



รายงานผลประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลโก๋
อำเภอสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราวุธ

คำนำ

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือการบริการวิชาการและงานวิจัยซึ่งได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสู่ไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส จัดทำรายการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสู่ไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วมในการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสู่ไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสู่ไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความร่วมมือจาก องค์การบริหารส่วนตำบลรีโก้ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส และประชาชนในพื้นที่ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนางานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลรีโก้ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ๑๐ ด้าน ได้แก่ ๑) ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๕) งานบริการด้านการศึกษา ๖) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๗) งานบริการด้านสาธารณสุข ๘) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๙) งานบริการด้านโยธา ๑๐) งานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๒ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๖ ตามลำดับ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ ในส่วนคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๗ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ รองลงมางานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ งานจัดเก็บรายได้หรือภาษีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ งานการศึกษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ งานสาธารณสุขมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ ตามลำดับ และงานโยธามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดมีค่าเท่ากับ ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

สารบัญ

บทที่ ๑	๑
บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๔
ความสำคัญของการวิจัย.....	๔
ขอบเขตการประเมิน	๕
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๕
นิยามคำศัพท์	๕
บทที่ ๒	๗
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗
๑.ความหมายความสำคัญและวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๗
๒.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๐
๓.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	๑๕
๔. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ	๑๘
๕.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	๒๕
๖.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ.....	๒๗
๗.การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่(New Public Management หรือ NPM)	๓๑
๘.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๓๔
บทที่ ๓	๓๗
วิธีดำเนินการ.....	๓๗
บทที่ ๔	๔๑
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๑
บทที่ ๕	๕๒
สรุปผลและข้อเสนอแนะ	๕๒
บรรณานุกรม.....	๖

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ที่เป็นผลมาจากแนวคิดในการกระจายอำนาจ ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่ในการปกครองและจัดบริการสาธารณะโดยดำเนินงานด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับการจัดตั้งขึ้นในฐานะเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ไปจนถึงการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยมีสภาองค์การตำบลทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการบริหารของกรรมการและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงาน มีปลัดและรองปลัด เป็นหัวหน้างานบริหาร ซึ่งแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่างๆเท่าที่จำเป็นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ซึ่งรับผิดชอบอยู่โดยมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน

องค์การบริหารส่วนตำบล มีจุดมุ่งหมายและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ ตามมาตราต่างๆ ได้แก่ มาตรา ๖๖ พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา ๖๗ มีหน้าที่ที่ต้องทำ ดังเช่นการจัดให้มีและบำรุงทาง รักษาความสะอาด ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คຸ້ມครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มาตรา ๖๘ มีหน้าที่ที่อาจทำในเขตความรับผิดชอบ เช่น การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว คຸ້ມครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม เป็นต้น นอกจากนี้ พระราชบัญญัติ ยังได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา ๑๖ ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองการจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

จึงเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชนไปจนถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาเขตพื้นที่ซึ่งตนรับผิดชอบอยู่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมไปจนถึงทรัพยากรธรรมชาติและอยู่ใกล้ชิดประชาชน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการสนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจการปกครองและบริหารไปสู่ท้องถิ่นต่างๆ ทั้งในส่วนโครงสร้าง บทบาท ภารกิจ อำนาจหน้าที่ รายได้และภาษีอากร และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่นั้นๆ ดำเนินการ และจัดสรรรายได้ให้เหมาะสมกับกิจการ

จากที่กล่าวมาในเรื่องของการกระจายอำนาจจากรัฐไปสู่หน่วยงานท้องถิ่นต่างๆ ซึ่งรวมไปถึง องค์การบริหารส่วนตำบล การที่จะพัฒนาประสิทธิผลของหน่วยงาน เพื่อจุดมุ่งหมายสูงสุดในการตอบสนองความต้องการและสร้างความสุขให้กับประชาชนได้นั้น การบริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีคุณภาพ ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุก ๆ ด้านในที่สุด

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจ และให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเองโดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง หรือหลายท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้ อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหาร ในระดับหนึ่ง ซึ่งกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งวางหลักการไว้อย่างชัดเจนใน หมวดที่ ๑๔ มาตรา ๒๘๑ - ๒๙๐ ของ รัฐธรรมนูญแสดงเจตนารมณ์ ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิในการบริหารทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณทั้งนี้เน้นให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นและเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งจะเห็นได้ ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการในท้องถิ่นได้เรียนรู้ และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เอง ผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่ทุกคน จึงต้องมีส่วนร่วมช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมโดยการดำเนินการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

ปัจจุบันองค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ได้มีการนำเอาแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้ เพื่อให้หน่วยงานราชการดำเนินบทบาทในการให้บริการสาธารณะแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีระบบเน้นผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (Result oriented) เน้นธรรมาภิบาล (Good Governance) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการภายใต้แนวคิดดังกล่าวนี้ได้มีการปรับกระบวนการทัศน์ ในการบริหารงานจากเดิมที่ผู้รับบริการเป็นแค่เพียงผู้จำเป็นต้องรับบริการที่รัฐจัดให้มาเป็นลูกค้าที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และที่สำคัญคือการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญ กับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากผู้รับบริการที่มาใช้บริการมักมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องที่จะต้องตระหนักถึง ในเรื่องเวลาที่ผู้รับบริการต้องเสียไปในการมาติดต่อขอรับบริการในหน่วยงานภาครัฐ

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด่านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงาน

ท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดียอมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย การพัฒนาชุมชนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ ซึ่งการพัฒนาชุมชนต้องพัฒนาโดยคนในชุมชน เพราะคนในชุมชนย่อมทราบปัญหาทราบความต้องการทราบศักยภาพของตนเองมากกว่าใคร ๆ อันเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น ก่อให้เกิดสถาบันขึ้นมาส่งเสริมให้ความรู้ อันจะนำไปสู่ความเข้มแข็ง ของชุมชนในท้องถิ่นคณะผู้ประเมินได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการจึงต้องการที่จะศึกษา เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการในงานต่าง ๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการประเมินการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีผ่านเกณฑ์ การประเมินร้อยละ ๖๐ เสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่นโดยการประเมินงาน ๔ มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการและมิติด้านพัฒนาองค์กร

องค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสว่างโฮงปาดิ จังหวัดนราธิวาส เป็นส่วนราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการและส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ที่ทับซ้อนที่ดินของรัฐ พื้นที่ทับซ้อนแนวเขตป่าสงวนและในพื้นที่ไม่มีไฟฟ้าแสงสว่างริมถนนทางหลวง ทั้งนี้โดยให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ด้านต่างๆ เช่นงานด้านการศึกษางานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ และงานสาธารณสุข ฯลฯ โดยในปี ๒๕๖๓ องค์การบริหารส่วนตำบลลิโก ได้กำหนดเป้าหมายคุณภาพของการดำเนินงานในการให้บริการ เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกระดับและได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อจะได้นำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาทางด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อีกทั้งยังสามารถกำหนดระดับคะแนนเพื่อใช้ในการประเมินองค์กรได้อีกทางหนึ่งด้วย

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ได้รับการประสานงานจากองค์การบริหารส่วนตำบลลิโกให้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ๑) คือร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการขององค์กร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการให้บริการและ ๒) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านต่างๆ ได้แก่ งานบริการด้านโยธา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านการศึกษา ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานบริการด้านสาธารณสุขโดยทำการประเมินในช่วง เดือนมกราคม – เดือนกันยายน ๒๕๖๓ ซึ่งเกณฑ์ การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีพึงพอใจร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป จะได้คะแนนเต็ม ๗ คะแนน ร้อยละ ๗๕ – ๘๐ คะแนนเต็ม ๖ ร้อยละ ๗๐ – ๗๕ คะแนนเต็ม ๕

ร้อยละ ๖๕ - ๗๐ คะแนนเต็ม ๔ ร้อยละ ๖๐ - ๖๕ คะแนนเต็ม ๓ ร้อยละ ๕๕ - ๖๐ คะแนนเต็ม ๒ ร้อยละ ๕๐ - ๕๕ คะแนนเต็ม ๑ และต่ำกว่าร้อยละ ๕๐ จะได้คะแนนเต็ม ๐ โดยการศึกษา จากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงเป็นการพัฒนาการทำงานของบุคลากรรวมถึงแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ โดยผลการสำรวจใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้าง ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

การทำงานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญให้ หน่วยงานดังกล่าวนำไปใช้ประโยชน์ ในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง โดยการใช้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ ของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลและคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นจึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างที่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมียางานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลางเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในมิติที่ ๒ คือมิติด้านคุณภาพการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓
๒. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพปัญหาในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา การให้บริการในงานด้านการศึกษาต่อด้านโยธา ด้านภาษี ด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนและด้านสาธารณสุข

ความสำคัญของการวิจัย

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา
๒. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขต่อไป
๓. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

ขอบเขตการประเมิน

การประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านอำนวยความสะดวกและด้านบริการเท่านั้น โดยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ ๒๕ มกราคม – ๑๕ กันยายน ๒๕๖๓

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓
๒. ได้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓)ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ๔)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นิยามคำศัพท์

๑. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชน ในท้องถิ่นนั้นซึ่งประกอบด้วย ๑) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ๒) สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ๓) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ๔) และการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ
๒. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล ๒๕๓๗ พ.ศ. โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตเทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัด
๓. ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา หมายถึงระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวกและด้านการให้บริการ

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
- อาชีพประจำ
- รายได้ส่วนตัวเฉลี่ย
- ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต
- งานที่ขอรับบริการ

ตัวแปรตาม

- ความพึงพอใจของหน่วยงาน
- ด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - ด้านช่องทางการให้บริการ
 - ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
 - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - งานบริการด้านการศึกษา
 - งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 - งานบริการสาธารณสุข
 - งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - งานบริการด้านโยธา
 - งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

๑. ความหมายความสำคัญและวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
๓. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
๔. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
๕. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๖. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ
๗. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
๘. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑.ความหมายความสำคัญและวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายความสำคัญและวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การจัดระเบียบราชการบริหารส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติระบบบริหารราชการแผ่นดิน ในปัจจุบันมีอยู่ ๒ ระบบ คือ (ก) ระบบทั่วไปที่ใช้แก่ท้องถิ่นทั่วไป ซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ ๓ รูปแบบคือ เทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบลและองค์กรบริหารส่วนจังหวัด (ข) ระบบพิเศษที่ใช้เฉพาะท้องถิ่น บางแห่งซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ ๒ รูปแบบคือกรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (พระราชบัญญัติ ระบบบริหารราชการแผ่นดิน ๒๕๓๔ พ.ศ. แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๘ พ.ศ. ๒๕๕๓)

จากการแบ่งส่วนราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ จึงได้มีการกำหนดความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองโดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคืออำนาจของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอสมควรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขตหน่วยการปกครองนั้นกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาลอำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นซึ่งหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเองสิทธิตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ ๑) หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆเพื่อผลประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อบังคับประชาชนเองท้องถิ่นนั้นๆใน เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล ๒) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จะเป็นในการบริหารและการปกครองตนเองแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ

องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบล จะมีคณะบริหารเป็นฝ่ายบริหารและมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศอย่างยิ่ง พอสรุปได้ดังนี้

๑. การปกครองส่วนท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นเหมือนสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกรว่าตนมีความเกี่ยวพันกับส่วนได้ เสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบและวางแผนประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอาศัยมาซึ่งความเลื่อมใสศรัทธาในระบอบอันจะนำประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนได้ใช้ดุลยพินิจในการเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นจะเกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญ ในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองระดับชาติต่อไป

๒. การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง(Self-Government) หัวใจการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งคือการปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบียดเบียนการปกครองตนเอง คือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารส่วนท้องถิ่นนอกจากจะได้รับการเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆเช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติให้ประชาชนมีอำนาจ ถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับตำบลซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

๓. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการคือ

๓.๑ การกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้งบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

๓.๒ กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าว

๔. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพเนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากรประชาชนความต้องการและปัญหาย่อมแตกต่างกันผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๕. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคตผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้งการสนับสนุนจาก

ประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

๖. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมามีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือการมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่ประสบผลสำเร็จนั้นจะต้องมาจากการช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (อนันต์ อนันตกุล, ๒๕๒๑, อ้างถึงใน กิตติธัช อัมวัฒนกุล, ๒๕๕๓)

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลซึ่งการบริหารประเทศนั้นจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆอาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆสามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

๒. เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

๓. เพื่อความประหยัดโดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็นโดยให้อำนาจหน่วยงานปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการในการบริหารกิจการของท้องถิ่นทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

๔. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษการปกครองประชาธิปไตยแก่ประชาชนจากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนั้นมีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

๒. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

๓. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อความต้องการสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประโยชน์ประกอบที่ดี ดังนั้น จึงมีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการ 'บริการ' ไว้หลายท่านดังนี้

๒.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการการให้บริการที่จะนำเสนอในครั้งนี้ประกอบไปด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

๑. การให้บริการสาธารณะ ปฐม มณีโรจน์(อ้างใน การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ ๒๕๕๕) : ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ(Providers) และผู้รับบริการ(Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันนับเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆอยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้าซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐแต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนาทางหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรีดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในการพัฒนาให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน ๓ ลักษณะคือ

๑. การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

๒. การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

๓. การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น อนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นสิ่งที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำไปสู่ผู้ที่สมควรให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้นหน่วยงานราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอน

การพัฒนาความเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความเร็วในขั้นตอนภายหลัง

การให้บริการเช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรขอบริการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็วตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรการแจ้งย้ายปลายทางซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางทะเบียนสำนักทะเบียนต้นทางเป็นต้น

๓. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับโดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนักซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการสมบูรณ์ก็คือการบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน ๒ ครั้ง (คือการมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการเรื่องอื่นๆด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่เป็นต้น

๔. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกลัวการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่างๆมากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆอีกนอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

๕. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อทางราชการอันส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่งยั้ง ความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

๖. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

๖.๑ การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตามหรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

๖.๒ การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วยจะต้องพยายามนำบริการไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่างๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้รายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลี่ยงปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับการที่จำเป็นจากรัฐกล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรหรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับการจากรัฐ Milet (อ้างใน พัทธกษ ทรุชทิม, ๒๕๓๘:๓๓) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค(Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการบริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ampie Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม(The right quantity at the right geographical location) มิลเลท เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressiv Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม Verma (อ้างใน พัทธกษ ทรุชทิม, ๒๕๓๘:๓๓) การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความ
ต้องการบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่จัดการเดินทาง

๓. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้
ยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕. การยอมรับคุณภาพของบริการซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้
ให้บริการด้วย

ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายของรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการ
ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนอง ความ
ต้องการของคนหลายกลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมี
การติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับ
ความสะดวก รวดเร็ว มีแนวความคิดการให้บริการของนักวิชาการโดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน
ดังต่อไปนี้ สุนันทา ทวีผล (๒๕๕๐, หน้า ๑๓) กล่าวถึงการให้บริการสรุปได้ดังนี้

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์
และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่
เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ใน
การเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและ
สม่ำเสมอไม่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอ
ภาคและเท่าเทียมกัน

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผล
ที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้
ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากให้แก่ผู้บริการ
หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัชฌุกร (๒๕๔๒, หน้า ๑๓ อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล ,๒๕๕๐, หน้า ๑๔) ให้ความหมาย
ว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆได้ใช้
ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคล
ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การ
สนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถ ดำเนินการได้
หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแข็ง (๒๕๔๖, หน้า ๓๑-๓๔) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อน การติดต่อระหว่าง การติดต่อและหลังการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่างๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

นรวิวัฒน์ ประกอบศรีกุล (๒๕๔๘, หน้า ๙) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

กระทรวงยุติธรรม, สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน(๒๕๔๘:๕๐)ได้กล่าวถึงการบริการ หมายถึง ผลลัพธ์ของกิจกรรมอย่างน้อยหนึ่งกิจกรรมที่กระทำไปตามความต้องการของลูกค้าบริการมีผู้รับบริการเท่านั้น

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการ พัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ ประชาชนได้รับการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่ง ที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งใน การให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจ สูงสุด

เทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ

เมื่อพิจารณาถึงเทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้ ปรัชญา เวสารัชช์ (๒๕๔๐, หน้า ๔๘-๕๓ อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐, หน้า ๑๗) ได้ กล่าวไว้ว่า เกี่ยวกับวิธีการสร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลาย ขึ้นอยู่กับ กำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญพนักงานผู้ ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดีสำหรับ ประชาชน แล้วจะต้องมีขบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ การจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทางเช่น การให้บัตรคิวโดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือหยิบจากจุดวาง บัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา, การ จัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อโดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถว อย่างเป็นระเบียบ, การจัด หรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อให้เกิดระเบียบ, การจัดช่องพิเศษในกรณีที่มี เรื่องที่ติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติแล้ว จัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน

๑.การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิด ความรู้สึกและความประทับใจที่ตีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชน ได้ดังนี้

๑.๑ ความสะดวกระหว่างรอ หน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอไม่แออัด ไม่เปื้อนเสียดย ไม่ยัดเยียด

๑.๒ ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่โดยเฉพาะห้องสุขา

๑.๓ ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภท โดยเฉพาะคนพิการ ควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

๒. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

๒.๑ แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการ ควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

๒.๒ การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนายุคใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

๒.๓ การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

สรุป การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมากมาย หลากหลายวิธีโดยส่วนรวมแล้ว เทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญคือพนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจและความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

๓.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

แนวความคิดคุณภาพการบริการของ Parasuraman ; Zeithaml and Berry (อ้างในธีรภิตินวรัตน์ ณ อยู่ธาดา, ๒๕๔๙: ๑๘๓) พบว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมิน คุณภาพของการบริการที่เขาได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ ลูกค้ามักพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีความสำคัญ ๑๐ ประการ คือ ๑.) ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ๒.) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ๓.) ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ๔.) ด้านการเข้าถึงบริการ ๕.) ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ๖.) ด้านการติดต่อสื่อสาร ๗.) ด้านความน่าเชื่อถือ ๘.) ด้านความมั่นคงปลอดภัย ๙.) ด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ ๑๐.) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้(Reliability) หมายถึง บริการที่ให้อาจต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และเหมาะสมตั้งแต่แรกรวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอหรือบริการทุกครั้งต้องได้รับผลเช่นเดิมทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นที่พึงได้ เช่น มีความเสมอภาค ยุติธรรมและความโปร่งใสในการบริการ เช่น

พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การบริหารงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ สม่าเสมอตลอดเวลา(Process) ทุกครั้งที่ประชาชนมารับบริการ

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) พนักงานจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ สามารถให้บริการประชาชนและแก้ไขปัญหาต่างได้ทัน รวมทั้งความสามารถในการให้บริการมีนักวิชาการที่มีความรู้ ความชำนาญเฉพาะด้าน กระบวนการดำเนินงาน ของหน่วยงานหรือสาขาจะต้องเอื้อในการให้บริการในขณะที่บุคลากรอื่นๆ ต้องมีความรู้ความสามารถในสายงานของตนและสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่

ด้านการคมนาคมจากการมารับบริการ พนักงานบริการอย่างรวดเร็ว การบริการมีระเบียบ และเป็นระบบไม่ต้องรอนาน สามารถเรียกใช้บริการได้ง่าย

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร บุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีคุณภาพต้องมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการประชาชนทุกคน

ความหมายของคุณภาพ(Quality) คุณภาพ คือ สิ่งที่เกิดจากการที่ลูกค้ารับรู้ (Gronroos ๑๙๙๐, Buzzell and Gale ๑๙๘๗ : อ้างใน ชิริกิติ , ๒๕๔๘ : ๑๗๙)

คุณภาพของการบริการ(Service Quality) เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนทนนำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ (Etzel, Walker and Stanton. ๒๐๐๑: อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ๒๕๔๖: ๔๓๗)

คุณภาพของสินค้า (Product Quality) คือระดับของคุณประโยชน์แห่งคุณสมบัติของสินค้าที่เอื้ออำนวยต่อผู้ใช้สอยและตอบสนองความต้องการที่ตั้งใจ หรือความคาดหวังก่อนใช้สอยสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้นๆ (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, ๒๕๓๙: ๑๔)

ความหมายของคุณภาพของการบริการ(Service Quality) คุณภาพของการบริการคือความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า หรือระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว(วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, ๒๕๓๙: ๑๔) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวังซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ(Etzel, Walker and Stanton. ๒๐๐๑: อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ๒๕๔๖: ๔๓๗)

ไซแธมล์ เบอร์รี่ และพาราสุรามาน(Zeithaml; Berry; Parasuraman, ๑๙๘๘ อ้างถึงในธีรพงษ์ เทียงสมพงษ์ , ๒๕๕๑, หน้า ๓๗) กล่าวว่าคุณภาพการบริการคือประสบการณ์ทั้งหมดซึ่งลูกค้าสามารถประเมินออกมาได้ นอกจากนั้นคุณภาพการบริการ คือ ตัวชี้วัดการประเมินระดับขั้น ความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำเสนอบริการที่คุณภาพดีที่สุด ซึ่งสำคัญอย่างมากคือการล่วงรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง(Exactly Wants) สิ่งที่ลูกค้ามีความชอบ(Preference) และสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี(Delight) ลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดี คือภาวะที่ไม่ปรากฏความคาดหวังแต่จะกลายเป็นภาวะที่เกินความคาดหวัง

คุณภาพบริการตามแนวคิดของ Parasuraman เชื่อว่าคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นผลจากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมา ความต้องการของผู้รับบริการเองและประสบการณ์

ในการรับบริการที่ผ่านมารวมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นผลมาจากการได้รับบริการและการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ (Parasuraman et al., ๑๙๘๕, ๑๙๘๘) นักการตลาดได้นำแนวคิดด้านการตลาดในการสร้างคุณภาพการบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวังเมื่อลูกค้าได้รับบริการจะเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับกับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ถ้าผลที่ได้พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ลูกค้าจะไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีกในทางตรงกันข้ามถ้าการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวังลูกค้าจะพอใจและกลับมาใช้บริการอีก (Kotler, ๒๐๐๓: ๔๕๕)

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่การศึกษา ดังนี้ สมิต สัมมกร (๒๕๔๒ อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐, หน้า ๑๘) ให้ความหมายคำว่า การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษ “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็น การให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการ คือการให้ความช่วยเหลือหรือการ ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการ และ ภาครัฐกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็น ธุรกิจ บริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจกรรมค้าจะ อยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะ ช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความ รับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป

คุณภาพ คือ สิ่งที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้ารับรู้ (Gronroos, ๑๙๙๐, Buzzell & Gale, ๑๙๘๗ อ้างถึงใน จีรกติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, ๒๕๔๗)

จีรกติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, ๒๕๔๗ หน้า ๑๘๓-๑๘๖ ลูกค้ามักพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามี ความสำคัญ ๑๐ ประการดังต่อไปนี้

๑. Reliability (ความไว้วางใจ) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้ อย่างถูกต้องโดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ

๒. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่างๆ

๓. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

๔. Credibility (ความน่าเชื่อถือ) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ

๕. Security (ความมั่นคงปลอดภัย) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลึงเลสงสัย

๖. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย

๗. Communication (การสื่อสาร) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้าโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้

๘. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า) พยายามที่จะทำความรู้จักและเรียนรู้ ความต้องการของลูกค้า

๙. Competence (ความสามารถ) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการลูกค้า

๑๐. Courtesy (ความสุภาพและความเป็นมิตร) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า ในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า นั้น

สุนันทา ทวีผล (๒๕๕๐, หน้า ๑๙-๒๐) กล่าวว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน ๒ ด้าน ได้แก่ ๑. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร , ๒. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิดและความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

- มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ , มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ, มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก, มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน, มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น, มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ, มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้บริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ, มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ, มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก, มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน, มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก, มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

- อหิยาศัยดี, มีมิตรไมตรี, ความมุ่งมั่นในการให้บริการ, แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย, กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม วาจาสุภาพ น้ำเสียงไพเราะ ควบคุมอารมณ์ได้ดี รับฟังและเต็มใจแก้ไข ปัญหา กระตือรือร้น และมีวินัย

๔. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

ในประเทศนั้นคำว่าบริการสาธารณะมีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความว่าบริการสาธารณะแล้วจะเห็นได้ว่า ได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของ ประยูร กาญจนดล (๒๕๔๙, หน้า ๑๑๙-๑๒๑) อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง (๒๕๔๕, หน้า ๑๖) ที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมาย ปกครอง” ว่า

บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึงฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น ที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนโดยมีลักษณะดังนี้

๑. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของรัฐและมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

๒. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

๓. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ

๔. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปฐม มณีโรจน์ (๒๕๓๘อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, ๒๕๔๕, หน้า ๑๘) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมาย ดังกล่าวนี้อาจพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

การบริการมี ๔ ปัจจัยสำคัญ คือ

๑. ตัวบริหาร (Management)

๒. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)

๓. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)

๔. ผู้รับบริการ (Client groups)

สรุปจากปัจจัยทั้งหมดนี้จึงสามารถให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าว การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

รีน ชาพัส (Rene'Chapus, ๑๙๙๖อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, ๒๕๔๗, หน้า ๓-๕) กิจกรรมใดจะเป็นบริการสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อนิติบุคคล มหาชน เป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้นเพื่อสาธารณะประโยชน์

เกสต์ตัน เจเซ (Geston Je'ze, ๑๙๙๘ อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, ๒๕๔๗, หน้า ๓-๕) การพิจารณากิจกรรมใดเป็นบริการสาธารณะให้ดูที่จุดมุ่งหมายของการก่อตั้งองค์กรหรือกิจกรรมนั้น

จิน เดอ โซโต (Jean de Soto, ๑๙๙๔ อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, ๒๕๔๗, หน้า ๓-๕) คำนิยามของบริการสาธารณะอาจแยกเป็นสองลักษณะ โดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมือง กับลักษณะทางด้านกฎหมายคือ

ก. ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัยจนกระทั่งถึงความต้องการทางด้านเศรษฐกิจโดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

ข. ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไขสามประการ คือ ๑. เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศวางไว้ ๒. มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม ๓. เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน

ศุภชัย ยาวะประภาส (๒๕๓๙) (อ้างใน การุณย์ คล้ายคลึง, ๒๕๕๐: ๒๗) ได้พิจารณานิยามและความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ ๒ ประการคือ

๑) บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาวยการหรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะคือต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนซึ่งก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาวยการของรัฐแต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้นกิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูงและรัฐไม่มีความพร้อมจึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน เป็นผู้ดำเนินการซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำและบทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาวยการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

๒) บริการสาธารณะ จะต้องมิวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต้องอยู่อย่างปลอดภัยหรือต้องการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็ต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้น และนอกจากนี้ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

นิลบล เพ็งพานิช ได้กล่าวถึง การให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวในลักษณะที่เป็นพลวัตร ทั้งนี้ระบบการให้บริการที่ตุนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อส่วนงานที่รับผิดชอบได้ใช้ทรัพยากรและก่อให้เกิดผลผลิตการบริการเป็นไปตามแผนงานซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นการใช้แนวทางการศึกษาในวิธีคิดเชิงระบบ (System Approach) คือส่วนงานที่มีหน้าที่ด้านการให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิตและได้ผลผลิตหรือบริการ (Output) ทั้งนี้กระบวนการทั้งหมดจะต้องอยู่ภายในแผนงานที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้การประเมินผลงานจะช่วยทำให้รู้ถึงผลผลิตหรือบริการที่ได้ว่าเป็นอย่างไร อันเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ดังนั้นการให้บริการสาธารณะจึงเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลกลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบ

ต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม การให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เป็นระบบมีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วนคือ ๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ๒. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร ๓. กระบวนการและกิจกรรม ๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ ๕. ช่องทางการให้บริการ ๖. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญๆ มีดังนี้ (อำนวย บุญรัตน์ไมตรี, ๒๕๕๙)

๒) ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้ (๑) รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด (๒) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง (๓) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้ผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน (๔) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ (๕) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

๒) หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ ๓ ประการ มีดังนี้

๒.๑) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่องจะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

๒.๒) หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น อย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

๒.๓) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

๓) องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ

องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ สามารถแบ่งออกได้ ๔ ประเภท คือ

๓.๑) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ

เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ ภารกิจที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน ภารกิจที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่า หรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีขั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น (๑) การป้องกันประเทศ (๒) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ (๓) ภารกิจด้านการคลัง และ (๔) หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เป็นต้น

๓.๒) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี ๒ ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่ และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น ๔ ประเภท คือ (๑) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย (๒) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ (๓) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา และ (๔) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

๓.๓) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบ เนื่องจากกิจการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การจัดการศึกษาระดับประถม ซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำ ส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้เงินทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

๓.๔) บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน

วิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนแบ่งออกได้เป็น ๓ ลักษณะ ดังนี้

(๑) กิจการการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภทต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

(๒) การมอบอำนาจ (habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความว่า การที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้เนื่องจากเอกชนไม่ได้มีอำนาจจัดทำบริการสาธารณะ เพราะบริการสาธารณะเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐ

(๓) สัมปทาน (concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ

๔) การแบ่งความรับผิดชอบการจัดทำบริการสาธารณะ

เมื่อรัฐบาลมีนโยบายจะกระจายอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และท้องถิ่นมีความพร้อมที่จะจัดทำภารกิจต่างๆ แล้ว รัฐบาลควรกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น ดังนี้

๔.๑) การบริการสาธารณะที่ตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของประชาชน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การสาธารณสุข ปลอดภัย และสาธารณูปการต่างๆ การประปา ไฟฟ้า ถนนสะพาน การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล การรักษาพยาบาล การจัดการศึกษา เป็นต้น

๔.๒) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงปลอดภัยในชุมชน การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การจัดระเบียบสังคม การรักษาความสงบ การรักษาความปลอดภัย การคุ้มครองผู้บริโภค การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การดับเพลิง การกู้ภัย

๔.๓) การจัดสวัสดิการสังคมและการประชาสงเคราะห์ เป็นการจัดกิจกรรมเพื่อบุคคลด้อยโอกาส ยากไร้ พึ่งพาตนเองไม่ได้ การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ การรักษาพยาบาล อาคารสงเคราะห์ สถานธนาบาล การสงเคราะห์คนพิการเด็กกำพร้า คนชรา เนื่องจากการจัดทำกิจกรรมประเภทนี้จะมีค่าใช้จ่ายสูง รัฐบาลจึงควรเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านงบประมาณด้วย

๔.๔) การจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การแก้ไขปัญหาหมอกควันในท้องถิ่น เช่น อากาศเสีย น้ำเสีย เสียงดัง รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

๔.๕) การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีหน้าที่ในการส่งเสริมเผยแพร่ ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี อนุรักษ์ โบราณสถาน โบราณวัตถุ จัดตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น

๔.๖) การอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน เมื่อประชาชนได้รับบริการ สาธารณะขั้นพื้นฐานแล้ว ประชาชนยังมีความต้องการที่จะมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม มีความสะดวกสบาย มากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมีหน้าที่ต้องจัดทำบริการ สาธารณะต่างๆ เพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การขนส่งมวลชน โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสมุด สนามเด็ก เล่น สนามกีฬา กิจกรรม สันทนาการ การจัดการแข่งขันกีฬา เป็นต้น

๕) ทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ มีวิธีการดังนี้

การกระจายอำนาจการคลังของรัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจุดประสงค์เพื่อความผาสุก ของประชาชน ลดบทบาทและอำนาจของรัฐทุกระดับ เพิ่มความสามารถในการสร้างผู้บริหาร และ การใช้ผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างระบบการบริหารการปกครองที่ดีให้เกิดการสร้างสรรค์สังคม แบบประชาธิปไตย ให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริม และสร้างกระบวนการ ประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมือง และสร้างกระบวนการ ตัดสินใจเรื่องการจัดสรรทรัพยากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรปรับเปลี่ยนพื้นฐานแนวคิดการ บริการสาธารณะ รวมทั้งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ดังนี้

๕.๑) การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริหารสาธารณะ

(๑) ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ ตรงไปตรงมา ไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชน ทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และหลายช่องทาง

(๒) การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

(๓) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าการใช้ บริการ

(๔) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่น แบบผู้ประกอบการหน่วยธุรกิจ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคิดว่าองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีความสามารถ บริหาร และพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญก้าวหน้า ผู้บริหารท้องถิ่นควรคิดค้นกลยุทธ์ และทางเลือก ใหม่ มีทักษะในการบริหารนโยบายสาธารณะและการบริหารชุมชน เพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มี ประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ

๕.๒) วิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีการดังนี้

- (๑) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง
- (๒) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง
- (๓) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน
- (๔) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น
- (๕) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น

๕.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลานานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ ๑ โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่าทำอะไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานต่อ การศึกษาความพึงพอใจ จะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ในทาง สังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน ๒ ฝ่ายคือ ฝ่ายผู้มี หน้าที่ในการบริการหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการ หลายท่านได้ให้ความจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ผู้วิจัยจึงนำมา กล่าวมีดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษ “Satisfaction” มีความหมายตาม พจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย แชลลิน (Chaplin, ๑๙๖๘, p.๔๓๗ อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล , ๒๕๕๐, หน้า ๖) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตาม ประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

พรณี ชูทัยเจนจิต (๒๕๕๐:๑๔) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกที่ดี ที่ ประทับใจต่อสิ่งเร้าต่างๆไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ ราคา การจัดจำหน่ายและส่งเสริมการตลาด

คุลเลน (Cullen. ๒๐๐๑ : ๖๖๔) ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นใน ระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่างๆทั้งในระดับที่เกี่ยวข้องกับลักษณะบริการที่มีต่อ คุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และใน ระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นของสรุปรวมความพึง พอใจของผู้ใช้บริการที่มีองค์กร

ซาบฟิน (Chaphin, ๑๙๙๖, p.๒๕๖ อ้างถึงใน ชูโชค ทิพย์โสทธิ, ๒๕๔๕, หน้า ๒๓) ความพึง พอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรก เมื่อ บรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

คอตเลอร์ (Kotler, ๑๙๙๔, อ้างถึงใน กิตติยา เหมันค์, ๒๕๔๘, หน้า ๑๒) ความพึงพอใจว่าเป็น ระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพ กับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึง พอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความ ประทับใจ

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบ พอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่น่าปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคล นั้นได้ แต่ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่างๆซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด ๒ ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของฟรอยด์ และทฤษฎีของมาสโลว์

มิลเลท กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจำได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผล

การปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผลผลิตในการให้บริการในการเพิ่มผลผลิตของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีคือการให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณ การให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้นโดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลงเปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ปลอดภัย การใช้บริการหรือสินค้าอื่นๆเช่น บริการซักแห้งเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้ง จะช่วยลดการใช้บริการการรักษายาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการรวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้รวบรวมมานี้พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

๖.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

กุลธนิ ธนาพงศธร ๒๕๒๘, (หน้า ๓๐๓ - ๓๐๔) หลักการให้บริการที่สำคัญ ๕ ประการ คือ

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการ ของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒. หลักความสม่ำเสมอคือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆอย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

๕. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เวเบอร์ Weber,(๑๙๖๖,p.๙๘) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการว่าการจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมร รัชศาสตร์ (๒๕๔๖, หน้า ๕๔) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จๆไปแต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

เจ็ดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (๒๕๓๗, หน้า ๓๒) ในการให้บริการสาธารณะต่างๆ นั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนับว่า มีความสำคัญยิ่งเพราะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ว่าบริการสาธารณะดังกล่าวประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้นักวิชาการบางท่านได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ไมเคิล อาร์ ฟิตซ์เจอร์รัลด์ (Michael R. Fitzgerald) โรเบิร์ต เอฟ ดูแรนด์ (Robert F. Durant) และจอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet) ฟิตเจอร์รัลด์และดูแรนด์ (Fittural & Doorand) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลได้รับเป็นเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลตั้งไว้โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ด้านคือ

ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้การส่งมอบบริการ

ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (๒๕๒๓, หน้า ๒๕๑) การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

๑. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจคือ

๑.๑ ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

๑.๒ ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

๑.๓ ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

๑.๔ ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

๒. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นาทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่ปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (๒๕๓๖, หน้า ๑๑-๑๔) เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย Package Service ดังนี้

๑. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

๑.๑ ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ

๑.๒ การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวราชการเองมักเป็นไปเพื่อควบคุมมาก

การส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆเป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

๑.๓ จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีฐานะเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เที่ยงกันและนำไปสู่ปัญหาต่างๆเช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความคิดเห็นได้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

๑. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

๒. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างรวดเร็ว

๓. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกันกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

๔. ความรวดเร็วการให้บริการสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้าซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐแต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน ๓ ลักษณะคือ

๔.๑ การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

๔.๒ การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

๔.๓ การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

๕. การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้นหน่วยราชการไม่จำเป็นต้องรอให้มีการร้อง แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น รายงาน การ

ติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่างๆเพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็วตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรประชาชนซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

๖. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับโดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือการบริการที่แล้วเสร็จในการต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน ๒ ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการงานที่ตนรับผิดชอบก็ตามแต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

๗. ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่างๆมากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆอีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บริการนั้น เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

๘. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้นต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่ผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธนายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วยหรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่าแม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อนการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคมซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่มมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกันโดยจะต้องภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่าผู้บริหารและการบริหารตามลำดับ ดังนั้นที่ได้มีกลุ่มที่นั้นย่อมมีการบริหาร

๗.การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่(New Public Management หรือ NPM)

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือการนำเอาวิธีการของเอกชนมาใช้ในการจัดการภาครัฐโดยเน้นการใช้มีออาชีพมาจัดการ มีหลักการบริหารที่เน้นผลผลิตและผลลัพธ์ มีโครงสร้างองค์การที่เล็กกะทัดรัด และแบนราบ ทำให้มีความคล่องตัว มีความเป็นอิสระสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความแตกต่างจากแนวเก่า คือการบริหารภาครัฐแนวเก่ามีโครงสร้างการจ้องค์การที่ใหญ่ มีสายงานเป็นลำดับขั้นบังคับบัญชา มีการยึดกฎระเบียบเป็นหลักในการปฏิบัติงาน และมีการรวมศูนย์อำนาจการบริหาร New Public Management : NPM สารหลักสำคัญของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ มาจากแนวคิดหลัก ๔ เรื่องด้วยกัน คือ

๑. Good Governance หรือการปกครองที่ดี คือ การดำเนินกระบวนการนโยบายสาธารณะอย่างเปิดเผยคาดเดาได้และเห็นแจ้ง ซึ่งก็คือกระบวนการที่โปร่งใส การมีระบบราชการที่สำนึกในจิตวิญญาณแห่งอาชีพ การมีรัฐบาลที่เป็นฝ่ายบริหารที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการกระทำของตนและมีประชาชนที่เข้มแข็งและมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะ และทั้งหมดนี้ต้องเคารพต่อการปกครองโดยหลักนิติธรรม

๒. Managerialism หรือลัทธิการจัดการ เน้นความจำเป็นของการใช้วิธีการจัดการแบบเอกชนมาใช้กับภาครัฐในเรื่องการเงิน บุคลากร เทคโนโลยี เพื่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด และคุ้มค่า

๓. Entrepreneurial Governance หรือรัฐบาลเชิงผู้ประกอบการโดยรัฐต้องปรับลดบทบาทภารกิจของรัฐให้อำนาจกับประชาชนมีส่วนร่วมในการออกกฎ ระเบียบ ต่างๆใช้หลักการเทียบเคียงกับหน่วยงานอื่น กำหนดพันธกิจ เป้าหมาย วิสัยทัศน์ การนำองค์กรที่ชัดเจน มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อลูกค้า ลูกค้าคือพระเจ้า มีแนวคิดเชิงบูรณาการ ป้องกันปัญหาดีกว่าตามแก้ไข เน้นการกระจายอำนาจความรับผิดชอบตามความสำคัญของงาน

๔. Post-Bureaucratic Organization แนวคิดที่มาจากผลการการจ้องค์การหลังระบบราชการ คือรัฐต้องกระจายอำนาจให้กับผู้ปฏิบัติ มีผลเป็นเป้าหมาย รู้จักรับผิดชอบเป้าหมายองค์การ ลูกค้ากำหนดขอบเขตงาน ต้องทำงานเชิงรุก มีคำตอบที่หลากหลาย พร้อมให้ความสำคัญกับผู้ชำนาญการ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ ใช้การเปลี่ยนแปลงเป็นโอกาสให้รางวัลแก่กลุ่ม และประเมินผลงานเพื่อปรับปรุงและพัฒนาหลักการของ NPM

๑. ใช้มีออาชีพมาจัดการ คือเน้นผู้รับผิดชอบๆต้องเป็นมีออาชีพ
๒. กำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
๓. มุ่งควบคุมที่ผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ คือ เมื่อมอบอำนาจให้แล้ว จะสนใจผลลัพธ์ไม่สนใจวิธีการ
๔. แดกองค์การให้เล็กลงเป็นหน่วยงานย่อยเพื่อประสิทธิภาพ
๕. ใช้การแข่งขันผลักดันให้เกิดมาตรฐานที่ดีขึ้นและต้นทุนต่ำลง

๖. ใช้วิธีการของเอกชน

๗. เน้นวินัยและความประหยัดในการใช้ทรัพยากร

สาระหลักสำคัญของ NPM

๑. การเปลี่ยนแปลงหลักการบริหารที่เน้นผลผลิตและผลลัพธ์ แนวเก่าเน้นที่ทรัพยากรนำเข้าหรือทรัพยากรที่ใช้ในการบริหาร หรือกระบวนการทำงาน
๒. การสร้างระบบการวัดผลงาน การกำหนดตัวชี้วัด และมาตรฐาน
๓. มีโครงสร้างองค์การที่กะทัดรัด แบนราบ เป็นอิสระ แทนความใหญ่โต รุ่มร่าม
๔. สร้างสายสัมพันธ์แบบสัญญา(จ้าง)มากกว่าสายการบังคับบัญชา
๕. ใช้กลไกการตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ
๖. เส้นแบ่งระหว่างภาครัฐและเอกชนไม่ชัดเจน เนื่องจากความสัมพันธ์เป็นแบบหุ้นส่วนมีมากขึ้น
๗. ค่านิยม เช่น หลักสากล เสมอภาค มั่นคง ลดความสำคัญลงให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ

แนวทางการปฏิรูประบบราชการไทย เหตุผลความจำเป็นในการปฏิรูประบบราชการไทย จากสถานการณ์และสภาพปัญหาต่างๆ ได้แก่ การเกิดวิกฤตเศรษฐกิจและการเงิน เกิดปัญหาสังคมอ่อนแอ แรงกดดันจากกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก (เสรีภาพ การมีส่วนร่วมของประชาชน ในการตรวจสอบอำนาจรัฐและปกครองประเทศ) ประชาชนมองระบบราชการเป็นระบบที่ล้าหลังไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาคราชการมีขนาดใหญ่เกินไป ทำงานในลักษณะรวมศูนย์อำนาจ ทำงานโดยยึดติดกับวิธีการมากกว่าผลลัพธ์ของงาน

หลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาปรับใช้ในการปฏิรูประบบราชการไทย เป็นการมุ่งสู่ทิศทางที่จะปรับปรุงการจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานโดยยึดหลักการเน้นผู้รับบริการจากรัฐ เน้นการปรับลดบทบาทภารกิจ การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของภาครัฐ และปรับวิธีการบริหารกำลังคนให้สามารถเทียบเคียงได้กับเอกชน ความสำเร็จของการปรับใช้หลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของทุกฝ่ายในภาคราชการในการทำความเข้าใจและปรับเปลี่ยนกรอบแนวคิดและวิธีการทำงานให้ไปสู่เป้าประสงค์ร่วมกัน ในกรณีของประเทศไทยที่ปฏิรูประบบราชการยึดแนวทาง NPM ท่านคิดว่าจะประสบความสำเร็จเพียงใด มีอะไรบ้างที่ควรปรับปรุงเพื่อทำให้เกิดประโยชน์คุ้มค่ากับประชาชนมาก

เทศบาลตำบลเขาพระงาม อ.เมือง จ.ลพบุรี ฐานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้นำหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาประยุกต์ใช้งานในหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงการจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานในรูปแบบการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management : RBM) ที่มุ่งเน้นปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานภาครัฐไปสู่การทำงานเพื่อประชาชน มีการวัดผลผลิตอย่างเป็นรูปธรรม มีความโปร่งใส ในการตัดสินใจ มีวิธีการทำงานที่มีความรวดเร็วและคล่องตัว สนองตอบต่อการให้บริการสาธารณะต่อสังคมและประชาชน โดยมีหลักการสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐ มาปรับใช้ ดังนี้

๑. การสร้างการบริการที่มีคุณภาพแก่พี่น้องประชาชน โดยเทศบาลตำบลเขาพระงาม ให้บริการที่รวดเร็ว โปร่งใส และสร้างความประทับใจให้กับประชาชนอันเป็นเสมือนลูกค้า การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม การเสนอความคิดเห็น ร่วมปฏิบัติงานและตรวจสอบผลการดำเนินงาน เช่น ศูนย์บริการ One Stop Service ,การให้บริการอินเทอร์เน็ตโดยเปิดเป็นศูนย์สารสนเทศประจำเทศบาล,การออกบริการเคลื่อนที่เทศบาลพบประชาชนตามชุมชนต่างๆ

๒. สนับสนุนการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา สนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น การนำ GPS มาใช้ในการจัดทำแผนที่ภาษี การนำ Pocket PC มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ) การฝึกอบรมให้กับคนในชุมชนในด้านต่างๆเช่น ฝึกอบรมการเขียนโครงการ ด้านการจัดประชุมประชาคมเมือง

๓. ลดการควบคุมชุมชนจากทางเทศบาล และเพิ่มอิสระในการบริหารงานให้แก่ชุมชนมากขึ้น หรือเน้นการกระจายอำนาจ ผ่อนคลายกฎระเบียบให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการ เช่น มอบอำนาจการบริหารการเงินให้ประธานคณะกรรมการชุมชนและคณะกรรมการชุมชน ได้บริหารจัดการโครงการที่เทศบาลสนับสนุนงบประมาณ

๔. เทศบาลตำบลนาหว้า ให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน หมายถึง เน้นการวัดผลการทำงานว่าประสบความสำเร็จมากน้อยแค่ไหน เช่น มีการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน, ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน KPLs, PMQA, HA

๕. ปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน นำระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มาประยุกต์ใช้อย่างแท้จริง มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารชุมชน เน้นการจัดระเบียบโครงสร้างการบริหารชุมชนแบบมีส่วนร่วมบูรณาการ ทำงานประสานร่วมมือกันระหว่างส่วนราชการกับพี่น้องประชาชน

๖. ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน วัฒนธรรมการทำงาน ค่านิยม สร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันชุมชน ความรู้สึกผูกพันต่อพันธกิจ การทำงานเป็นทีม คิดอย่างเป็นระบบ ร่วมประสานงานชุมชน ให้บริการด้วยมิตรไมตรี ปลุกฝังค่านิยม เทศบาลยิ้ม ยินดีและเต็มใจให้บริการ

๗. เสริมสร้างวินัยการใช้จ่ายงบประมาณ เน้นธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกกระบวนการใช้จ่ายงบประมาณ เช่น การควบคุมภายใน, การชี้แจงผ่านสภาเทศบาล, การชี้แจงรายรับรายจ่ายผ่านสื่อทางด้านสารสนเทศ

ผมคิดว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่สามารถนำมาใช้ได้จริงแต่มีทั้งข้อดีและข้อเสีย ดังนี้
ข้อดี มีดังนี้

- ประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีขึ้น มีคุณค่ามากขึ้น
- โครงสร้างองค์การมีขนาดที่เล็กลง มีความคล่องตัว มีความอิสระสามารถทำงานได้

อย่างมีประสิทธิภาพ

- มีระบบบริหารราชการที่โปร่งใสและสามารถตรวจสอบ
- มีระบบกฎหมายที่เป็นธรรมและวางใจได้
- มีการนำการบริหารแบบเอกชนมาใช้ในเรื่องการเงิน บุคลากร เทคโนโลยี ทำให้

เกิดผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด และคุ้มค่า

- ช่วยให้มีการประสานวัตถุประสงค์ทั่วทั้งองค์การ
- มีแผนปฏิบัติที่มุ่งเป้าหมายดำเนินไปอย่างสอดคล้องกันเกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า
- ทำให้บุคลากรทุกคนรู้ว่ามียหน้าที่รับผิดชอบอะไร อยู่ส่วนไหนขององค์กร มีส่วนสนับสนุนความสำเร็จขององค์กรอย่างไร
- บุคลากรมีอิสระพอสมควรในการตัดสินใจเกี่ยวกับสถานะของตนเอง
- ช่วยให้บุคลากรรู้ถึงข้อบกพร่องของตนเองและปรับปรุงตนเองให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนา
- ทำให้องค์กรได้ปรับปรุงการทำงานอยู่ตลอดเวลาและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้สูงสุด
- ข้อเสีย
 - จะแน่ใจได้อย่างไรว่าเมื่อรัฐให้เอกชนมาดำเนินการจะไม่แสวงหากำไรเข้าตนเอง
 - มองข้ามความสำคัญของปัจจัยโครงสร้างที่เป็นความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่
 - การให้อำนาจผู้บริหารอาจก่อให้เกิดการทุจริต
 - ปัญหาการวัดผลงานด้านโดยละเอียดและด้วยความระมัดระวัง
 - ปัญหาด้านเวลาและการจัดทำเอกสาร
 - ปัญหาเรื่องความร่วมมือประสานงาน

กล่าวโดยสรุปการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) NPM เป็นการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานภาครัฐไปสู่การบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result) เป็นเป้าหมายหลักเพื่อผลประโยชน์สาธารณะของประชาชนเป็นจุดมุ่งหมายสูงสุดโดยใช้วิธีการบริหารจัดการองค์กร เช่น ปรับบทบาท ภารกิจ การมุ่งเน้นผลงาน เพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติขององค์กร จากนั้นจึงใช้หลักการบริหารแบบเอกชนที่มุ่งเน้นลูกค้าคุณภาพการบริการและเพิ่มผลผลิต เพื่อยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้สูงขึ้นและสุดท้ายใช้หลักการแข่งขัน เพื่อไม่ให้องค์กรอยู่กับที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยมีเป้าหมายพัฒนาองค์กรให้เป็น “องค์กรที่มีผลสัมฤทธิ์สูง”

๘.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรวิมล สิงห์นิล (๒๕๕๑) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคายผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนางโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าและด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

กาญจนา ทับทิมทอง (๒๕๕๑) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ส่วนด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านความรวดเร็วที่ให้บริการประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง

สุจิตราพร วานะ (๒๕๕๒) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล:กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอดงหลวง จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษม เป็นรายด้านจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านการดำเนินงานตามบทบาทและด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารตามลำดับ

พนิตตา นรสิงห์ (๒๕๕๒) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทั้ง ๓ ด้านคือ ด้านบุคลิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่

สุกัญญา มีแก้ว (๒๕๕๔) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานีเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานีผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง ๒๐-๓๐ ปีสมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกรรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว ๓ คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการ คือ ตำบลประสงค์ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยภาพรวม และรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุอาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ธีระพงษ์ ภูมิปาณิก (๒๕๕๕) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.61$) และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.65$) ด้านที่ ๒ ด้านระบบการให้บริการ ($\bar{X}=4.55$) และด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.56$) ตามลำดับและประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.56$)เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านที่ ๔ แผนงานนิติการ ($\bar{X}=4.68$)ด้านที่ ๑ แผนงานงานกีฬาและนันทนาการ ด้านที่ ๓ แผนงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและด้านที่ ๑๐ แผนงานคุณภาพของการบริการ ($\bar{X}=4.63$) ด้านที่ ๒แผนงานจัดเก็บภาษีและการเก็บภาษี ($\bar{X}=4.55$)ด้าน

ที่๗แผนงานพัฒนาชุมชน($\bar{X}=๔.๕๔$) ด้านที่ ๙ แผนการอำนวยความสะดวกในการบริการ
 ประชาชนทั้งภายในและภายนอกสถานที่($\bar{X}=๔.๕๓$)ด้านที่ ๕ แผนงานไฟฟ้า($\bar{X}=๔.๕๒$) ด้านที่ ๖
 แผนงานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์($\bar{X}=๔.๕๑$)และด้านที่ ๘ แผนงานสังคมสงเคราะห์
 ($\bar{X}=๔.๓๙$)ตามลำดับ

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research)โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจSurvey(Research)ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือการศึกษาวิจัยจากเอกสาร(Documentary Research)และการศึกษาวิจัยภาคสนามField Research โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก In (-depth interview)ประกอบกัน สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎร มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเย็น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดหนองบัวลำภู ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชน : ประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเย็น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดหนองบัวลำภู ในปีงบประมาณ๒๕๖๓

กลุ่มตัวอย่าง: ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ๓๗๕ คน จำนวนจากประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขต จากวิธีการทาโรยามาเน่ (Yamane)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัยมีดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเย็น อำเภอสว่างแดนดิน ข้อมูลทุติยภูมิการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลในส่วนข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) และผลงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงาน และแบบสัมภาษณ์แบบ เจาะลึก(In-depth Interview) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม จากการสัมภาษณ์ บุคคลที่เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเย็น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดหนองบัวลำภู

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น ๒ตอนดังนี้

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการมารับบริการ และการรับข้อมูลข่าวสารวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเย็น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดหนองบัวลำภูด้านต่างๆวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้ายในการวิเคราะห์ ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ทั้ง ๓ ข้อจะใช้หลักการสังเคราะห์ ข้อมูลตีความ (Interpretive analysis)

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในภารกิจทั้งหมด ๑๐ ภารกิจ ได้แก่ งานกีฬาและนันทนาการ งานจัดเก็บภาษีและการเก็บภาษีเคลื่อนที่งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชน งานนิติกรงานไฟฟ้า งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ งานพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนทั้งภายในและภายนอกสถานที่ และคุณภาพของการบริการ รวมทั้งศึกษาการให้บริการทั้งหมด ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบการ

ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๙๘ โดยจำแนกรายด้านได้ดังนี้ ๑)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๔๐ ๒) ด้านระบบการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๘๐ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๗๓ ๔) แผนงานกีฬาและนันทนาการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๘๐ ๕) แผนงานจัดเก็บภาษีและการเก็บภาษีประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๑๐ ๖) แผนงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๖๐ ๗) แผนงานนิติการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๕๐ ๘) แผนงานไฟฟ้าประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๘๐ ๙) แผนงานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๒.๕๐ ๑๐) แผนงานพัฒนาชุมชนประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๗๐ ๑๑) แผนงานสังคมสงเคราะห์ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๒๐ ๑๒) แผนกการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนทั้งภายในและภายนอกสถานที่ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๒.๖๐ และ ๑๓) แผนงานคุณภาพของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๑๐

จตุรงค์ พานิชพานิช (๒๕๕๖ :บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการและมาตรการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำนวน ๓๔๙ คน พบว่า ประชาชนคลองนารายณ์มีความต้องการมาภายในภาพรวมเมื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชน พบว่า มีความแตกต่างจำแนกตามอายุที่ต่างกันในระดับนัยที่สำคัญที่ .๐๕ และมาตรการจัดบริการสาธารณะที่ประชาชนให้ความสำคัญ ๓ อันดับแรกได้แก่ การอบรมอัธยาศัยของพนักงาน การจัดทำคู่มือความคิดเห็นและจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อพิจารณาในรายด้าน

ธีระพงษ์ ฐิริปาณิก (๒๕๕๖) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{X}=๔.๔๖$

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวมจำแนกตามภารกิจของเทศบาลในงานต่างๆอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๔.๕๓$)

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการทั้งหมด ๔ด้าน และภารกิจทั้งหมด ๑๗ ภารกิจ พบว่า ในภาพรวมของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๔๐ โดยจำแนกรายได้ดังนี้ ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๒๐ ๒)ด้านระบบการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๓.๗๐ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๔๐ ๔) ด้านคุณภาพการบริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๕๐ ๕) งานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๕๐ ๖)ด้านสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๘.๓๐ ๗) งานรักษาความสะอาดประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๖.๖๐ ๘) งานบริการและเผยแพร่วิชาการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๒.๗๐

๙) งานประชาสัมพันธ์ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๖๐ ๑๐) งานส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๗๐ ๑๑) งานพัฒนาชุมชนและชุมชนเมืองประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๗๐ ๑๒) งานนิติการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ๑๓) งานพัฒนารายได้ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๓๐ ๑๔) งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๔๐ ๑๕) งานศูนย์บริการสาธารณสุขประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ๑๖) งานสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ๑๗) งานระบบสารสนเทศและการสื่อสารประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ๑๘) งานการศึกษาปฐมวัยประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ๑๙) งานกีฬาและนันทนาการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ๒๐) งานสังคมสงเคราะห์และส่งเสริมสวัสดิการสังคมประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๗.๗๐ ๒๑) งานวิศวกรรมประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ระดับการแปลผลจากการใช้ผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนากำหนด ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบ ไกลเกิร์ตเกล โดยแบ่งมาตราส่วนออกเป็น ๕ ลำดับ คือ

มาตราส่วน	คะแนน
มากที่สุด	๕
มาก	๔
ปานกลาง	๓
น้อย	๒
น้อยที่สุด	๑

โดยกำหนดการแปลผลจากค่าเฉลี่ยหรือร้อยละความพึงพอใจที่คำนวณได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
$\bar{X} \leq 1.00 - 1.49$	$20.00\% \leq 29.99\%$	หมายถึง น้อยที่สุด
$\bar{X} \leq 1.50 - 2.49$	$30.00\% \leq 49.99\%$	หมายถึง น้อย
$\bar{X} \leq 2.50 - 3.49$	$50.00\% \leq 69.99\%$	หมายถึง ปานกลาง
$\bar{X} \leq 3.50 - 4.49$	$70.00\% \leq 89.99\%$	หมายถึง มาก
$\bar{X} \leq 4.50 - 5.00$	$90.00\% \leq 100.00\%$	หมายถึง มากที่สุด

ตารางที่ ๓-๑ เกณฑ์การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า ๔.๐๐-๔.๔๙ ขึ้นไป	มากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป	๗
มากกว่า ๓.๗๕-๔.๐๐	มากกว่าร้อยละ ๗๕-๘๐	๖
มากกว่า ๓.๕๐-๓.๗๕	มากกว่าร้อยละ ๗๐-๗๕	๕
มากกว่า ๓.๒๕-๓.๕๐	มากกว่าร้อยละ ๖๕-๗๐	๔
มากกว่า ๓.๐๐-๓.๒๕	มากกว่าร้อยละ ๖๐-๖๕	๓
มากกว่า ๒.๗๕-๓.๐๐	มากกว่าร้อยละ ๕๕-๖๐	๒
มากกว่า ๒.๕๐-๒.๗๕	มากกว่าร้อยละ ๕๐-๕๕	๑
ต่ำกว่า ๒.๕๐	ต่ำกว่าร้อยละ ๕๐	๐

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ผู้ประเมินได้แบ่ง การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ๒ ตอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของผู้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของผู้บริการ

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน

ตารางที่ ๔-๑ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตามเพศ

	ชาย	หญิง	รวม
จำนวน	๑๕๓	๒๐๒	๓๕๕
ร้อยละ	๔๖.๑	๕๓.๙	๑๐๐.๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๓๕๕ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๓.๙ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑ ดังตารางที่ ๔-๑

ตารางที่ ๔-๒ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามอายุ

	๑๕ - ๒๕ ปี	๒๖ - ๓๕ ปี	๓๖ - ๔๕ ปี	๔๖ - ๕๕ ปี	๕๖ - ๖๕ ปี	๖๖ - ๗๕ ปี	๗๖ - ๘๕ ปี	๘๖ - ๙๐ ปี	รวม
จำนวน	๒๗	๑๑๒	๙๗	๗๑	๕๓	๑๒	๑	๒	๓๕๕
ร้อยละ	๗.๖	๓๑.๕	๒๗.๓	๑๙.๗	๑๔.๑	๓.๔	๐.๓	๐.๕	๑๐๐.๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมาส่วนใหญ่อายุ ระหว่าง ๒๖-๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓ อายุระหว่าง ๔๖-๕๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗ อายุระหว่าง ๕๖-๖๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑ อายุระหว่าง ๑๕-๒๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๗.๖ อายุระหว่าง ๖๖-๗๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓.๔ อายุระหว่าง ๘๖-๙๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๐.๕ และมีจำนวนน้อยที่สุดอายุระหว่าง ๗๖-๘๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๐.๓ ดังตารางที่ ๔-๒

ตารางที่ ๔-๓ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	รวม
จำนวน	๖๔	๑๑๑	๑๒๒	๒๐	๕๒	๖	๓๗๕
ร้อยละ	๑๗.๑	๒๙.๖	๓๒.๕	๕.๓	๑๓.๙	๑.๖	๑๐๐.๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสุนทรราช จังหวัด นครราชสีมา จำนวน ๓๗๕ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าร้อยละ ๓๒.๕ รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นคิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕.๓ ตามลำดับและมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑.๖ ตามลำดับ ดังตารางที่ ๔-๓

ตารางที่ ๔-๔ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตามอาชีพ

	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของ ธุรกิจ	ค้าขาย รายย่อย/ อาชีพ อิสระ	นักเรียน / นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ	เกษตรกร / ประมง	ว่าง งาน	อื่นๆ	รวม
จำนวน	๒๒	๔๐	๖	๘๓	๕	๑๐๗	๒๑	๕๘	๒๔	๙	๓๗๕
ร้อยละ	๕.๙	๑๐.๗	๑.๖	๒๒.๑	๑.๓	๒๘.๕	๕.๖	๑๕.๕	๖.๔	๒.๔	๑๐๐.๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสุนทรราช จังหวัด นครราชสีมา จำนวน ๓๗๕ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๒๘.๕ รองลงมาค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระคิดเป็นร้อยละ ๒๒.๑ และเป็นนักเรียน / นักศึกษาน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑.๓ ดังตารางที่ ๔-๔

ตารางที่ ๔-๕ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

	ต่ำกว่า - ๕,๐๐๐ บาท	๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	รวม
จำนวน	๒๓๗	๑๑๕	๑๕	๘	๓๗๕
ร้อยละ	๖๓.๒	๓๐.๗	๔.๐	๒.๑	๑๐๐.๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสุนทรราช จังหวัด นครราชสีมา จำนวน ๓๗๕ คน คนพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๖๓.๒ รองลงมา มีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗ และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๔.๐ ตามลำดับ ในขณะที่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๒๐,๐๐๑- ๓๐,๐๐๐ บาท น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๒.๑ ดังตารางที่ ๔.๕

๑.๒ ข้อมูลการรับบริการของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ ๔-๖ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการรับบริการของประชาชน จำแนกตามจำนวน ครั้ง ที่มาติดต่อขอรับบริการ ในรอบระยะเวลา ๑ ปี

	๑ ครั้ง/ปี	๒ ครั้ง/ปี	๓ ครั้ง/ปี	๔ ครั้ง/ปี	มากกว่า ๕ ครั้ง/ปี	รวม
จำนวน	๑๐๔	๑๑๖	๗๙	๓๘	๓๘	๓๗๕
ร้อยละ	๒๗.๗๐	๓๐.๙๐	๒๑.๑๐	๑๐.๑๐	๑๐.๑๐	๑๐๐.๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสุนทรราช จังหวัด นครราชสีมา จำนวน ๓๗๕ คน แบ่งข้อมูลการเข้ารับบริการออกเป็นจำนวนครั้งต่อปี พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ที่เข้าใช้บริการต่อกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการต่อปีมากที่สุดจำนวน ๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๙๐ รองลงมา ๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๐ รองลงมา ๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๐ และน้อยที่สุดมีค่า เท่ากันคือจำนวน ๔ และ มากกว่า ๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑๐ ดังตารางที่ ๔-๖

ตารางที่ ๔-๗ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการรับบริการของประชาชน จำแนกตามงานที่ขอรับบริการ

	งาน การศึกษา	งานพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ สังคม	งาน สาธารณสุข	งานป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย	งานโยธา	งานจัดเก็บ รายได้หรือ ภาษี	รวม
จำนวน	๒๐	๒๓๙	๑๘	๓๑	๑๐	๕๗	๓๗๕
ร้อยละ	๕.๓	๖๓.๗	๔.๘	๘.๓	๒.๗	๑๕.๒	๑๐๐.๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสุนทรราช จังหวัด นครราชสีมา จำนวน ๓๗๕ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ รับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม ร้อยละ ๖๓.๗ รองลงมา รับบริการงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี ร้อยละ ๑๕.๒ และรับบริการงาน โยธาน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๗ ดังตารางที่ ๔-๗

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ตารางที่ ๔-๘ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา โดยรวม

ความพึงพอใจต่อด้าน	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๘	๑.๖๓	๘๗.๖๖	มาก
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๑	๑.๐๖	๘๘.๒๐	มาก
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๓๓	๐.๗๖	๘๖.๖๐	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๐	๑.๑๖	๘๘.๐๐	มาก
รวม	๔.๓๘	๑.๑๕	๘๗.๖๒	มาก

จากตารางที่ ๔-๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๒ เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับมาก โดย ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๔๑ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๓๓ ตารางที่ ๔-๘

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกรายด้าน

ตารางที่ ๔-๙ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๓๙	๐.๗๔	๘๗.๘๙	มาก
๒. ความรวดเร็วในการบริการ	๔.๓๘	๐.๗๓	๘๗.๖๘	มาก
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๔๗	๐.๗๒	๘๙.๔๖	มาก
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๓๘	๐.๗๒	๘๗.๖๘	มาก

๕. สะดวกที่ ^๕ ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๓๗	๒.๑๘	๘๗.๔๑	มาก
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๒๙	๐.๗๒	๘๕.๘๑	มาก
รวม	๔.๓๘	๑.๖๓	๘๗.๖๖	มาก

จากตารางที่ ๔-๙ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก๋ อำเภอสว่างโฮงปาดิ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๗๕ คน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๔๗ รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๙ รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการและความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ รองลงมาคือ ความสะดวกที่^๕ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๒๙ ดังตารางที่ ๔-๙

ตารางที่ ๔-๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก๋ อำเภอสว่างโฮงปาดิ จังหวัดนราธิวาส ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๓๔	๐.๗๖	๘๖.๘๓	มาก
๒. มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	๔.๔๓	๐.๑๔	๘๘.๖๙	มาก
๓. พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจนไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ	๔.๔๖	๐.๗๒	๘๙.๒๓	มาก
๔. มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์	๔.๓๘	๐.๓๒	๘๗.๗๓	มาก
๕. มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยี ในการประมวลผล เพื่อการบริการข้าราชการ เป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	๔.๔๔	๒.๗๒	๘๘.๙๑	มาก
รวม	๔.๔	๑.๘๒	๘๘.๒๐	มาก

จากตารางที่ ๔-๑๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๓๗๕ คน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๑ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจพื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๔.๔๖ รองลงมาคือ มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการชำระภาษีเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔ รองลงมาคือ มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๓ รองลงมามีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ และมีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๓๔ ตามลำดับ ดังตารางที่ ๔-๑๐

ตารางที่ ๔-๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๑	๐.๗๘	๘๖.๒๙	มาก
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๓๓	๐.๗๙	๘๖.๗๗	มาก
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๒๙	๐.๗๗	๘๕.๘๗	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ที่ความรู้ ความสามารถในการให้บริการเช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๓๖	๐.๗๑	๘๗.๒๐	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๓๐	๐.๗๘	๘๖.๑๙	มาก
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๓๕	๐.๗๕	๘๗.๐๔	มาก
รวม	๔.๓๓	๐.๗๖	๘๖.๖๐	มาก

จากตารางที่ ๔-๑๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน ๓๗๕ คน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อยู่ในระดับ มาก ที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๔.๓๖ รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๕ รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๒๙ ดังตาราง ๔-๑๑

ตารางที่ ๔-๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางรับบริการ	๔.๓๕	๐.๖๙	๘๗.๐๙	มาก
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ	๔.๔๙	๒.๑๖	๘๙.๘๑	มาก
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๕๐	๐.๗๑	๙๐.๐๓	มากที่สุด
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๓๔	๐.๗๔	๘๖.๘๓	มาก
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๓๖	๐.๗๓	๘๗.๓๖	มาก
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ และใช้บริการ	๔.๔๐	๐.๖๙	๘๘.๐๕	มาก
๗. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๓๘	๐.๗๒	๘๗.๗๓	มาก
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๓๘	๐.๗๖	๘๗.๗๓	มาก
รวม	๔.๔๐	๑.๑๖	๘๘.๐๐	มาก

จากตารางที่ ๔-๑๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๓๗๕ คน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๐ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๕๐ รองลงมาคือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และเครื่องถ่ายเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ และใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ รองลงมาคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายและความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ รองลงมาคือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๕ และ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ๔.๓๔ ดังตารางที่ ๔-๑๒

๒.๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยรวม

ตารางที่ ๔-๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานองค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา โดยรวม

ความพึงพอใจต่อส่วนงาน	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. งานการศึกษา	๔.๓๑	๐.๗๓	๘๖.๒๐	มาก
๒. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๓๔	๐.๗๓	๘๖.๘๐	มาก
๓. งานสาธารณสุข	๔.๓๐	๐.๗๒	๘๖.๐๐	มาก
๔. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๓๘	๐.๗๒	๘๗.๖๐	มาก
๕. งานโยธา	๔.๒๘	๐.๗๖	๘๕.๖๐	มาก
๖. งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๔.๓๓	๐.๗๑	๘๖.๖๐	มาก
รวม	๔.๓๒	๐.๗๓	๘๖.๔๗	มาก

จากตารางที่ ๔-๑๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ตามส่วนงานโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ เมื่อพิจารณาเป็นส่วนงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยงาน ๔.งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เท่ากับ ๔.๓๘ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ งานจัดเก็บรายได้หรือภาษีมียค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ รองลงมา คืองานการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๓๑ งานสาธารณสุขมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ ในขณะที่งานโยธามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๒๘ ดังตารางที่ ๔-๑๓

๒.๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยจำแนกตามส่วนงาน

ตารางที่ ๔-๑๔ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ส่วนงานบริการด้านงานการศึกษา

ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับงานการศึกษา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๗	๐.๖๙	๘๕.๕๕	มาก
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๐	๐.๗๑	๘๖.๐๘	มาก
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๓๒	๐.๗๑	๘๖.๔๕	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๓	๐.๗๗	๘๖.๖๗	มาก
รวม	๔.๓๑	๐.๗๓	๘๖.๒๐	มาก

จากตารางที่ ๔-๑๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๓๗๕ คน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ และด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๒๗ ดังตารางที่ ๔-๑๔

ตารางที่ ๔-๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๑	๐.๗๒	๘๖.๓๕	มาก
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๓	๐.๗๐	๘๖.๖๗	มาก
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๓๔	๐.๗๕	๘๖.๘๓	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๗	๐.๗๓	๘๗.๔๑	มาก
รวม	๔.๓๔	๐.๗๓	๘๖.๘๐	มาก

จากตารางที่ ๔-๑๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๓๗๕ คน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ และด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๑ ดังตารางที่ ๔-๑๕

ตารางที่ ๔-๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโกโก้ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานสาธารณสุข

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับงาน สาธารณสุข	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๘	๐.๗๐	๘๕.๖๐	มาก
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๒	๐.๗๑	๘๖.๔๐	มาก
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๓๒	๐.๗๓	๘๖.๔๕	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๙	๐.๗๒	๘๕.๙๒	มาก
รวม	๔.๓๐	๐.๗๒	๘๖.๐๐	มาก

จากตารางที่ ๔-๑๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกโก้ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๗๕ คน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างด้านช่องทางการให้บริการและด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ และด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๒๘ ดังตารางที่ ๔-๑๖

ตารางที่ ๔-๑๗ แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานร้อยละและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโกโก้ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาสส่วนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๐	๐.๗๐	๘๘.๐๐	มาก
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๘	๐.๗๐	๘๗.๖๓	มาก
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๓๕	๐.๗๔	๘๗.๐๔	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๗	๐.๗๓	๘๗.๕๒	มาก
รวม	๔.๓๘	๐.๗๒	๘๗.๖๐	มาก

จากตารางที่ ๔-๑๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกโก้ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๗๕ คน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๓๘ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างด้านขั้นตอนการให้บริการในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๐ รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๓๕ ดังตารางที่ ๔-๑๗

ตารางที่ ๔-๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรีโก้ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ส่วนงานโยธา

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับงานโยธา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๔	๐.๗๒	๘๘.๐๐	มาก
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๒๖	๐.๗๖	๘๕.๓๓	มาก
๓. ด้านบุคคลากรผู้ให้บริการ	๔.๒๙	๐.๗๖	๘๕.๘๒	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๑	๐.๗๖	๘๖.๓๕	มาก
รวม	๔.๒๘	๐.๗๖	๘๕.๖๐	มาก

จากตารางที่ ๔-๑๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรีโก้ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๓๗๕ คน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๓๑ รองลงมาคือ ด้านบุคคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ และด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๒๔ ดังตารางที่ ๔-๑๘

ตารางที่ ๔-๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรีโก้ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ส่วนงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๐	๐.๗๑	๘๖.๐๘	มาก
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๓	๐.๗๑	๘๖.๗๗	มาก
๓. ด้านบุคคลากรผู้ให้บริการ	๔.๓๖	๐.๖๙	๘๗.๓๑	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๑	๐.๗๐	๘๖.๒๙	มาก
รวม	๔.๓๓	๐.๗๑	๘๖.๖๐	มาก

จากตารางที่ ๔-๑๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรีโก้ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๓๗๕ คน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างด้านบุคคลากรผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ และด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๓๐ ดังตารางที่ ๔-๑๙

บทที่ ๕

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา โดยการสัมภาษณ์ประชาชนตามแบบสอบถามของกรมการปกครองโดยสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

ผลการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา พบว่า

๑. เข้ารับบริการต่อปีมากที่สุดจำนวน ๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๙ และน้อยที่สุดมีค่าเท่ากับ คือจำนวน ๔ และ มากกว่า ๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑๐
๒. ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างเข้าใช้บริการมากที่สุดคือ ช่วงเวลา ๐๘.๓๐-๑๐.๐๐ น คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕๐ และช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการน้อยที่สุดคือ ๑๔.๐๑-เวลาปิดทำการ คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๐
๓. เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๙๐ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑
๔. อายุตั้งแต่ ๒๖-๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๘ และน้อยที่สุดอายุ ๓๖-๔๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๐.๓
๕. สมรสแล้วคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๗ และน้อยที่สุดเป็นหม้าย หย่า แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ ๖.๗
๖. จบมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่ามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ และน้อยที่สุดจบสูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ ๑.๖
๗. อาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕ และน้อยที่สุดเป็นนักเรียน/นักศึกษาคิดเป็นร้อยละ ๑.๓
๘. รายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๖๓.๒ และน้อยสุดมีรายได้ ๒๐,๐๐๐ – ๓๐,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๒.๑
๙. ขอรับบริการด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๖๓.๗ และน้อยที่สุดด้านงานโยธาคิดเป็นร้อยละ ๒.๗
๑๐. ความพึงพอใจความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๔๗ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๒๙
๑๑. ความพึงพอใจพื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๔๖ และมีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมลล์ หรือสื่อสังคมออนไลน์มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๔

๑๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๔.๓๖ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๒๙

๑๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๔.๕๐ และ“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ๔.๓๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษาอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ และ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๒๗

๑๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ และด้าน ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๑

๑๕. ด้านช่องทางการให้บริการและด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๓๒ และด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๒๘

๑๖. ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๐ และด้าน บุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๓๕

๑๗. สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๔.๓๑ และด้าน ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๒๔

๑๘. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ และด้านขั้นตอน การให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๓๐

บรรณานุกรม

- Good,C.V.(๑๙๗๓).Dictionary of education (๓ rd ed).New York : John Wiley.
- Herzberg,F.(๑๙๗๖). The Managerial Choice : To Be Efficient and To Be Humman.Homewood,ILL.:Irwin.
- Hinshaw,A.S.and J.R.Atwood.(๑๙๘๒).A patient satisfaction instruments : Precision try Replication.Nursing Research.
- Millet,J.D.(๑๙๕๔). Management in the Public Service.New York : McGraw - Hill Book Company.
- Vroom,V.H.(๑๙๙๐).Manage people not personal: Motivation and performance appraisal.Boston: Harvard business school Press.
- Weber,M.(๑๙๖๖). The The ory of social and economic organisation.Trans.By A.M.Herderson and Talcott Person.(๔th ed.).New York : The free Press.
- กขกรเป้าสุวรรณ,ธนภัทรปัจฉิมและสุจิตราฉายปัญญา.(๒๕๕๐).ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการศึกษาคือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตศูนย์สุโขทัย.คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.(๒๕๔๕).พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบลพ.ศ ๒๕๓๗ (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๕)พ.ศ ๒๕๔๖.ประธานมิตร.
- กิตติชัยวัฒน์กุล.(๒๕๕๓).ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การ
บริหารส่วนตำบลโนนไทยจังหวัดนครราชสีมา.โครงการตามหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค,สาขาวิศวกรรมโยธา,สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- กุลธนา พงศธร.(๒๕๒๘).การบริหารงานบุคคล.(พิมพ์ครั้งที่ ๒).นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตรกร ว่องประเสริฐ.(๒๕๕๐).ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าขนุนอำเภอทองผาภูมิจังหวัดกาญจนบุรี.รายงานการศึกษาคือสรุปรูป.ม.ขอนแก่น.
- รัชฎาพร พันธุ์ทวี. (๒๕๖๒).ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (online).[https://epublish.cmru.ac.th/publish/view/๓,๕ กัณยาน ๒๕๖๓](https://epublish.cmru.ac.th/publish/view/๓,๕%20๖๓)

เจดศักดิ์ชีวะก้องเกียรติ.(๒๕๓๔).ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน:ศึกษากรณีงานทะเบียนสำนักงาน

เขตจตุจักร.กรุงเทพมหานคร:วิทยาลัยการปกครอง.

ชนะดาวิระพันธ์.(๒๕๕๕).มหาดบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป.วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจไป, มหาวิทยาลัยบูรพา

ชูวงศ์ฉายะบุตร.(๒๕๓๙).การปกครองท้องถิ่นไทยกรุงเทพมหานคร:บริษัทพิมพ์เนชั่นตั้งเซ็นเตอร์จำกัด.

ชูวงศ์ฉายะบุตร.(๒๕๓๖).การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.เทศบาล

๘๘(๓๐):หน้า ๑๑-๑๔

ทิวาพรศรีบุรณ.(๒๕๕๐).ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การวิทยาลัย

การปกครองท้องถิ่น,บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น.

บุญเรือง ลุนดาพร.(๒๕๕๒).ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารตำบลดง

สมบูรณ์อำเภอกันโงจังหวัดกาฬสินธุ์สำนักวิทยบริการและวิทยานิพนธ์.เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม.

ปรัชญาเวสารัชช.(๒๕๒๓).องค์การกับลูกจ้าง.กรุงเทพมหานคร:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ผจงจิตต พูลศิลป์.(๒๕๕๑).การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลใน

เขตอำเภอยะโฮจังหวัดอ่างทอง.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการทั่วไป,บัณฑิต วิทยาลัย,มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ ๒๕๔๒.(๒๕๔๒).

เข้าถึงได้จาก http://www.khaothapra.go.th/project_detail.php?hd=๑&id=๕๖๖

พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดินพศ ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๘ พ.ศ ๒๕๕๓.

ไพวัลย์ชลาลัย.(๒๕๕๐).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อำเภอ

คลองใหญ่จังหวัดตราด.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป,วิทยาลัย การบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา.

ยุทธพร จิระออน.(๒๕๕๒).ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลตำบ อำเภอแกดำ

จังหวัดมหาสารคาม.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาวิชานโยบายสาธารณะ,บัณฑิต วิทยาลัย,มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.ราชกิจจานุเบกษาเล่ม ๑๐๘/ตอนที่ ๑๕๖/ฉบับพิเศษหน้า ๑/๔ กันยายน ๒๕๓๔.

ราชบัณฑิตยสถาน.(๒๕๔๖).พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ. ๒๕๔๖ .กรุงเทพมหานคร:นา
มีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

วันชัยแก้ว ศิริโกมล.(๒๕๕๐).ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน
เขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหาร
ทั่วไป,วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา.

สมิต สัมณกร.(๒๕๕๐).การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศพิมพ์ครั้งที่ ๕,กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์
สายธาร

นิติศาสตร์,มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุนันทา ทวีผล.(๒๕๕๐).ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำ
ปัญหาด้าน

กฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย ๓(สตช.).ปัญหาพิเศษรัฐ
ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป,วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุปริดา ยะประดิษฐ์.(๒๕๕๑).ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบล
บ้านแม่ข่าอำเภอ

ฝางจังหวัดเชียงใหม่เชียงใหม่,๒๕๕๑.สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
(๒๕๔๘).คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการ
บ้านเมืองที่ดี.กรุงเทพมหานคร.

โสภิตา พินิจมนตรี.(๒๕๕๓).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคอำเภอ

เมืองจังหวัดมหาสารคาม.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม.

อภิวัฒน์ ปิยะนันท์.(๒๕๕๓).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครอง
เด็กและ

เยาวชนจังหวัดอ่างทองการศึกษาค้นคว้าอิสระ.รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัย
ราชภัฏสกลนคร.

อภิญาภัทรพรพิสิฐ.(๒๕๕๓).ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน)
สาขานนแสงชู

โตจังหวัดกาญจนบุรี.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,สาขาการประกอบการ,บัณฑิต
วิทยาลัย,

มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อมร รักษาสัตย์.(๒๕๔๖,หน้า ๕๔).จริยธรรมในวิชาชีพ.กรุงเทพมหานคร:ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

อารี อภิรมย์วารี.(๒๕๕๐).ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การ
บริหารส่วน

ตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม.วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท โครงการพิเศษ.
วิทยาลัยการ

ปกครองท้องถิ่น,บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อำนวยการ บัณฑิตนิตยสาร.(๒๕๕๙).แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะ.วิจัยความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน.มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓)

หน่วยงาน.....สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จึงขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงตามระดับความพึงพอใจของท่าน โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น ๔ ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับลักษณะของท่าน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๑. ตั้งแต่เดือนตุลาคม เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ.....
ครั้งต่อเดือน หรือ.....ครั้งต่อปี

๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

☐ ๘.๓๐-๑๐.๐๐ น. ☐ ๑๐.๐๑-๑๒.๐๐ น. ☐ ๑๒.๐๑-๑๔.๐๐ น. ☐ ๑๔.๐๑-เวลา

ปิดทำการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑. ☐ ชาย ๒. ☐ หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. สถานภาพสมรส ๑. ☐ โสด ๒. ☐ สมรส ๓. ☐ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ๑. ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน

๒. ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

๓. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

๔. ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

๕. ☐ ปริญญาตรี

๖. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๕. อาชีพประจำ ๑. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

๒. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

๓. ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ

๔. ☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ

๕. ☐ นักเรียน/นักศึกษา

๖. ☐ รับจ้างทั่วไป

๗. ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

๘. ☐ เกษตรกร/ประมง

๙. ☐ ว่างาน

๑๐. ☐ อื่นๆ.....

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนบาท

๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

๘. งานที่ขอรับบริการ

- ☐ งานการศึกษา
 ☐ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ☐ งานสาธารณสุข
 ☐ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ☐ งานโยธา
 ☐ งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๕. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์,เว็บไซต์,อีเมล, หรือสื่อสังคมออนไลน์					
๒. มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น					
๓. พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ					
๔. มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์					
๕. มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการประมวลผลเพื่อการบริการข้าราชการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ					
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการบริการของเจ้าหน้าที่					

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และเครื่องถ่ายเอกสาร					
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔. "ความเพียงพอ"ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
๕. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อและใช้บริการ					
๗. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
งานบริการด้านการศึกษา					
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านการศึกษา					
๒. ด้านช่องทางการให้บริการด้านการศึกษา					
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านการศึกษา					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา					
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
๒. ด้านช่องทางการให้บริการด้านงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
งานบริการด้านสาธารณสุข					
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านงานบริการด้านสาธารณสุข					
๒.ด้านช่องทางการให้บริการด้านงานบริการด้านสาธารณสุข					
๓.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านงานบริการด้านสาธารณสุข					
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านงานบริการด้านสาธารณสุข					
งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
๒.ด้านช่องทางการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
๓.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
งานบริการด้านโยธา					
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านโยธา					
๒.ด้านช่องทางการให้บริการด้านโยธา					
๓.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านโยธา					
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา					
งานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
๒.ด้านช่องทางการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
๓.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

☐ จุดเด่นของการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

☐ จุดที่ควรปรับปรุง ทางการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี