ความคิดเห็นหรือการกระทำบางรูปแบบเพื่อบ่งชี้ถึงทัศนคติ

4. มีความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นอย่างแน่นอนในการวัดความคิดเห็นหรือการกระทำที่เราใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ทัศนคติ แต่ความคลาดเคลื่อนระหว่าง เครื่องบ่งชี้ และความจริง ถือว่าเป็นสากล

5. ทัศนคติของคน ๆ หนึ่งไม่จำเป็นที่จะทำนายการกระทำของคน ๆ หนึ่งได้อย่างถูกต้องเสมอไป

6. ทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงที่วัดได้อาจเกิดจากความผิดพลาดในการวัด ดังนั้นจึงมีแนวความคิดที่จะใช้ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (standard error of measurement) เพื่อแยกความผิดพลาดของเครื่องมือที่ใช้วัดจากความเปลี่ยนแปลงของตัวทัศนคติเอง

7. ไม่สามารถใช้คำว่า มาก หรือ น้อย อธิบายทัศนคติได้อย่างสมบูรณ์ เพราะทัศนคติมีหลายมิติ อย่างไรก็ตามความคิดที่จะวัดทัศนคตินี้มีความพยายามที่จะวัดค่าของทัศนคติในเชิงเส้นตรง (linear measurement)

การให้บริการสาธารณะ (public services delivery) ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับของการให้บริการสาธารณะไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

Millett, 1954 ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการบริการสาธารณะว่ามีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายได้แก่ การแบ่งแยกก็ดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นเอกชนที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (time service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม มิฉะนั้นความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้าง ความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการกระทำหน้าที่ให้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ
แบบสอบถาม

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้

ตัวแปรตาม

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง
อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

1. ด้านระยะเวลาการให้บริการ
2. ด้านความถูกต้องของงาน
3. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ
4. ด้านกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
5. ด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วน
ตำบลจังหวัดแพร่

ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาลักษณะรูปแบบการวิจัย วิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

2. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

3. สร้างแบบสอบถาม ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ใน 5 ด้าน คือ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านความถูกต้องของงาน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแล้วจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้เก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (check list) ตามที่กำหนดไว้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ใน 5 ด้าน ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านความถูกต้องของงาน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อทำการเก็บข้อมูล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. นำข้อมูลของแบบสอบถามมาตรวจความถูกต้องสมบูรณ์ โดยประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์หาค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ปรากฏผลสรุปดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, $SD. = 0.15$) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความถูกต้องของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ซึ่งอภิปรายในแต่ละด้าน ดังนี้

1.1 ด้านระยะเวลาการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, $SD. = 0.19$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จ ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละฝ่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงเวลาทำให้ไม่ต้องเสียเวลารอคอย และระยะเวลาที่ให้บริการจากเริ่มต้นจนแล้วเสร็จ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.2 ด้านความถูกต้องของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, $SD. = 0.25$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เอกสารที่ท่านได้รับจากการมาติดต่อมีความสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำแก่ท่านใน

เรื่องระเบียบ กฎหมาย และวิธีการปฏิบัติอย่างถูกต้อง และเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายถึงสิ่งที่ท่านต้องปฏิบัติ ตลอดจนถึงขั้นตอนการให้บริการได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.3 ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, $SD. = 0.17$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยความเป็นธรรม และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.4 ด้านกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, $SD. = 0.20$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่หุนหันงอแง ไม่ใช้อารมณ์ แม้จะมีประชาชนจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยวาจาที่สุภาพใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยความเอาใจใส่ซักถามด้วยอัธยาศัยไมตรี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.5 ด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, $SD. = 0.24$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีแผนผัง ลำดับขั้นตอนของการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาจัดสถานที่และที่นั่งสำหรับประชาชนไว้เพียงพอและเหมาะสม และสถานที่จัดรถ มีความสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอสำหรับให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. แนวทางในการจัดการปรับปรุงระบบงานพบว่า เจ้าหน้าที่ควรมีการตรวจสอบด้านคุณภาพการบริการอย่างเคร่งครัด โดยให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ยิ้มแย้ม พร้อมทั้งในการแสดงท่าทางกิจกรรมารยาทอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ควรมีการจัดระบบการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว

การอภิปรายผล

การศึกษาการศึกษาศักยภาพของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ครั้งนี้จากการศึกษามีข้อค้นพบที่น่าสนใจโดยภาพรวมและรายด้าน และสามารถนำมาอภิปรายผลในประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ จำนวน 375 คน พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในการใช้บริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ รายด้าน 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, $SD. = 0.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ด้านความถูกต้องของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ อยู่ในระดับมากที่สุด ศิลากุล (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ความพร้อมด้านการปฏิบัติงาน ของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรีในการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก แต่การจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลจัดได้อยู่ในระดับน้อย โดยสวัสดิการด้านนันทนาการ ด้านรายได้ จัดได้อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการศึกษา และด้านที่อยู่อาศัยจัดได้อยู่ในระดับน้อย และพบว่า ประเภทของเทศบาลที่แตกต่างกันมีการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุแตกต่างกัน กล่าวคือ เทศบาลที่มีขนาดใหญ่หรือขนาดกลางมีการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุได้มากกว่าเทศบาลขนาดเล็ก และประเภทของเทศบาลที่แตกต่างกันมีความพร้อมในการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลในจังหวัด

นนทบุรีแตกต่างกัน โดยเทศบาลขนาดใหญ่หรือขนาดกลางจะมีความพร้อมในการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุมากกว่าเทศบาลขนาดเล็ก ผู้เขียนจึงนำปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มาเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษาครั้งนี้

1.1 ด้านระยะเวลาการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, $SD. = 0.19$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จ ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละฝ่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงเวลาทำให้ไม่ต้องเสียเวลารอคอย มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด และระยะเวลาที่ให้บริการจากเริ่มต้นจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย กฤษดา จันทร์เจริญ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ศักยภาพในการนำนโยบายถ่ายโอนงานด้านสวัสดิการสังคมไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 1 ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับศักยภาพในการนำนโยบายถ่ายโอนงานด้านสวัสดิการสังคมไปปฏิบัติ ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากร การติดต่อสื่อสาร การสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจการเมือง และสังคม โดยทั้งหมดเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

1.2 ด้านความถูกต้องของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, $SD. = 0.25$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เอกสารที่ท่านได้รับจากการมาติดต่อมีความสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำแก่ท่านในเรื่องระเบียบ กฎหมาย และวิธีการปฏิบัติอย่างถูกต้องมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด และเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายถึงสิ่งที่ท่านต้องปฏิบัติ ตลอดจนขั้นตอนการให้บริการได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยดา ดีระแพทย์ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายถ่ายโอนงาน

ด้านสวัสดิการสังคมสู่การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ทัศนคติต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานตามนโยบายการถ่ายโอนงานด้านสวัสดิการสังคม ประชากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่เห็นด้วยมากกับแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติว่าต้องประกอบด้วยความพร้อมด้านต่าง ๆ คือ ด้านบุคลากร ด้านโครงการขององค์การ ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

1.3 ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, $SD. = 0.17$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ นิสรุา เขียวอ่อน (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบทบาทของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะคา อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตตำบลเกาะคา มีทัศนคติต่อบทบาทของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับสูงทั้ง 3 ได้แก่ ด้านบทบาทในการพบปะหรือเยี่ยมเยียนประชาชน ด้านบทบาทในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และด้านบทบาทในการพัฒนาการเมืองการปกครอง โดยปัจจัยด้าน เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และปัจจัยด้านรายได้ที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ทัศนคติของประชาชนแตกต่างกัน แต่การรับรู้ข่าวสารทางการเมืองที่แตกต่างกันทำให้ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบทบาทของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะคาแตกต่างกัน

1.4 ด้านกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, $SD. = 0.20$) เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่หุนหันุนใจ ไม่ใช้อารมณ์แม้จะมีประชาชนจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับ

มากที่สุด รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยวาจาที่สุภาพใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยความเอาใจใส่ซักถามด้วยอัธยาศัยไมตรี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ มงคล ภูษรินทร์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนางานด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล จังหวัดภูเก็ต พบว่า การจัดทำภารกิจด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล มีความครอบคลุมในกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ แต่ไม่ครอบคลุมในกิจกรรม งานด้านสวัสดิการสังคมที่ทำไปแล้วบังเกิดผลเป็นอย่างดี ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานได้แก่ การขยายขอบข่ายการดำเนินงานให้มีความครอบคลุมกิจกรรมมากกว่าที่ผ่านมา มีการปรับปรุงระบบการบริหารภายในองค์กรให้มีความพร้อมมากยิ่งขึ้น และการแสวงหาความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากภาคส่วนอื่น ๆ

1.5 ด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, $SD. = 0.24$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีแผนผัง ลำดับขั้นตอนของการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาจัดสถานที่และที่นั่งสำหรับประชาชนไว้เพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด และสถานที่จัดรถ มีความสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอสำหรับให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ สุนทร เกษร (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ความพร้อมของการจัดบริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของศูนย์สังเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้านเพื่อรองรับการถอนสภาพนิคมสร้างตนเอง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ความพร้อมด้านบุคลากร ด้านการบริหารงาน ด้านการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนและกลุ่มในชุมชน มีความความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการจัดบริการสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุ

2. แนวทางในการจัดการปรับปรุงระบบงานพบว่า เจ้าหน้าที่ควรมีการตรวจสอบด้านคุณภาพการบริการอย่างเคร่งครัด โดยให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ยิ้มแย้ม พร้อมทั้งในการแสดงท่าทางกิจกรรมารยาทอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ควรมีการจัดระบบการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคด้วยความถูกต้องและรวดเร็วซึ่งสอดคล้องกับ สุมามาลย์ หอมดวง (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง ศึกษาความพึงพอใจจำนวน 5 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 1 ด้าน คือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการทันเวลาและความต้องการ ด้านให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

1. ด้านบริการและการจัดเก็บภาษีอากร ให้ได้ตามเป้าหมาย จึงควรให้ความสนใจด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน คือ ควรจัดให้มีที่

จอดรถ มีความสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอสำหรับให้บริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยความเอาใจใส่ซักถามด้วยอัธยาศัยไมตรี ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

3. ด้านคุณภาพบริการ ควรมีความสะดวกรวดเร็ว และระยะเวลาที่ให้บริการจากเริ่มต้นจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. ควรทำการศึกษาสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

2. ควรมีการศึกษาเวลาการให้บริการและความเสมอภาคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ต่อไป

3. ควรศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- กฤษดา จันทรเจริญ. (2554). *ศักยภาพในการนำนโยบายถ่ายโอนงานด้านสวัสดิการสังคมไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 1 ในจังหวัดเชียงใหม่*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิสรนา เขียวอ่อน. (2551). *ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบทบาทของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะคา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรทิพย์ ศิริชูทรัพย์. (2550). *การเปิดรับข่าวสารความรู้ทัศนคติและการมีส่วนร่วมต่อปัญหาสังคมของกลุ่มผู้ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์ขององค์กรพัฒนาเอกชน*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพบุลย์ ช่างเรียน. (2552). *วัฒนธรรมการบริหาร*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- มงคล กุญชรินทร์. (2550). *การพัฒนาทางด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2550). *การบริหารงานแบบคุณภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เอเชียเพรส.
- วิยะดา ตีระแพทย์. (2542). *การนำนโยบายถ่ายโอนงานด้านสวัสดิการสังคมสู่การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมชาติ กิจยรรยง และ จีรชา ใจเปี่ยม. (2552). *เกมกิจกรรมเพื่อการเสริมสร้างและพัฒนาทีมงาน*. กรุงเทพฯ: พาวเวอร์ฟูลไลฟ์.
- สุมามาลย์ หอมดวง. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม*. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุดา ศิลากุล. (2548). *การจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุนทร เกษร. (2544). *ความพร้อมของการจัดบริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้านเพื่อรองรับการถอนสภาพนิคมสร้างตนเอง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), pp. 607-610.
- Millet, D. J. (1954). *Management in the Public Service*. The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill Book.
- Thurstone, L. L., & Chave, E. J. (1966). *The measurement of attitude*. Chicago: Chicago University.