



รายงานผลประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลริโก
อำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

คำนำ

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือการบริการวิชาการและงานวิจัย จึงได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสู่หงป่าดี จังหวัดนราธิวาส จัดทำรายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสู่หงป่าดี จังหวัดนราธิวาส เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วมในการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสู่หงป่าดี จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสู่หงป่าดี จังหวัดนราธิวาส ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความร่วมมือจาก องค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา และประชาชนในพื้นที่ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลงไปด้วยดี

ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนางานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยนครราชสีมา

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสว่างโฮง จังหวัดนราธิวาส

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสว่างโฮง จังหวัดนราธิวาส ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสว่างโฮง จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๘ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๙

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
บทที่ ๑	
ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๔
ความสำคัญของการวิจัย	๔
ขอบเขตการประเมิน	๔
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๕
นิยามคำศัพท์	๕
กรอบแนวคิดในการศึกษา	๖
บทที่ ๒	
ความหมายความสำคัญและวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๗
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๐
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	๑๕
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	๑๘
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๒๐
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ	๒๒
การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่	๒๖
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒๙
บทที่ ๓	
วิธีดำเนินการ	๓๓
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๓
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๓
การวิเคราะห์ข้อมูล	๓๓
เกณฑ์การแปลผล	๓๔
บทที่ ๔	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๓๕
บทที่ ๕	
ผลการศึกษา	๔๗
บรรณานุกรม	๕๑
ภาคผนวก	๕๓

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ที่เป็นผลมาจากแนวคิดในการกระจายอำนาจ ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่ในการปกครองและจัดบริการสาธารณะโดยดำเนินงานด้วยงบประมาณ และเจ้าหน้าที่ของตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับการจัดตั้งขึ้นในฐานะเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ไปจนถึงการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยมีสภาองค์การตำบลทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการบริหารของกรรมการและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงาน มีปลัดและรองปลัด เป็นหัวหน้างานบริหาร ซึ่งแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ เท่าที่จำเป็นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ซึ่งรับผิดชอบอยู่ โดยมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน

องค์การบริหารส่วนตำบล มีจุดมุ่งหมายและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ ตามมาตราต่าง ๆ ได้แก่ มาตรา ๖๖ พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา ๖๗ มีหน้าที่ต้องทำดังเช่นการจัดให้มีและบำรุงทาง รักษาความสะอาด ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ค้ำครอง ดูแล และบำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มาตรา ๖๘ มีหน้าที่ที่อาจทำในเขตความรับผิดชอบ เช่น การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว ค้ำครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน 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 การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษา ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

จึงเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชน ไปจนถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาเขตพื้นที่ซึ่งตนรับผิดชอบอยู่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม ไปจนถึงทรัพยากรธรรมชาติ และอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการสนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจการปกครองและบริหารไปสู่ท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในส่วนของโครงสร้าง บทบาท ภารกิจ อำนาจหน้าที่ รายได้และภาษีอากร และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยทำการถ่ายโอนภารกิจอำนาจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่นั้น ๆ ดำเนินการ และจัดสรรรายได้ให้เหมาะสมกับกิจการ

จากที่กล่าวมาในเรื่องของการกระจายอำนาจจากรัฐไปสู่หน่วยงานท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งรวมไปถึงองค์การบริหารส่วนตำบล การที่จะพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน เพื่อจุดมุ่งหมายสูงสุดในการตอบสนองความต้องการและสร้างความสุขให้กับประชาชนได้นั้น การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมี

ความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีคุณภาพ ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ผู้ใช้บริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุก ๆ ด้านในที่สุด

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจของรัฐ ได้มอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจ และให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเองโดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง หรือหลาย ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ เพื่อแก้ไข และตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการในท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้ เจริญก้าวหน้าท้องถิ่นที่ได้ รับมอบหมายจะ จัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบใน ขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้ อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหาร ในระดับหนึ่ง ซึ่งกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพ.ศ. ๒๕๕๐ โดยให้ความสำคัญกับ การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งวางหลักการไว้ อย่างชัดเจนในหมวดที่ ๑๔ มาตรา ๒๘๑-๒๙๐ ของ รัฐธรรมนูญแสดงเจตนารมณ์ ให้ มีการกระจายอำนาจให้ กับท้องถิ่นโดยเน้นให้ ท้องถิ่นมีสิทธิในการ บริหารทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณทั้งนี้เน้นให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการ ปกครองท้องถิ่นและเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรท้องถิ่นพ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งจะเห็นได้ ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการ ปกครองจากส่วนกลางให้แก่ ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการท้องถิ่นได้ อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการในท้องถิ่นได้ เรียนรู้ และดำเนินกิจกรรม ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่น ด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เอง ผู้บริหารและบุคลากร ขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสุนทรราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ทุกคน จึงต้องมีส่วนร่วมช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่น ทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมโดยการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการตลอดจนคุณภาพการ ให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้ เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

ปัจจุบันองค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ ได้ มีการนำเอาแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้ เพื่อให้ หน่วยงานราชการดำเนินบทบาทในการให้ บริการสาธารณะแก่ผู้รับบริการได้ อย่างมีระบบเน้นผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (Result oriented) เน้นธรรมาภิบาล (Good Governance) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการภายใต้แนวคิดดังกล่าวนี้ได้ มีการปรับกระบวนการทศวรรษ ในการบริหารงานจากเดิมที่ผู้รับบริการเป็นแค่เพียงผู้จำต้องรับบริการที่รัฐจัดให้มาเป็นลูกค้าที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจในการ จัดบริการสาธารณะ ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และที่สำคัญคือการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (ServiceQuality) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญ กับการตอบสนองความต้องการของผู้ รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากผู้รับบริการที่มารับบริการมักมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี ที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องตระหนักถึง ใน เรื่องเวลาที่ผู้รับบริการต้องเสียไปในการมาติดต่อขอรับ หน่วยงานภาครัฐ

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด่านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์ อันดีให้ เกิดระหว่างหน่วยงานกับท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดีย่อมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ และต่อหน่วยงานด้วย การพัฒนาชุมชนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ ซึ่งการพัฒนาชุมชน

ต้องพัฒนาโดยคนในชุมชน เพราะคนในชุมชนย่อมทราบปัญหา ทราบความต้องการ ทราบศักยภาพของตนเอง มากกว่าใคร ๆ อันเป็นหลักการสำคัญของการ กระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น ก่อให้เกิดสถาบันขึ้นมา ส่งเสริมให้ความรู้ อันจะนำไปสู่ความเข้มแข็ง ของชุมชนในท้องถิ่นคณะผู้ประเมินได้เห็นถึงความสำคัญของการ ให้บริการจึงต้องการที่จะศึกษา เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและ ด้านการให้ บริการในงานต่างๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหา ข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้ เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้ เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ รับการประเมินการ บริหาร จัดการบ้านเมืองที่ดีผ่านเกณฑ์ การประเมินร้อยละ ๖๐ เสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับ พนักงานส่วนท้องถิ่นโดยการ ประเมินงาน ๔ มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล มิติด้านคุณภาพการ ให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการและมิติด้านพัฒนาองค์กร

องค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา เป็นส่วนราชการบริหาร ส่วนท้องถิ่น รูปแบบหนึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ของการบริหารงานแบบบูรณาการและส่งเสริม คุณภาพชีวิตประชาชน ทั้งนี้โดยให้บริการประชาชนในเขตที่รับผิดชอบ ด้านต่าง ๆ เช่นงานด้านการศึกษางาน สวัสดิการสังคมสงเคราะห์ และงานสาธารณสุขฯ โดยในปี ๒๕๖๔ องค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ได้กำหนดเป้าหมายคุณภาพของการดำเนินงานในการให้บริการ เพื่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการทุกระดับและได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อจะได้นำผลการประเมินมา ใช้ ในการพัฒนาทางด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ได้รับการประสานงานจากองค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ให้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ๑) คือร้อยละ ความพึงพอใจของผู้ รับบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้ บริการ ด้าน ช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการขององค์กร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการ ให้บริการและ ๒) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานบริการด้านโยธา ด้านรายได้ หรือภาษี ด้านการศึกษา ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานบริการด้านสาธารณสุขโดย ทำการประเมินในช่วงเดือนมกราคม - กันยายน ๒๕๖๔ ซึ่งเกณฑ์ การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละ ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 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 จะได้ คะแนนเต็ม ๐ โดยการศึกษา จากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงเป็นการพัฒนาการทำงาน ของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ โดยผลจากการสำรวจใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงิน ประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้าง ก่อให้เกิด ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการทำงานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญให้ หน่วยงานดังกล่าวนำไปใช้ประโยชน์ ในการ กำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง โดยการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ตาม เจตนารมณ์ ของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้ แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการ กลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติ ราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการ ให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนใน ท้องถิ่น จึงได้ กำหนดแนวปฏิบัติในการจ่ายเงิน ประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างที่ได้ให้ความสำคัญ กับการปฏิบัติงานราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็น กรณีพิเศษ จะต้องมียางานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบัน ภายนอกที่เป็นกลาง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในมิติที่ ๒ คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๒. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพปัญหาในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา การให้บริการในงานด้านการศึกษาต่อด้านโยธา ด้านภาษี ด้านสวัสดิการ สังคมและพัฒนาชุมชนและด้านสาธารณสุข

ความสำคัญของการวิจัย

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา

๒. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการ ขององค์การ บริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๓. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

ขอบเขตการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมาประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ใน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้ บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้าน อำนวยความสะดวกและด้านการบริการเท่านั้น โดยเก็บ ข้อมูลระหว่างวันที่ ๒๕ มกราคม – ๑๕ กันยายน ๒๕๖๔

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสู่โขงปาดิ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๒. ได้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสู่โขงปาดิ จังหวัดนราธิวาส ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นิยามคำศัพท์

๑. องค์รปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้ รับการเลือกตั้งประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชน ในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย ๑) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ๒) สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ๓) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ๔) และการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

๒. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์รปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ๒๕๓๗ พ.ศ. โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีพื้นที่ รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตเทศบาล หรือองค์รปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัด

๓. ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

๔. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงจากองค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสู่โขงปาดิ จังหวัดนราธิวาส ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๕. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสู่โขงปาดิ จังหวัดนราธิวาส หมายถึงระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสู่โขงปาดิ จังหวัดนราธิวาส ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวกและด้านการให้บริการ

๖. งานบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐหรือองค์รปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชนแต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

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

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของหน่วยงาน

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านช่องทางการให้บริการ
- ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสว่างโฮง จังหวัดนราธิวาส คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

๑. ความหมายความสำคัญและวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายความสำคัญและวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การจัดระเบียบราชการบริหารส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติระบบบริหารราชการแผ่นดิน ในปัจจุบันมีอยู่ ๒ ระบบ คือ (ก) ระบบทั่วไปที่ใช้แก่ท้องถิ่นทั่วไป ซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ ๓ รูปแบบคือ เทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบลและองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ข) ระบบพิเศษที่ใช้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่งซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ ๒ รูปแบบคือกรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ๒๕๓๔ พ.ศ. แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๘ พ.ศ. ๒๕๕๓)

จากการแบ่งส่วนราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ จึงได้มีการกำหนดความหมาย ของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองโดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคืออำนาจของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอสมควรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ ปกครอง ส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยงานปกครองนั้นกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตที่ แตกต่างกันไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นซึ่งหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเองสิทธิตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ ๑) หน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่มีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อผลประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อบังคับประชาชนเองท้องถิ่นนั้น ๆ ใน เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล ๒) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คืออำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งนี้ หน่วยงานปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จะเป็นในการบริหารและการปกครองตนเองแบ่งเป็นสองฝ่าย คือองค์การฝ่าย

บริหารและองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหารและมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ความสำคัญขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศอย่างยิ่ง พอสรุปได้ ดังนี้

๑. การปกครองส่วนท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการ ปกครองท้องถิ่นเป็นเหมือนสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้เสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และวางแผนประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่น ที่ตนอาศัยมาซึ่งความเลื่อมใสศรัทธาในระบอบอันจะนำประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะ เป็นการฝึกฝนให้ประชาชนได้ใช้ดุลยพินิจในการเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นจะเกิดความคุ้นเคย มีความชำนาญในการใช้สิทธิ และหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองระดับชาติต่อไป

๒. การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self- Government) หัวใจการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งคือการปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้ออบนการปกครองตนเองคือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารส่วนท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้วผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติให้ประชาชนมีอำนาจ ถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึง อุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของ การปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับตำบล ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของ การพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

๓. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ คือ

๓.๑ การกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้งบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

๓.๒ กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าว

๔. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมี ประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากรประชาชนความต้องการและปัญหา ย่อมแตกต่างกันผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้อง อกับ ความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดีการ บริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ

๕. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคตผู้นำหน่วย การปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้งการสนับสนุน จากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะ การบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

๖. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับ แนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเองการปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้ เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทาง การเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมามีอุปสรรคสำคัญ ประการหนึ่ง คือการมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่ประสบผลสำเร็จนั้น จะต้องมาจากการช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (อนันต์ อนันตกุล, ๒๕๒๑, อ้างถึงใน กิตติธัช อิมวัฒนกุล, ๒๕๕๓)

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลซึ่งการบริหารประเทศนั้นจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลักหากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้ กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหาก จัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

๒. เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวน่าจะไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

๓. เพื่อความประหยัดโดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็นโดยให้อำนาจหน่วยงานปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหาร กิจการของท้องถิ่นทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศ เป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

๔. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนจากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น เลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนั้นมีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

๒. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

๓. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในเกิดความพึงพอใจในการ

บริการหรือภาครัฐกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประโยชน์ประกอบกิจการที่ดี ดังนั้น จึงมีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการ “บริการ” ไว้หลายท่านดังนี้

๒. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ การให้บริการที่จะนำเสนอในครั้งนี้นำประกอบไปด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

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

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันนับเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้าซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐแต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในการพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน ๓ ลักษณะคือ

๑.) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

๒.) การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

๓.) การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้นหนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำไปสู่ผู้ที่สมควรให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นกาลล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้นหน่วยงานราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอน การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลัง

การให้บริการเช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรขอการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็วตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัว

ประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรการแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางทะเบียนจำสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

๓. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิ ประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับโดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนักซึ่งลักษณะซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน ๒ ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

๔. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

๕. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบ วงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อทางราชการอันส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

๖. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

๖.๑. การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการ ให้บริการ

๖.๒. การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วยทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ใน พื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วยจะต้องพยายามนำบริการไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้รายได้น้อย การเรียกเก็บ ค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่

จะเล็งการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐกล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรหรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในกาให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ Milet (อ้างใน พัทธ์ ทรุษิม, ๒๕๓๘ : ๓๓) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้างคามพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timeiy Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้ บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ampie Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลท เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามี จำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มี การปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม Verma (อ้างใน พัทธ์ ทรุษิม, ๒๕๓๘: ๓๓) การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึง การบริการดังนี้

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องขอรับบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕. การยอมรับคุณภาพของบริการซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการ ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนอง ความต้องการของคนหลายกลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับ ความสะดวก รวดเร็ว มีแนวความคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้
สุนันทา ทวีผล (๒๕๕๐, หน้า ๑๓) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่ องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่ บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือ ผู้ใช้บริการมากจน เกินไป

สมิต สัจฉกร (๒๕๔๒, หน้า ๑๓ อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐, หน้า ๑๔) ให้ความหมายว่าการ บริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถ ดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ให้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ้ง (๒๕๔๖, หน้า ๓๑ - ๓๔) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมี คุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับ ในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารของ องค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้าง ภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาส หน้าต่อไป

นรวัฒน์ ประกอบศรีกุล (๒๕๔๘, หน้า ๙) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการ อย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจ จากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดง

เจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

กระทรวงยุติธรรม,สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (๒๕๔๘ : ๕๐) ได้กล่าวถึงการบริการ หมายถึง ผลลัพธ์ของกิจกรรมอย่างน้อยหนึ่งกิจกรรมที่กระทำไปตามความต้องการของลูกค้าบริการมีผู้รับบริการเท่านั้น

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็น การพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่ จะให้ ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้ บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้าง ความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

เทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ

เมื่อพิจารณาถึงเทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้ ประจักษ์ เวสารัชช์ (๒๕๔๐, หน้า ๔๘ - ๕๓ อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐, หน้า ๑๗) ได้ กล่าวไว้ว่า เกี่ยวกับวิธีการสร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลาย ขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่อง สำคัญพนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจ และตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิด ความประทับใจที่ดีสำหรับประชาชน แล้วจะต้องมีขบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจ สำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ การจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทางเช่น การให้บัตรคิวโดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือหยิบจากจุดวาง บัตรคิว แต่ทั้งนี้ ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา ,การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อโดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถว อย่างเป็นระเบียบ ,การจัดหรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อให้เกิดระเบียบ , การจัดช่องพิเศษในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติและจัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบ และชัดเจน

๒. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิด ความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชน ได้ดังนี้

๒.๑ ความสะดวกระหว่างรอ หน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่ ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอนหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิด ความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอไม่อึดอัด ไม่เบียดเสียด ไม่ยัดเยียด

๒.๒ ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาด ของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่โดยเฉพาะห้องสุขา

๒.๓ ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลาย ประเภท โดยเฉพาะคนพิการ ควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

๓. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผล ข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้ รวดเร็วและช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

๓.๑ แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการ ควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

๓.๒ การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมือ อิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนายุคใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการ บริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

๓.๓ การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการ บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วย ตัวบุคคล

สรุป การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมากมาย หลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้ว เทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญคือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ และความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ให้ เหมาะสม

๓. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

แนวความคิดคุณภาพการบริการของ Parasuraman ;Zeithaml and Berry (อ้างในธีรภิต นวรัตน์ ณ อยู่ธยา,๒๕๔๙ :๑๘๓) พบว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมิน คุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ดังกล่าวนั้น ลูกค้ามักพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีความสำคัญ ๑๐ ประการคือ ๑.) ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ๒.) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ๓.) ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ๔.) ด้านการเข้าถึงบริการ ๕.) ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ๖.) ด้านการติดต่อสื่อสาร ๗.) ด้านความน่าเชื่อถือ ๘.) ด้านความมั่นคงปลอดภัย ๙.) ด้านความเข้าใจและรู้จักรับบริการ ๑๐.) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง บริการที่ให้จะต้องมีความถูกต้องแม่นยำและเหมาะสมตั้งแต่แรกเริ่มทั้งต้องมีความสม่ำเสมอหรือบริการทุกครั้งต้องได้รับผลเช่นเดิมทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นที่พึงได้ เช่น มีความเสมอภาค ยุติธรรมและความโปร่งใสในการบริการ เช่นพนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การบริหารงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ สม่าเสมอตลอดเวลา (Process) ทุกครั้งที่ประชาชนมารับบริการ

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) พนักงานจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ สามารถให้บริการประชาชนและแก้ไขปัญหาต่างได้ทัน รวมทั้งความสามารถในการให้บริการมีนักวิชาการที่มีความรู้ ความชำนาญเฉพาะด้าน กระบวนการดำเนินงาน ของหน่วยงานหรือสาขาจะต้องเอื้อในการให้บริการในขณะที่บุคลากรอื่นๆต้องมีความรู้ความสามารถในสายงานของตนและสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่

ด้านการคมนาคมจากการมารับบริการ พนักงานบริการอย่างรวดเร็ว การบริการมีระเบียบ และเป็นระบบไม่ต้องรอนาน สามารถเรียกใช้บริการได้ง่าย

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร บุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีคุณภาพต้องมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการประชาชนทุกคน

ความหมายของคุณภาพ (Quality) คุณภาพ คือสิ่งที่เกิดจากการที่ลูกค้ารับรู้ (Gronroos ๑๙๙๐, Buzzell and Gale ๑๙๘๗: อ้างใน อีริกิติ, ๒๕๔๘: ๑๗๙)

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

คุณภาพของสินค้า (Product Quality) คือระดับของคุณประโยชน์แห่งคุณสมบัติของสินค้า ที่เอื้ออำนวยต่อผู้ใช้สอยและตอบสนองความต้องการที่ตั้งใจ หรือความคาดหวังก่อนใช้สอยสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้น ๆ (วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์, ๒๕๓๙: ๑๔)

ความหมายของคุณภาพของการบริการ (Service Quality) คุณภาพของการบริการคือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของ บริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า หรือระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว (วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์, ๒๕๓๙: ๑๔) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตบที่ นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวังซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ (Etzel, Walker and Stanton. ๒๐๐๑: อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ๒๕๔๖: ๔๓๗)

ไซแธมล์ เบอรี่ และพาราสุรามาน (Zeithaml; Berry; & Parasuraman, ๑๙๘๘ อ้างถึงในวีรพงษ์ เทียงสมพงษ์, ๒๕๕๑, หน้า ๓๗) กล่าวว่า คุณภาพการบริการคือประสบการณ์ทั้งหมดซึ่งลูกค้าสามารถประเมินออกมาได้ นอกจากนั้นคุณภาพการบริการ คือ ตัวชี้วัดการประเมินระดับขั้น ความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำเสนอบริการที่คุณภาพดีที่สุด ซึ่งสิ่งสำคัญอย่างมากคือการล่วงรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง (Exactly Wants) สิ่งที่คุณค่ามีความชอบ (Preference) และสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี (Delight) ลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดี คือ ภาวะที่ไม่ปรากฏความคาดหวัง แต่จะกลายเป็นภาวะที่เกินความคาดหวัง

คุณภาพบริการตามแนวคิดของ Parasuraman เชื่อว่าคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวัง ของผู้รับบริการเป็นผลจากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมา ความต้องการของผู้รับบริการเองและประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมา รวมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นผลมาจากการได้รับบริการและการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ (Parasuraman et al., ๑๙๘๕, ๑๙๘๘) นักการตลาดได้นำแนวคิดด้านการตลาดในการสร้างคุณภาพการบริการ ให้เท่ากับหรือมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง เมื่อลูกค้าได้รับบริการจะเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับกับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ถ้าผลที่ได้พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ลูกค้าจะไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีกในทางตรงกันข้ามถ้าการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวังลูกค้าจะพอใจและกลับมาใช้บริการอีก (Kotler, ๒๐๐๓: ๔๕๕)

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่ การศึกษาดังนี้ สมิตี สัมฤทธิ์ (๒๕๔๒ อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐, หน้า ๑๘) ให้ความหมายคำว่า การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้อง ขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้ บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำ ให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการ และภาคธุรกิจ เอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็น ธุรกิจบริการตัวบริการ นั้นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจกรรม ค่าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะ ช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการ ขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็น ความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละ ตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อม กัน ทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็น สิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือ เป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งชั้น หรือสูญเสียลูกค้าไป

คุณภาพ คือ สิ่งที่เกิดจากการที่ลูกค้ารับรู้ (Gronroos, ๑๙๙๐, Buzzell & Gale, ๑๙๘๗ อ้างถึงใน ชีรกิตินวรัตน์ ณ อยุธยา , ๒๕๔๗)

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

๑. Reliability (ความไว้วางใจ) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ

๒. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ

๓. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

๔. Credibility (ความน่าเชื่อถือ) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ

๕. Security (ความมั่นคงปลอดภัย) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลึงเลสงสัย

๖. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย

๗. Communication (การสื่อสาร) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้าโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้

๘. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า) พยายามที่จะทำความรู้จักและเรียนรู้ ความต้องการของลูกค้า

๙. Competence (ความสามารถ) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการลูกค้า

๑๐. Courtesy (ความสุภาพและความเป็นมิตร) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการ แสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า นั้น

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

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัว ผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

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

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ, มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ, มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก, มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน, มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก, มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

- อธิยาศัยดี, มีมิตรไมตรี, ความมุ่งมั่นในการให้บริการ, แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย, กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม วาจาสุภาพ น้ำเสียงไพเราะ ควบคุมอารมณ์ได้ดี รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา กระตือรือร้น และมีวินัย

๔. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ในประเทศนั้นคำว่าบริการสาธารณะมีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความว่าบริการสาธารณะแล้วจะเห็นได้ว่า ได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของ ประยูร กาญจนกุล (๒๕๔๙, หน้า ๑๑๙ - ๑๒๑ อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, ๒๕๔๕, หน้า ๑๖) ที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมาย ปกครอง” ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจ การหรืออยู่ในความควบคุม ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวม ของประชาชน

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของ ฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหาร ที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น ที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้

๑. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของรัฐและมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

๒. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้ เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

๓. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ

๔. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปฐม มณีโรจน์ (๒๕๓๘ อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, ๒๕๔๕, หน้า ๑๘) ได้ให้ความหมายของ การบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อ ตอบสนองต่อความ

ต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมาย ดังกล่าวนี้นี้สามารถ พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้อง ให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

การบริการมี ๔ ปัจจัยสำคัญ คือ

๑. ตัวบริหาร (Management)
๒. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
๓. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
๔. ผู้รับบริการ (Client groups)

สรุปจากปัจจัยทั้งหมดนี้จึงสามารถให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบ ที่มีการ เคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไป ยังผู้รับบริการตรง ตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าว การให้บริการนั้นจะต้องมี การเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่าน ช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

รีน ชาฟัส (Rene'Chapus,๑๙๙๖ อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์ ๒๕๔๗,หน้า ๓-๕) กิจกรรมใดจะ เป็นบริการสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อนิติบุคคล มหาชน เป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้นเพื่อสาธารณะ ประโยชน์

เกสตัน เจเซ (Geston Je'ze,๑๙๙๘ อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์ ,๒๕๔๗ หน้า ๓-๕) การพิจารณา กิจกรรมใดเป็นบริการสาธารณะให้ดูที่จุดมุ่งหมายของการก่อตั้งองค์กรหรือกิจกรรมนั้น

จิน เดอ โซโต (Jean de Soto,๑๙๙๔ อ้างถึงในนันทวัฒน์ บรมานันท์ ,๒๕๔๗ หน้า ๓-๕) คำนิยาม ของบริการสาธารณะอาจแยกเป็นสองลักษณะโดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางด้าน กฎหมาย คือ

ก. ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของ คนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัยจนกระทั่งถึงความต้องการทางด้าน เศรษฐกิจโดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

ข.ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไขสามประการ คือ ๑. เกิดขึ้นจาก ผู้ปกครองประเทศวางไว้ ๒.มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม ๓.เกิดความไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน

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

๑) บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาวยการหรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะคือต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของ ประชาชนซึ่งก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาวยการของรัฐแต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้นกิจกรรม บางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูงและรัฐไม่มีความพร้อมจึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจ เป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน เป็นผู้ดำเนินการซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคล อื่นดำเนินการจัดทำแล้วบทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาวยการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะ

เป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

๒) บริการสาธารณะ จะต้องมียุทธประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจกรรมใดที่รัฐเห็นว่ามีจำเป็นต้องการอยู่อย่างปลอดภัยหรือต้องการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็ต้องเข้าไปจัดทำกิจกรรมนั้น และนอกจากนี้ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

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

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วน คือ ๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ๒. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร ๓. กระบวนการและกิจกรรม ๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ ๕. ช่องทางการให้บริการ ๖. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

๕. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลานานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ ๑ โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่าทำอะไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของการศึกษาความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ ในทางสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน ๒ ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ผู้วิจัยจึงนำมา กล่าวมีดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมาย ตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย แชปลิน (Chaplin, ๑๙๖๘, p. ๔๓๗ อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, ๒๕๕๐, หน้า ๖) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

พรณี ชูทัยเจนจิต (๒๕๕๐ : ๑๔) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกที่ดี ที่ประทับใจ ต่อสิ่งเร้าต่างๆไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ ราคา การจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาด

คูลเลน (Cullen. ๒๐๐๑ : ๖๖๔) ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้นและในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่องค์กร

ซาบฟิน (Chaphin, ๑๙๙๘, p. ๒๕๖ อ้างถึงใน ชูโชค ทิพย์โสทธิ, ๒๕๔๕, หน้า ๒๓) ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรก เมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

คอตเลอร์ (Kotler, ๑๙๙๔, อ้างถึงใน กิตติยา เหมันค์, ๒๕๔๘, หน้า ๑๒) ความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่า ความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบ พอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนา ให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคล นั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อย ขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจน สิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและ ความศรัทธา เป็นต้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับ การตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิด การสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการ ที่กระตุ้นจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่างเป็น ความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะ ไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับ การกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด ๒ ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของฟรอยด์ และทฤษฎีของมาสโลว์

มิลเลท กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมใน

การบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้าง ความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการ อย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและ ผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณ การให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลด เวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้ บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือ การใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการ การรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้ บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับ ความพึงพอใจของลูกค้า

จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้รวบรวมมานี้พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะ เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึก ดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

๖. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

กุลธนะ ธนาพงศ์ธร ๒๕๒๘,(หน้า ๓๐๓ -๓๐๔) หลักการให้บริการที่สำคัญ ๕ ประการ คือ

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการ ของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการให้แกบุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒. หลักความสม่ำเสมอคือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้ บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ หน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้ สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

๕. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เวเบอร์ Weber, (๑๙๖๖, p. ๙๘) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการว่าการจะให้บริการมี ประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียม กันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมร รักษาสัตย์ (๒๕๔๖, หน้า ๕๔) ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการเป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัด ประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (๒๕๓๔, หน้า ๓๒) ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ นั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนับว่า มีความสำคัญยิ่งเพราะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ว่า บริการสาธารณะ ดังกล่าวประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ไมเคิล อาร์ ฟิตซ์เจอร์ลด์(Michael R. Fitzgerald) โรเบิร์ต เอฟ ดูแรนด์ (Robert F. Durant) และจอห์น ดี มิลเลท(John D. Millet) ฟิตเจอร์ลด์แะดูแรนด์ (Fittural & Doorand) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเป็นเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลตั้งไว้โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ด้าน คือ

ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้การส่งมอบบริการ

ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพบริการ

ปรัชญา เวสารัชช (๒๕๒๓, หน้า ๒๕๑) การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

๑. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ให้คำจัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ คือ

๑.๑ ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่ สมาชิกสังคม

๑.๒ ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

๑.๓ ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

๑.๔ ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

๒. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นทางทางการเมืองจากตัวแทนขอ ประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่ปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

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

๑. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

๑.๑ ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มตนก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ

๑.๒ การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไป เพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเองมักเป็นไปเพื่อควบคุมมากก การส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการ ตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

๑.๓ จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมี ลักษณะดังนี้คือ

๑. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดย จะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

๒. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างรวดเร็ว

๓. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

๔. ความรวดเร็วการให้บริการสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐแต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการ กำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ ใน ๓ ลักษณะคือ

๔.๑ การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

๔.๒ การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงาน ให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

๔.๓ การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

๕. การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นสิ่งที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการ ไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหายการ เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้นหน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้อง แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อ มีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการเช่น รายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นเพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็วตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งต้องมี การจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรประชาชนซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

๖. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการ เชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่ง ก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับโดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน ๒ ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการงานที่ตน รับผิดชอบก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่นมีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่เป็นต้น

๗. ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่อง อื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้น เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

๘. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้นต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธนาย ทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการ ด้วยหรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถเนินการให้ได้ ตามวัตถุประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไกลเกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อนการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการ

ตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบ ในเชิงศีลธรรม และจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคมซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่มมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกันโดยจะต้องภายใน กลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่าผู้บริหารและการบริหาร ตามลำดับ ดังนั้น ที่ใดมีกลุ่มที่นั้นย่อมมีการบริหาร

๗. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management หรือNPM)

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การนำเอาวิธีการของเอกชนมาใช้ในการจัดการภาครัฐ โดยเน้นการใช้มืออาชีพมาจัดการ มีหลักการบริหารที่เน้นผลผลิตและผลลัพธ์ มีโครงสร้างองค์การที่เล็กกะทัดรัด และแบนราบ ทำให้มีความคล่องตัว มีความเป็นอิสระสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความแตกต่างจากการแนวเก่า คือ การบริหารภาครัฐแนวเก่ามีโครงสร้างการจ้ององค์การที่ใหญ่ มีสายงานเป็นลำดับขั้นบังคับบัญชา มีการยัดยัดกระเปาะเป็นหลักในการปฏิบัติงาน และมีการรวมศูนย์อำนาจการบริหาร New Public Management : NPM สาละหลักสำคัญของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ มาจากแนวคิดหลัก ๔ เรื่องด้วยกัน คือ

๑. Good Governance หรือการปกครองที่ดี คือ การดำเนินกระบวนการนโยบายสาธารณะอย่างเปิดเผยคาดเดาได้ และเห็นแจ้ง ซึ่งก็คือกระบวนการที่โปร่งใส การมีระบบราชการที่สำนึกในจิตวิญญาณแห่งอาชีพ การมีรัฐบาลที่เป็นฝ่ายบริหารที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการกระทำของตนเอง และมีประชาสังคมที่เข้มแข็งและมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะ และทั้งหมดนี้ต้องเคารพต่อการปกครองโดยหลักนิติธรรม

๒. Managerialism หรือลัทธิการจัดการ เน้นความจำเป็นของการใช้วิธีการจัดการแบบเอกชนมาใช้กับภาครัฐในเรื่องการเงิน บุคลากร เทคโนโลยี เพื่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด และคุ้มค่า

๓. Entrepreneurial Governance หรือรัฐบาลเชิงผู้ประกอบการ โดยรัฐต้องปรับลดบทบาทภารกิจของรัฐให้อำนาจกับประชาชนมีส่วนร่วมในการออกกฎ ระเบียบ ต่าง ๆ ใช้หลักการเทียบเคียงกับหน่วยงานอื่น กำหนดพันธกิจ เป้าหมาย วิสัยทัศน์ การนำองค์กรที่ชัดเจน มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อลูกค้า ลูกค้าคือพระเจ้า มีแนวคิดเชิงบูรณาการ ป้องกันปัญหาดีกว่าตามแก้ไข เน้นการกระจายอำนาจความรับผิดชอบตามความสำคัญของงาน

๔. Post-Bureaucratic Organization แนวคิดที่มาจากองค์การหลังระบบราชการ คือรัฐต้องกระจายอำนาจให้กับผู้ปฏิบัติ มีผลลानเป็นเป้าหมาย รู้จักรับผิดชอบเป้าหมายองค์การ ลูกค้ากำหนดขอบเขตงาน ต้องทำงานเชิงรุก มีคำตอบที่หลากหลาย พร้อมให้ความสำคัญกับผู้ชำนาญการ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ ใช้การเปลี่ยนแปลงให้เป็นโอกาส ให้รางวัลแก่กลุ่ม และประเมินผลงานเพื่อปรับปรุงและพัฒนาหลัก การของ NPM

๑. ใช้มืออาชีพมาจัดการ คือเน้นผู้รับผิดชอบ ๆ ต้องเป็นมืออาชีพ

๒. กำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

๓. มุ่งควบคุมที่ผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ คือ เมื่อมอบอำนาจไปแล้วจะสนใจผลลัพธ์ไม่สนใจ

วิธีการ

๔. แดกองค์การให้เล็กลงเป็นหน่วยงานย่อยเพื่อประสิทธิภาพ

๕. ใช้การแข่งขันผลักดันให้เกิดมาตรฐานที่ดีขึ้นและต้นทุนต่ำลง

๖. ใช้วิธีการของเอกชน

๗. เน้นวินัยและความประหยัดในการใช้ทรัพยากร

สาระสำคัญของ NPM

๑. การเปลี่ยนแปลงหลักการบริหารที่เน้น ผลผลิตและผลลัพธ์ แนวเก่าเน้นที่ทรัพยากรนำเข้า หรือทรัพยากรที่ใช้ในการบริหาร หรือกระบวนการทำงาน

๒. การสร้างระบบการวัดผลงาน การกำหนดตัวชี้วัด และมาตรฐาน

๓. มีโครงสร้างองค์การที่กะทัดรัด แบนราบ เป็นอิสระ แทนความใหญ่โต รุ่มร่าม

๔. สร้างสายสัมพันธ์แบบสัญญา (จ้าง) มากกว่าสายการบังคับบัญชา

๕. ใช้กลไกการตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ

๖. เส้นแบ่งระหว่างภาครัฐและเอกชนไม่ชัดเจน เนื่องจากความสัมพันธ์แบบหุ้นส่วนมีมากขึ้น

๗. ค่านิยม เช่น หลักสากล เสมอภาค มั่นคง ลดความสำคัญลงให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ

แนวทางการปฏิรูประบบราชการไทย เหตุผลความจำเป็นในการปฏิรูประบบราชการไทย จากสถานการณ์และสภาพปัญหาต่าง ๆ ได้แก่ การเกิดวิกฤตเศรษฐกิจและการเงิน เกิดปัญหาสังคมอ่อนแอ แรงกดดันจากกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก (เสรีภาพ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบอำนาจรัฐและปกครองประเทศ) ประชาชนมองระบบราชการเป็นระบบที่ล่าช้า ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาคราชการมีขนาดใหญ่เกินไป ทำงานในลักษณะรวมศูนย์อำนาจ ทำงานโดยยึดติดกับวิธีการมากกว่าผลลัพธ์ของงาน

หลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาปรับใช้ในการปฏิรูประบบราชการไทย เป็นการมุ่งสู่ทิศทางที่จะปรับปรุงการจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานโดยยึดหลักการเน้นผู้รับบริการจากรัฐ เน้นการปรับลดบทบาทภารกิจ การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของภาครัฐ และปรับวิธีการบริหารกำลังคนให้สามารถเทียบเคียงได้กับเอกชน ความสำเร็จของการปรับใช้หลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของทุกฝ่ายในภาคราชการในการทำความเข้าใจและปรับเปลี่ยนกรอบแนวคิดและวิธีการทำงานให้ไปสู่เป้าประสงค์ร่วมกัน ในกรณีของประเทศไทยที่ปฏิรูประบบราชการยึดแนวทาง NPM ท่านคิดว่าประสบความสำเร็จเพียงใด มีอะไรบ้างที่ควรปรับปรุงเพื่อทำให้เกิดประโยชน์คุ้มค่ากับประชาชนมาก

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

๑. การสร้างบริการที่มีคุณภาพแก่พี่น้องประชาชน โดยเทศบาลตำบลเขาพระงาม ให้บริการที่รวดเร็ว โปร่งใส และสร้างความประทับใจให้กับประชาชนอันเป็นเสมือนลูกค้า การเปิดระบราชการให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม การเสนอความคิดเห็น ร่วมปฏิบัติงานและตรวจสอบผลการดำเนินงาน เช่น

ศูนย์บริการ One Stop Services , การให้บริการอินเทอร์เน็ตโดยเปิดเป็นศูนย์สารสนเทศประจำเทศบาล , การออกบริการเคลื่อนที่เทศบาลพบประชาชนตามชุมชนต่าง ๆ

๒. สนับสนุนการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา สนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น การนำ GPS มาใช้ในการจัดทำแผนที่ภาค การนำ Pocket PC มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ) การฝึกอบรมให้กับคนในชุมชนในด้านต่าง ๆ เช่น ฝึกอบรมการเขียนโครงการ ด้านการจัดประชุมประชาคมเมือง

๓. ลดการควบคุมชุมชนจากทางเทศบาล และเพิ่มอิสระในการบริหารงานให้แก่ชุมชนมากขึ้น หรือนั้นการกระจายอำนาจ ผ่อนคลายกฎระเบียบให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการ เช่น มอบอำนาจการบริหารการเงินให้กับประธานคณะกรรมการชุมชนและคณะกรรมการชุมชน ได้บริหารจัดการโครงการที่เทศบาลสนับสนุนงบประมาณ

๔. เทศบาลตำบลนาทวี ให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน หมายถึง เน้นการวัดผลการทำงานว่าประสบความสำเร็จมากน้อยแค่ไหน เช่น มีการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน , ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน KPIs , PMQA , HA

๕. ปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน นำระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มาประยุกต์ใช้อย่างแท้จริง มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารชุมชน เน้นการจัดระเบียบโครงสร้างการบริหารชุมชนแบบมีส่วนร่วมบูรณาการ ทำงานประสานร่วมมือกันระหว่างส่วนราชการกับพี่น้องประชาชน

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

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

ผมคิดว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่สามารถนำมาใช้ได้จริงแต่ก็มีทั้งข้อดีและข้อเสีย ดังนี้

ข้อดี มีดังนี้

- ประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีขึ้น มีคุณค่ามากขึ้น
- โครงสร้างองค์การมีขนาดที่เล็กลง มีความคล่องตัว มีความอิสระสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ

- มีระบบบริหารราชการที่โปร่งใสและสามารถตรวจสอบ
- มีระบบกฎหมายที่เป็นธรรมและวางใจได้
- มีการนำการบริหารแบบเอกชนมาใช้ในเรื่องการเงิน บุคลากร เทคโนโลยี ทำให้เกิดผลลัพธ์

อย่างมีประสิทธิภาพ

ประหยัด และคุ้มค่า

- ช่วยให้มีการประสานวัตถุประสงค์ทั่วทั้งองค์การ
- มีแผนปฏิบัติที่มุ่งเป้าหมาย ดำเนินไปอย่างสอดคล้องกันเกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า

• ทำให้บุคลากรทุกคนรู้ว่า มีหน้าที่รับผิดชอบอะไร อยู่ส่วนไหนขององค์กร มีส่วนสนับสนุนความสำเร็จขององค์กรอย่างไร

- บุคลากรมีอิสระพอสมควรในการตัดสินใจเกี่ยวกับสถานะของตนเอง
- ช่วยให้บุคลากรรู้ถึงข้อบกพร่องของตนเองและปรับปรุงตนเองให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนา
- ทำให้องค์กรได้ปรับปรุงการทำงานอยู่ตลอดเวลาและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้สูงสุด

ข้อเสีย

- จะแน่ใจได้อย่างไรว่า เมื่อรัฐให้เอกชนมาดำเนินการจะไม่แสวงหากำไรเข้าตนเอง
- มองข้ามความสำคัญของปัจจัยโครงสร้างที่เป็นความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่
- การให้อำนาจผู้บริหาร อาจก่อให้เกิดการทุจริต
- ปัญหาการวัดผลงานต้อง โดยละเอียดและด้วยความระมัดระวัง
- ปัญหาด้านเวลาและการจัดทำเอกสาร
- ปัญหาเรื่องความร่วมมือประสานงาน

กล่าวโดยสรุปการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) NPM เป็นการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานภาครัฐไปสู่การบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result) เป็นเป้าหมายหลัก เพื่อผลประโยชน์สาธารณะของประชาชนเป็นจุดมุ่งหมายสูงสุด โดยใช้วิธีการบริหารจัดการองค์กร เช่น ปรับบทบาท ภารกิจ การมุ่งเน้นผลงาน เพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงานขององค์กร จากนั้นจึงใช้หลักการบริหารแบบเอกชนที่มุ่งเน้นลูกค้า คุณภาพการบริการ และเพิ่มผลผลิต เพื่อยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้สูงขึ้นและสุดท้ายใช้หลักการแข่งขัน เพื่อไม่ให้องค์กรอยู่กับที่ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยมีเป้าหมายพัฒนาองค์กรให้เป็น “องค์กรที่มีผลสัมฤทธิ์สูง”

๘. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธีระพงษ์ ฐิริปาณิก (๒๕๕๕) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.61$) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมาก ไปหาน้อย ดังนี้ ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$) ด้านที่ ๒ ด้านระบบการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) และด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.56$) ตามลำดับ และประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.56$) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมาก ไปหาน้อย ดังนี้ ด้านที่ ๔ แผนกงานนิติการ ($\bar{X} = 4.68$) ด้านที่ ๑ แผนกงานกีฬาและนันทนาการ ด้านที่ ๓ แผนกงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย และด้านที่ ๑๐ แผนกงานคุณภาพของการบริการ ($\bar{X} = 4.63$) ด้านที่ ๒ แผนกงานจัดเก็บภาษีและการเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.59$) ด้านที่ ๗ แผนกงานพัฒนา ชุมชน ($\bar{X} = 4.54$) ด้านที่ ๙ แผนกการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนทั้งภายในและ ภายนอกสถานที่ ($\bar{X} = 4.53$) ด้านที่ ๕ แผนกงานไฟฟ้า ($\bar{X} = 4.52$) ด้านที่ ๖ แผนกงานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.51$) และด้านที่ ๘ แผนกงานสังคมสงเคราะห์ ($\bar{X} = 4.39$) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการกิจทั้งหมด ๑๐ การกิจ ได้แก่ งานกีฬาและนันทนาการ งานจัดเก็บภาษีและการเก็บภาษีเคลื่อนที่งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชน งานนิติการงานไฟฟ้า งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ งานพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนทั้งภายในและภายนอกสถานที่ และคุณภาพของการบริการ รวมทั้งศึกษาการให้บริการทั้งหมด ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า ในภาพรวมของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๙๘ โดยจำแนกรายด้านได้ดังนี้ ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๗.๔๐ ๒) ด้านระบบการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๘๐ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๗๓ ๔) แผนกงานกีฬาและนันทนาการ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๘๐ ๕) แผนกงานจัดเก็บภาษีและการเก็บภาษีประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๘.๑๐ ๖) แผนกงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๖๐ ๗) แผนกงานนิติการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๕๐ ๘) แผนกงานไฟฟ้า ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๘๐ ๙) แผนกงานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๙๐ ๑๐) แผนกงานพัฒนาชุมชน ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๗๐ ๑๑) แผนกงานสังคมสงเคราะห์ ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๒๐ ๑๒) แผนกการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนทั้งภายในและภายนอกสถานที่ ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๖๐ และ ๑๓) แผนกงานคุณภาพของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๓.๑๐

จตุรงค์ พานิชพานิช (๒๕๕๖ : บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการและมาตรการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรี จำนวน ๓๔๙ คน พบว่า ประชาชนคลองนารายณ์มีความต้องการมาในภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชน พบว่า มีความแตกต่างจำแนกตามอายุที่ต่างกัน ในระดับนัยที่สำคัญที่ .๐๕ และมาตรการการจัดบริการสาธารณะที่ประชาชนให้ความสำคัญ ๓ อันดับแรกได้แก่ การอบรมอภัยภัยของพนักงาน การจัดทำตู้รับความคิดเห็นและการจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อพิจารณาในรายด้าน

ธีระพงษ์ ฐิริปานิ (๒๕๕๖) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่าผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวมจำแนกตามภารกิจของเทศบาลในงานต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.53$) การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการทั้งหมด ๔ ด้าน และภารกิจทั้งหมด ๑๗ การกิจ พบว่า ในภาพรวมของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๔๐ โดยจำแนกรายด้านได้ดังนี้ ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๒๐ ๒) ด้านระบบการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๓.๗๐ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๔๐ ๔) ด้านคุณภาพการบริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๕๐ ๕) งานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๕๐ ๖) งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะประชาชนมีความพึงพอใจ 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) งานนิติการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ๑๓) งานพัฒนารายได้ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๓๐ ๑๔) งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๔๐ ๑๕) งานศูนย์บริการสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจ 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

รัฐกิจ หิมะคุณ (๒๕๕๗) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (๔.๒๐) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จะได้ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๓๖) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๒๘) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๒๐) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๓.๙๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๓.๘๙) ด้านการบริหารจัดการและสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = ๓.๔๐) และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = ๒.๙๔) ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า โดยรวมค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๓๓) โดยมีมิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ และมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๓๕) รองลงมาคือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๒๔) และมีมิติด้านการพัฒนาองค์กร ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๓.๕๘)

สุธรรม ขนาศักดิ์ (๒๕๖๐) ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๑๙๔ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ ๘ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน ๔ ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๔๙) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๖๐) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = ๔.๔๗) ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = ๔.๔๔) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ

พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ ๐.๐๕

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ระเบียบ วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ Survey (Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม Field Research) โดยการสัมภาษณ์ เจาะลึก In (-depth interview) ประกอบกัน สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎร มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลรีโก้ อำเภอสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร : ประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลรีโก้ อำเภอสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

กลุ่มตัวอย่าง : ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ๓๗๘ คน จำนวน จากประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขต จากวิธีการทาโรยามาเน่ (Taro Yamane)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัยมีดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลรีโก้ อำเภอสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย

ข้อมูลทุติยภูมิการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลในส่วนข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) และผลงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงาน และแบบสัมภาษณ์แบบ เจาะลึก (In-depth Interview) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม จากการสัมภาษณ์ บุคคล ที่เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลรีโก้ อำเภอสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการมารับบริการ และการรับข้อมูลข่าวสารวิเคราะห์ ข้อมูล โดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรีโก้ อำเภอสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ด้านต่าง ๆ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้ายในการวิเคราะห์ ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ทั้ง ๓ ข้อจะใช้หลักการสังเคราะห์ ข้อมูลตีความ (Interpretive analysis)

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ระดับการแปลผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนากำหนด ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบ ไคเกิร์ดสเกล 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 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

การประเมินครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกโก้ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ผู้ประเมินได้แบ่ง การเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเป็น ๒ ตอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของผู้รับบริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกโก้ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพ ของผู้รับบริการ

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน

ตารางที่ ๔-๑ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตามเพศ

	ชาย	หญิง	รวม
จำนวน	๒๓๑	๑๔๗	๓๗๘
ร้อยละ	๖๑.๑๐	๓๘.๙๐	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโกโก้ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๓๗๘ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๐ และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙๐ ดังตารางที่ ๔-๑

ตารางที่ ๔-๒ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามอายุ

	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐-๒๙ ปี	๓๐-๓๙ ปี	๔๐-๔๙ ปี	๕๐-๕๙ ปี	๖๐ ปีขึ้นไป	รวม
จำนวน	-	๘๓	๑๐๘	๑๗๙	๗	๑	๓๗๘
ร้อยละ	-	๒๒.๐๐	๒๘.๖๐	๔๗.๔๐	๑.๘๐	๐.๓๐	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโกโก้ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง ๔๐-๔๙ ปีคิดเป็นร้อยละ ๔๗.๔๐ รองลงมา มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๐ อายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ และมีอายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๐ ตามลำดับ ขณะที่อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๐ โดยไม่พบ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ดังตารางที่ ๔-๒

ตารางที่ ๔-๓ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

	ประถม/ ต่ำกว่า/ ไม่เรียน	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	รวม
จำนวน	๕๗	๑๕๖	๖๖	๔๘	๔๖	๕	๓๗๘
ร้อยละ	๑๕.๑๐	๔๑.๓๐	๑๗.๕๐	๑๒.๗๐	๑๒.๒๐	๑.๓๐	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสุนทรารมย์ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๗๘ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๔๑.๒๐ รองลงมาคือ ประถม/ต่ำกว่า/ไม่เรียน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๐ ตามลำดับและมีระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑.๓๐ ตามลำดับ ดังตารางที่ ๔-๓

ตารางที่ ๔-๔ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตามอาชีพประจำ

	รับ ราชการ / รัฐวิ สาห กิจ	ลูกจ้าง / พนักงาน บริษัท	ผู้ประกอบการ / เจ้าของ ธุรกิจ	ค้าขาย ราย ย่อย / อาชีพ อิสระ	นักเรียน / นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	แม่บ้าน / พ่อ บ้าน / เกษียณ	เกษตรกร / ประมง	ว่าง งาน	อื่น	รวม
จำนวน	๔๑	๒๔	-	๓๐	-	๒๗	๕๘	๑๘๑	๑๘	-	๓๗๘
ร้อยละ	๑๐.๘๐	๖.๓๐	-	๗.๙๐	-	๗.๑๐	๑๕.๓๐	๔๗.๖๐	๔.๘๐	-	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสุนทรารมย์ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๗๘ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม / ประมง ร้อยละ ๔๗.๖๐ รองลงมาแม่บ้าน / พ่อ บ้าน / เกษียณ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๐ และว่างงานน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔.๘๐ ดังตารางที่ ๔-๔

ตารางที่ ๔-๕ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

	น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท	๒,๐๐๑- ๔,๐๐๐ บาท	๔,๐๐๑- ๖,๐๐๐ บาท	๖,๐๐๑- ๘,๐๐๐ บาท	๘,๐๐๑- ๑๐,๐๐๐ บาท	มากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป	รวม
จำนวน	-	๘๐	๑๒๗	๖๗	๑๗	๘๗	๓๗๘
ร้อยละ	-	๒๑.๒๐	๓๓.๖๐	๑๗.๗๐	๔.๕๐	๒๓.๐๐	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสุนทรารมย์ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๗๘ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๔,๐๐๑ - ๖,๐๐๐ บาท ร้อย

ละ ๓๓.๖๐ รองลงมา มีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ และมีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๒,๐๐๑-๔,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๐ ตามลำดับ ในขณะที่มีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ย ต่อเดือน ๘,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔.๕๐ ดังตารางที่ ๔-๕

๑.๒ ข้อมูลการรับบริการของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ ๔-๖ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการรับบริการของประชาชน จำแนกตามจำนวนครั้ง ที่มาติดต่อขอรับบริการ ในรอบระยะเวลา ๑ ปี

	๑ ครั้ง/ ปี	๒-๓ ครั้ง/ ปี	๔-๕ ครั้ง/ ปี	มากกว่า ๕ ครั้ง / ปี	รวม
จำนวน	๑๓	๑๙๙	๑๔๗	๑๙	๓๗๘
ร้อยละ	๓.๔๐	๕๒.๖๐	๓๘.๙	๕	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสุนทรราช จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน ๓๗๘ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มาติดต่อขอรับบริการจำนวน ๒-๓ ครั้ง/ปี ร้อยละ ๕๔.๙๐ รองลงมา มีจำนวนการติดต่อขอรับบริการ ๔ -๕ ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙๐ และมีจำนวนการติดต่อขอรับบริการ ๑ ครั้ง/ปี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๐ ดังตารางที่ ๔-๖

ตารางที่ ๔-๗ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการรับบริการของประชาชน จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ

	๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	๑๔.๐๑ - เวลา ปิดทำการ	รวม
จำนวน	๑๕๐	๘๖	๘๙	๕๓	๓๗๘
ร้อยละ	๓๙.๗๐	๒๒.๘๐	๒๓.๕๐	๑๔.๐๐	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสุนทรราช จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน ๓๗๘ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ รับบริการช่วงเวลา ๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. ร้อยละ ๓๙.๗๐ รองลงมา รับบริการช่วงเวลา ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. ร้อยละ ๒๓.๕๐ และรับบริการช่วงเวลา ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ ดังตารางที่ ๔-๗

ตารางที่ ๔-๗ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการรับบริการของประชาชน จำแนกตามงานที่ขอรับบริการ

	งาน การศึกษา	งานพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ สังคม	งาน สาธารณสุข	งาน ป้องกัน และ บรรเทา สาธารณภัย	งานโยธา	งานจัดเก็บ รายได้หรือ ภาษี	รวม
จำนวน	๑๔	๑๗๙	๗๖	๖	๔๖	๕๗	๓๗๘
ร้อยละ	๓.๗๐	๔๗.๔๐	๒๐.๑๐	๑.๖๐	๑๒.๒๐	๑๕.๑๐	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๓๗๘ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๔๗.๔๐ รองลงมารับบริการงานสาธารณสุข ร้อยละ ๒๐.๑๐ รับบริการงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๐ และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๐ ดังตารางที่ ๔-๗

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ตารางที่ ๔-๘ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา โดยรวม

ความพึงพอใจต่อด้าน		ความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๖	๐.๒๙๘	๙๓.๒๐	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๖	๐.๓๖๘	๙๓.๒๐	มากที่สุด
๓	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๓	๐.๓๘๒	๙๒.๗๙	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๓	๐.๔๓๕	๙๒.๗๙	มากที่สุด
รวม		๔.๖๔	๐.๒๙๕	๙๒.๙๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๘ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๙ ดังตารางที่ ๔-๘

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกรายด้าน

ตารางที่ ๔-๙ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๖๓	๐.๖๔๔	๙๒.๕๙	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๙	๐.๖๐๗	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๗๒	๐.๕๗๑	๙๔.๓๓	มากที่สุด
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๖๘	๐.๖๐๒	๙๓.๕๔	มากที่สุด
๕. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๖๓	๐.๖๓๔	๙๒.๖๙	มากที่สุด
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๖๑	๐.๖๕๑	๙๒.๒๒	มากที่สุด
รวม	๔.๖๖	๐.๒๙๘	๙๓.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๙ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับสูงสุด ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๓ รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๔ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๙ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๙ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๒ ดังตารางที่ ๔-๙

ตารางที่ ๔ - ๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์	๔.๖๗	๐.๖๐๗	๙๓.๔๙	มากที่สุด
๒. มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	๔.๖๓	๐.๖๓๑	๙๒.๖๔	มากที่สุด
๓. พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ	๔.๖๙	๐.๕๘๕	๙๓.๗๕	มากที่สุด
๔. มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์	๔.๖๗	๐.๖๐๗	๙๓.๔๙	มากที่สุด
๕. มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการข้าราชการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	๔.๖๕	๐.๖๒๗	๙๒.๙๖	มากที่สุด
รวม	๔.๖๖	๐.๓๖๘	๙๓.๒๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเย็น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดนราธิวาส ในด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๙ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจพื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ รองลงมาคือมีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๙ มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๙ มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการข้าราชการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๖ มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๔ ดังตารางที่ ๔-๑๐

ตารางที่ ๔-๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเย็น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๑	๐.๖๖๐	๙๒.๑๑	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๖๒	๐.๖๒๘	๙๒.๔๘	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๖๑	๐.๖๓๔	๙๒.๒๗	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๖๙	๐.๕๘๔	๙๓.๘๖	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๒	๐.๖๓๖	๙๒.๔๘	มากที่สุด
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๖๘	๐.๕๘๙	๙๓.๕๔	มากที่สุด
รวม	๔.๖๓	๐.๓๘๒	๙๒.๗๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสว่างโฮงปาดิ จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๙ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๑ รองลงมาความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๘ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๗ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๖ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๘ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๙ ดังตารางที่ ๔-๑๑

ตารางที่ ๔-๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสว่างโฮงปาดิ จังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๑	๐.๖๒๗	๙๒.๑๑	มากที่สุด
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และ เครื่องถ่ายเอกสาร	๔.๖๓	๐.๖๒๒	๙๒.๖๔	มากที่สุด
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๖๑	๐.๖๒๗	๙๒.๑๑	มากที่สุด
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๖๐๒	๙๒.๔๘	มากที่สุด
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๔.๖๕	๐.๖๑๓	๙๓.๐๖	มากที่สุด
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ และใช้บริการ	๔.๗๔	๐.๕๖๗	๙๔.๗๖	มากที่สุด
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๖๑	๐.๖๒๗	๙๒.๑๑	มากที่สุด
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๖๑	๐.๖๐๕	๙๒.๑๑	มากที่สุด
รวม	๔.๖๓	๐.๔๓๕	๙๒.๖๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๘ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ และใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๖ รองลงมาคือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๖ รองลงมาคือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และเครื่องถ่ายเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๔ รองลงมาคือ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๘ รองลงมา สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๑ ดังตารางที่ ๔-๑๒

๒.๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยรวม

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

ความพึงพอใจต่อส่วนงาน	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. งานการศึกษา	๔.๖๖	๐.๓๔๑	๙๓.๒๘	มากที่สุด
๒. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๖๕	๐.๔๒๑	๙๓.๐๑	มากที่สุด
๓. งานสาธารณสุข	๔.๖๑	๐.๔๔๕	๙๒.๓๘	มากที่สุด
๔.งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๖๔	๐.๓๔๓	๙๒.๘๕	มากที่สุด
๕. งานโยธา	๔.๖๗	๐.๓๘๕	๙๓.๔๖	มากที่สุด
๖. งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๔.๖๖	๐.๓๙๐	๙๓.๓๘	มากที่สุด
รวม	๔.๖๕	๐.๒๙๒	๙๓.๐๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ตามส่วนงานโดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ เมื่อพิจารณาเป็นส่วนงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด” งานโยธา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๗ รองลงมา คืองานจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๖ ในขณะที่งานสาธารณสุขมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๖๑ ดังตารางที่ ๔-๑๓

๒.๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยจำแนกตามส่วนงาน

ตารางที่ ๔-๑๔ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ส่วนงานบริการด้านงานการศึกษา

ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับงานการศึกษา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๖	๐.๖๑๐	๙๓.๒๘	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๖๑๔	๙๒.๙๖	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๑	๐.๖๑๓	๙๔.๒๓	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๓	๐.๖๒๖	๙๒.๖๔	มากที่สุด
รวม	๔.๖๖	๐.๓๔๑	๙๓.๒๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ส่วนงานบริการด้านงานการศึกษาโดยรวม อยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด”ต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๖ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๕ ในขณะที่งาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๓ ดังตารางที่ ๔-๑๔

ตารางที่ ๔-๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๖๑๘	๙๓.๓๓	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๔	๐.๕๗๒	๙๔.๗๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๐	๐.๖๓๒	๙๒.๐๑	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๐	๐.๖๓๒	๙๒.๐๑	มากที่สุด
รวม	๔.๖๕	๐.๔๒๑	๙๓.๐๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวม อยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด”ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๔ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๗ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๐ ดังตารางที่ ๔-๑๕

ตารางที่ ๔-๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ส่วนงานสาธารณสุข

ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับงานสาธารณสุข	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๖๕๔	๙๒.๓๘	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๖๓๗	๙๑.๙๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๕	๐.๖๓๑	๙๓.๐๑	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๑	๐.๖๕๑	๙๒.๒๒	มากที่สุด
รวม	๔.๖๑	๐.๔๔๕	๙๒.๓๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมาส่วนงานสาธารณสุข โดยรวม อยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด” ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๕ รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๒ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะอาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่งานด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๐ ดังตารางที่ ๔-๑๖

ตารางที่ ๔-๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ส่วนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๖	๐.๖๑๙	๙๓.๒๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๖๓๔	๙๑.๘๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๒	๐.๖๔๙	๙๒.๔๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๐	๐.๕๘๒	๙๔.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๔	๐.๓๔๓	๙๒.๘๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ส่วนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๐ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๖ รองลงมาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๒ ในขณะที่งานด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๕๙ ดังตารางที่ ๔-๑๗

ตารางที่ ๔-๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ส่วนงานโยธา

ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับงานโยธา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๕๘๐	๙๕.๓๙	มากที่สุด
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๖๒๕	๙๕.๑๘	มากที่สุด
๓.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๑	๐.๖๑๔	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๙	๐.๕๘๔	๙๒.๔๖	มากที่สุด
รวม	๔.๖๗	๐.๓๘๕	๙๔.๔๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ส่วนงานโยธา โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๑ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๗๐ ในขณะที่งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๙ ดังตารางที่ ๔-๑๘

ตารางที่ ๔-๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ส่วนงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับงานจัดเก็บรายได้ หรือภาษี	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๖๒๙	๙๑.๙๐	มากที่สุด
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๖๑๘	๙๒.๙๖	มากที่สุด
๓.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๖	๐.๕๓๙	๙๕.๑๓	มากที่สุด
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๘	๐.๖๐๒	๙๓.๕๔	มากที่สุด
รวม	๔.๖๖	๐.๓๙๐	๙๓.๓๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ส่วนงานสาธารณสุข โดยรวม อยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๖ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๘ รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๕ ในขณะที่งานด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๐ ดังตารางที่ ๔-๑๙

บทที่ ๕

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโก๋ อำเภอสู่ไหงปาดิ จังหวัดนราธิวาส ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก๋ อำเภอสู่ไหงปาดิ จังหวัดนราธิวาส โดยการสัมภาษณ์ ประชาชน ตามแบบสอบถามของกรมการปกครองโดยสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

ผลการศึกษา

๑. ข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโก๋ อำเภอสู่ไหงปาดิ จังหวัด นราธิวาส จำนวน ๓๗๘ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๐ และเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙๐ ส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง ๔๐-๔๙ ปีคิดเป็นร้อยละ ๔๗.๔๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๔๑.๒๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบ อาชีพเกษตรกรรม /ประมง ร้อยละ ๔๗.๖๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๔,๐๐๑ - ๖,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๓๓.๖๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มาติดต่อขอรับบริการจำนวน ๒-๓ ครั้ง/ปี ร้อยละ ๕๔.๙๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ รับบริการช่วงเวลา ๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. ร้อยละ ๓๙.๗๐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๔๗.๔๐

๒. คุณภาพการให้บริการ

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก๋ อำเภอสู่ไหงปาดิ จังหวัดนราธิวาส ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับสูงสุด ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๓ รองลงมา ความ รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๔ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๙ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๙ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๒

๒.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

พบว่าในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๕ รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ย เท่ากันคือ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๖ รองลงมาคือความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ๔.๖๘

คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๖ รองลงมาคือความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๖ รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๘ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๖

๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๙ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจพื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ รองลงมาคือช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๙ มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๙ มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการชำระภาษีเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๖ มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๔

๒.๓ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๙ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๑ รองลงมาความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๘ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๗ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๖ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๘ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๙

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๘ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ และใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๖ รองลงมาคือ“คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๖ รองลงมาคือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และเครื่องถ่ายเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๔ รองลงมาคือ“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๔ รองลงมา สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๑

๓. คุณภาพการให้บริการตามส่วนงาน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ตามส่วนงานโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ เมื่อพิจารณาเป็น ส่วนงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” งานโยธา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๖๗ รองลงมา คืองานจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๖ ในขณะที่งานสาธารณสุขมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๖๑

๓.๑ งานบริการด้านงานการศึกษา

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ส่วนงานบริการด้านงานการศึกษา โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๖๖ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๕ ในขณะที่งาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๓

๓.๒ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ส่วนงานบริการด้านงานการศึกษา โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๖๖ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๕ ในขณะที่งาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๓

๓.๓ ส่วนงานสาธารณสุข

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนงานสาธารณสุข โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๖๕ รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๒ รองลงมาด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่งานด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๐

๓.๔ ส่วนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ส่วนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๗๐ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

เท่ากับ ๔.๖๖ รองลงมาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๒ ในขณะที่งานด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๕๙

๓.๕ ส่วนงานโยธา

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ส่วนงานโยธา โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๑ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๗๐ ในขณะที่งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๙

๓.๖ ส่วนงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ส่วนงานสาธารณสุข โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๖ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๘ รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๕ ในขณะที่งานด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๐

บรรณานุกรม

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล.(๒๕๕๓). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. โครงการตามหลักสูตรวิศวกรรม มหบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค, สาขาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ , มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

จิตกร ว่องประเสริฐ. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าขนุนอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี. รายงานการศึกษาอิสระ ร.ป.ม. ขอนแก่น .

ชนะดา วีระพันธ์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดชลบุรี.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์. มหบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป.วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจไป,มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทิวพร ศรีบุณ (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิเชียรเมืองอู่ทองจังหวัดสุพรรณบุรี.วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท โครงการ พิเศษ.วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

บุญเรือง ลุนดาพร (๒๕๕๒). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารตำบลดงสมบูรณ์ อำเภอคันทรี่ จังหวัดกาฬสินธุ์ สำนักวิทยบริการและวิทยานิพนธ์. เทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ผจงจิตต พูลศิลป์. (๒๕๕๑). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ไพวัลย์ ชลาสัย. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ยุทธพร จีระออน .(๒๕๕๒). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลตำบ่อแถม อำเภอแถม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

วันชัย แก้วศิริโกมล.(๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมิต สัจฉกร. (๒๕๕๐). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศพิมพ์ ครั้งที่ ๕ , กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธารนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุนันทา ทวีผล. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการ บริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุปรีดา ยะประดิษฐ์. (๒๕๕๑). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่” เชียงใหม่, ๒๕๕๑. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (๒๕๔๘). คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. กรุงเทพมหานคร.

โสภิตา พินิจมนตรี. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

อธิวัฒน์ ปิยะนันท์ (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดอ่างทองการศึกษาค้นคว้าอิสระ. รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

อภิญา ภัทรพรพิสิฐ. (๒๕๕๓). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขานนแสงชูโต จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการประกอบการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อารีย์ อภิรมย์ วารี (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการที่มีต่อการจัดการเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท โครงการพิเศษ. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

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 Human. Homewood, Ill.: Irwin.

Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood. (๑๙๘๒). A patient satisfaction instrument: Precision try Replication. Nursing Research.

Millet, J. D. (๑๙๕๔). Management in the Public Service. New York: McGraw - Hill Book Company.

Vroom, V. H. (๑๙๕๐). Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal. Boston: Harvard Business School Press.

Weber, M. (๑๙๖๖). The Theory of Social and Economic Organization. Trans. By A.M. Henderson and Talcott Person. (๔th ed.). New York: The Free Press.

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564)

หน่วยงานสถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จึงขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงตามระดับความพึงพอใจของท่าน โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับลักษณะของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ตั้งแต่เดือนตุลาคม เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน หรือ.....ครั้งต่อปี
2. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด
☐ 8:30 – 10:00 น. ☐ 10:01 – 12:00 น. ☐ 12:01 – 14:00 น. ☐ 14:01- เวลาปิดทำการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง
2. อายุ ปี
3. สถานภาพสมรส 1. ☐ โสด 2. ☐ สมรส 3. ☐ หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่
4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 1. ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน 2. ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
3. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4. ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
5. ☐ ปริญญาตรี 6. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพประจำ 1. ☐ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ 2. ☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท
3. ☐ ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ 4. ☐ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ
5. ☐ นักเรียน / นักศึกษา 6. ☐ รับจ้างทั่วไป
7. ☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ 8. ☐ เกษตรกร / ประมง
9. ☐ ว่างาน 10. ☐ อื่นๆ
6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน บาท
7. ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต / อำเภอ จังหวัด.....
8. งานที่ขอรับบริการ
1. ☐ งานการศึกษา 2. ☐ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
3. ☐ งานสาธารณสุข 4. ☐ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ☐ งานโยธา 6. ☐ งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์					
2. มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น					
3. พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ					
4. มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์					
5. มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการข้าราชการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ					
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และเครื่องถ่ายเอกสาร					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อและใช้บริการ					
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
งานบริการด้านการศึกษา					
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านการศึกษา					
2.ด้านช่องทางการให้บริการด้านการศึกษา					
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านการศึกษา					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา					
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
2.ด้านช่องทางการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
งานบริการด้านสาธารณสุข					
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านสาธารณสุข					
2.ด้านช่องทางการให้บริการด้านสาธารณสุข					
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านสาธารณสุข					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุข					
งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
2.ด้านช่องทางการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
งานบริการด้านโยธา					
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านโยธา					
2.ด้านช่องทางการให้บริการด้านโยธา					
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านโยธา					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา					
งานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
2.ด้านช่องทางการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

☐ จุดเด่นของการให้บริการ

☐ จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี