

งานวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการ
และปัจจัยที่มีผล
ต่อความสำเร็จ
ในการบริหารจัดการที่ดี ของ



องค์การบริหารส่วนตำบล

บ่อน้ำร้อน

ประจำปีงบประมาณ 2562

คำนำ

รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิตได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ถูกต้องตามระเบียบวิธีวิจัยทุกประการ ทั้งในส่วนของการออกแบบเครื่องมือ การตรวจสอบเครื่องมือ การหากลุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปและอภิปรายผล สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งถือเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนการทำงานที่สำคัญอย่างยิ่งของทุก ๆ องค์การ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้ดำเนินการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความร่วมมือในการให้ข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และจัดทำรายงานให้สำเร็จลุล่วง อีกทั้งด้วยความกรุณาจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อนที่มีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์และมีนโยบายที่ต้องการจะพัฒนางานบริการ รวมทั้งบุคลากรภายในที่ให้ความร่วมมือในการจัดหาข้อมูลพื้นฐานในการวิจัย และที่สำคัญคือ ประชาชนผู้รับบริการและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อนที่ได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผลงานวิจัยมีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป ทางมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง จึงขอขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
สิงหาคม 2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อนในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน จำนวน 378 คน และกลุ่มตัวอย่างบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน จำนวน 45 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ส่วนของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ผู้รับบริการมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคน ช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท และส่วนความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน บุคลากรเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นข้าราชการและลูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานสำนักงานปลัด มีระยะเวลาการทำงานอยู่ในช่วง 5-10 ปี

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 2) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) ด้านรายได้หรือภาษี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน โดยเฉพาะช่วงหน้าแล้ง และควรปรับปรุงคุณภาพน้ำให้มีความสะอาดมากยิ่งขึ้น ควรรับดำเนินการแก้ไขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.08 รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์และการกระจายข่าวสารและยังไม่ทั่วถึง ต้องการให้มีเสียงตามสาย คิดเป็นร้อยละ 20.00 ปรับปรุงถนนให้อยู่ในสภาพดี บางพื้นที่ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ คิดเป็นร้อยละ 13.85 ควรเก็บขยะให้ตรงเวลา สม่ำเสมอ มีการระบุวันเวลาจัดเก็บที่ชัดเจน บางพื้นที่พบว่าใช้เวลาเกือบเดือนจึงจะมาเก็บ คิดเป็นร้อยละ 7.69 เจ้าหน้าที่ของ

อบต. ควรทำงานอย่างเต็มที่ ทั้งในด้านความรวดเร็วในการทำงาน การแก้ไขเรื่องร้องเรียน และการดูแลประชาชนอย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 6.14 และต้องการให้มีเครื่องเล่นสนามสำหรับเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก / เจ้าหน้าที่บางคนเลือกปฏิบัติกับประชาชน / ต้องการสื่อการเรียนการสอนสำหรับเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก / ถึงขณะนี้จำนวนน้อย ควรเพิ่มเติมให้เพียงพอ / ต้องการไฟส่องสว่างริมทาง โดยเฉพาะในซอยเปลี่ยว / ถนนบางสายแคบเกินไป ควรขยายพื้นผิวจราจรให้เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 1.54 ของแต่ละประเด็น

ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน พบว่า ในภาพรวมประเด็นต่าง ๆ มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.80 ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1) ด้านความพึงพอใจของประชาชน 2) ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน และ 3) ด้านความโปร่งใส และประเด็นย่อยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1) จัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายในการติดต่อสอบถามขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กร 2) มีการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามความเหมาะสม และ 3) การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนงาน ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดี พบว่า การประสานระหว่างองค์กรกับชาวบ้านหรือกลุ่มต่าง ๆ ในพื้นที่ ได้เข้ามามีส่วนร่วมให้มากยิ่งขึ้น เช่น การศึกษาดูงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดขึ้นควรเน้นไปที่ภาคประชาชนเป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 100.00

สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน
อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2562

ตาราง 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.18	0.50	83.60	มาก
การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.22	0.51	84.40	มากที่สุด
รายได้หรือภาษี	4.06	0.52	81.20	มาก
การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.16	0.50	83.20	มาก
รวม	4.16	0.51	83.20	มาก

ตาราง 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	4.10	0.61	82.00	มาก
ช่องทางการให้บริการ	4.17	0.60	83.40	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.09	0.62	81.80	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	0.62	84.20	มากที่สุด

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรวิทย์ เขมะพันธุ์มนัส)
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
หัวหน้าโครงการวิจัย

สารบัญ

หน้า

คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สรุปผลการประเมิน.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	10
หลักการและเหตุผล	10
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	11
ขอบเขตของการวิจัย	11
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	12
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ.....	13
แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	18
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ	24
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	26
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	47
ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย	47
กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
การทดสอบเครื่องมือ.....	49
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	52
ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ	53

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล	59
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	66
ส่วนที่ 4 ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น.....	100
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	110
อภิปรายผล	120
ข้อเสนอแนะ	123
บรรณานุกรม.....	124
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	128
รายนามคณะผู้วิจัย	136
ช่องทางดาวน์โหลดเอกสารงานวิจัยในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์.....	137

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	49
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ	53
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ	54
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ	55
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ	56
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่รอรับบริการสูงสุด	58
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	59
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	61
ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ	66
ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ	67
ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	69
ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	73
ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี	77
ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	81
ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ	85
ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	90
ตารางที่ 4.16 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	98
ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	100
ตารางที่ 4.18 ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น	105
ตารางที่ 4.19 ข้อเสนอแนะต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น	109

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป	14
ภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์ CO-PRODUCTION	15
ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	28
ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ	53
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ	54
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ	55
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ	57
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการ	58
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	60
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	62
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	63
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	63
ภาพที่ 4.10 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	64
ภาพที่ 4.11 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	64
ภาพที่ 4.12 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	65
ภาพที่ 4.13 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ	67
ภาพที่ 4.14 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ	68
ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการโยธา การขออนุญาต	72
ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านการศึกษา	76
ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษี	80
ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านการพัฒนาชุมชน	84
ภาพที่ 4.19 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ	87
ภาพที่ 4.20 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ	87
ภาพที่ 4.21 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามวันที่รับบริการ	88
ภาพที่ 4.22 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเวลาที่รับบริการ	88
ภาพที่ 4.23 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาที่รับบริการ	89
ภาพที่ 4.24 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ	93

สารบัญภาพ (ต่อ)

หน้า

ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุ.....	94
ภาพที่ 4.26 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ	94
ภาพที่ 4.27 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา.....	95
ภาพที่ 4.28 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ	96
ภาพที่ 4.29 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้	97
ภาพที่ 4.30 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ.....	99
ภาพที่ 4.31 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	101
ภาพที่ 4.32 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ.....	102
ภาพที่ 4.33 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	102
ภาพที่ 4.34 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทตำแหน่ง.....	103
ภาพที่ 4.35 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน.....	103
ภาพที่ 4.36 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทระยะเวลาการทำงาน	104
ภาพที่ 4.37 แผนภูมิร้อยละแสดงระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	108

หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีชื่อว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นส่วนราชการบริหารท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยยกฐานะจากสภาตำบล การเกิดขึ้นขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเจตนารมณ์ของรัฐบาลที่ต้องการให้มีหน่วยของการปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับรากฐาน คือ ระดับตำบล เพื่อดูแลปัญหาความต้องการของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นรูปแบบที่รัฐบาลมุ่งหวังให้เป็นหน่วยการปกครองตนเองสำหรับชุมชนชนบท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดยในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในอนาคต จำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ท้องถิ่นเกิดการตื่นตัว โดยต้องเข้าไปทำหน้าที่ให้ท้องถิ่นอยู่ดีกินดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะช่วยเหลือประชาชนได้ทุกโอกาสและความต้องการของประชาชนในทุก ๆ ด้าน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐ จึงมีความจำเป็นต้องปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ตามมาตรา 52 ของพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวพระราชกฤษฎีกาซึ่งต้องมีหลักเกณฑ์อย่างน้อย 2 หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมวด 7 การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยในปี 2547 กระทรวงมหาดไทยให้การดูแลและช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงเป็นที่ของ “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติ และในปี พ.ศ. 2548 กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติตาม

หลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกา หมวด 3 หมวด 4 หมวด 6 และ หมวด 8 รวม 6 หมวด สำหรับหมวดที่ 2 กระทรวงมหาดไทยไม่ได้สั่งการให้ดำเนินการแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถทำได้ตามอำนาจหน้าที่ในส่วนที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย ซึ่งหนังสือ กระทรวงมหาดไทยที่ มท 0892.4/ว435 ลงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2548 การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และส่งเสริม สนับสนุน การเสริมสร้างธรรมาภิบาลให้ประสบผลสำเร็จ จึงมีความจำเป็นต้องให้คนในองค์กรทั้งผู้บริหารซึ่งเป็นข้าราชการการเมืองสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติเป็นผู้แทนจากประชาชน และข้าราชการหรือพนักงาน ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างให้ได้รับความรู้ ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของธรรมาภิบาล โดยทั้ง 3 ฝ่าย ต้องมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเสริมสร้างให้ทุกคนนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้น มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง จึงสนใจที่จะดำเนินการวิจัยในเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” และเห็นถึงความสำคัญของศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีการบริการประชาชนที่ดีขึ้นพึงพอใจมากขึ้นและมีแนวทางในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งทั้งหมดจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่น ภูมิภาค และประเทศชาติสืบต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร
 - 1.1 ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่
 - 1.1.1 ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเคยมารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 1.1.2 เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)
 - 1.1.3 หน่วยงานภาครัฐที่มาขอรับบริการ
 - 1.1.4 หน่วยงานเอกชนที่มาขอรับบริการ
 - 1.2 บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. กลุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้แผนการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 90 ความผิดพลาดไม่เกิน 10 โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง $n = 1 / [(4e^2 / Z^2) + (1 / N)]$ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2555) ได้ขนาดตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย

2.1 ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่

2.1.1 ประชาชนที่เคยมารับบริการ และ/หรือ

2.1.2 หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน และ/หรือ

2.1.3 เจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2 บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การใช้แผนภูมิแสดง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลการวิจัยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องและเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการให้บริการแก่ประชาชน
3. เพื่อนำผลวิจัยด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ประจำปีงบประมาณ 2562 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ดังนี้

1. แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ
2. แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
6. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดการร่วมกันผลิต (Co-production) (อรุณี สันฐิตวิณิชย์, 2557)

แนวคิด Co-production ก่อตัวขึ้นที่สหรัฐอเมริกาในปลาย ค.ศ. 1960 เพื่อจัดการกับการขาดงบประมาณของท้องถิ่น และการคาดหวังบริการสาธารณะที่มีคุณภาพมากขึ้นของพลเมือง ส่งผลให้อาสาสมัครพลเมืองหรือองค์การชุมชน (voluntary and community organizations) เข้ามามีบทบาทในการจัดบริการภาครัฐให้มีประสิทธิผลมากขึ้น (Pestoff, Osborne and Brandsen, 2006; Needham, 2007) หลังจากนั้นแนวคิดดังกล่าวถูกขยายและพัฒนาเรื่อยมาในสหราชอาณาจักร โดยรัฐบาลพรรคแรงงาน (Labour government) ได้นำแนวคิด co-production มาเป็นแนวทางในการปฏิรูประบบราชการ (Public service reform) ตั้งแต่ ค.ศ. 1997 เป็นต้นมา (Needham, 2007)

Tony (2007) นิยาม Co-production ในมุมมองของการกำหนดนโยบายและการจัดบริการสาธารณะว่า Co-production คือ การจัดบริการต่าง ๆ ที่มีความสม่ำเสมอ เป็นความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างผู้ให้บริการที่มีความเป็นวิชาชีพ และผู้รับบริการหรือสมาชิกอื่น ๆ ในชุมชน ที่เป็นผู้ให้ทรัพยากรที่สำคัญในการบริการนั้น

Jeffrey and Robert (1983) ได้ให้ความหมายของ Co-production ตามกรอบของนโยบายสาธารณะว่า หมายถึงการผสมอย่างเข้มข้นของกิจกรรมที่ตัวแทนภาครัฐและพลเมืองร่วมกันจัดบริการสาธารณะขึ้น ซึ่งการมีส่วนเกี่ยวข้องดังกล่าวประกอบด้วยการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐซึ่งเป็นกระบวนการจัดบริการสาธารณะแบบปกติบนฐานของวิชาชีพ และการผลิตของผู้รับบริการ

หรือผู้บริโภครับบริการสาธารณะนั้นด้วยความสมัครใจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายคุณภาพหรือปริมาณของการบริการภาครัฐนั้น

Alford (1998 อ้างใน Needham, 2007) นิยาม Co-production ว่าเป็นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องของพลเมือง ผู้ใช้บริการ ผู้บริโภค อาสาสมัคร และหรือหน่วยงานระดับชุมชน ในการผลิตบริการสาธารณะ และได้ประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นด้วย

จากนิยาม Co-production ข้างต้น สรุปลักษณะสำคัญของ Co-production ได้ว่า Co-production เป็นกิจกรรมที่พลเมืองในฐานะผู้รับบริการสาธารณะ มีความสมัครใจเข้าไปมีส่วนในการจัดทำพร้อมกับได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระยะยาว โดยหวังให้บริการสาธารณะนั้นมีประสิทธิผลมากขึ้นกว่าการจัดบริการโดยภาครัฐเพียงลำพัง

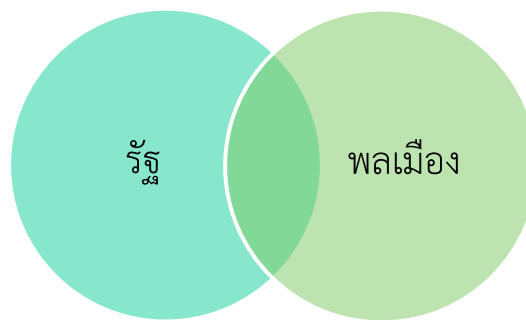
ทั้งนี้ Co-production ต้องอยู่บนฐานของความสัมพันธ์ที่เท่ากัน (mutual relation) ระหว่างผู้จัดบริการหรือเจ้าหน้าที่รัฐ และผู้ให้บริการหรือชุมชน และทั้งสองฝ่ายจะต้องไว้วางใจซึ่งกันและกัน พร้อมกับการร่วมรับความเสี่ยงจากการจัดบริการร่วมกันด้วย (Bovaird, 2007) ซึ่งลักษณะความสัมพันธ์ดังกล่าวช่วยสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างเสมอภาค (Equal participation) ตามระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของ Co-production เนื่องจากการมาร่วมกันผลิตบริการสาธารณะของพลเมืองและตัวแทนภาครัฐนั้นจะต้องมีการแบ่งปัน (Sharing) อำนาจ ทรัพยากร และความรับผิดชอบร่วมกัน และการผลิตบริการสาธารณะจะมีประสิทธิผลสูงสุดเมื่อทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้ (Boyle and Harris, 2009) ซึ่งแตกต่างจากประสิทธิผลของการบริหารจัดการแบบเครือข่าย (Network Management) ที่ยิ่งตัวแสดงหรือผู้ที่มีส่วนร่วม ในการจัดทำนโยบายยิ่งมีน้อยเท่าไรจะยิ่งส่งผลดี เพราะสามารถบริหารจัดการได้ง่าย (Adam and Kriesi, 2007)

ในระบบการจัดบริการสาธารณะแบบทั่วไปนั้นความสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชนมีลักษณะเป็นสองฝ่ายชัดเจน คือ รัฐในฐานะผู้จัดบริการสาธารณะหรือผู้ผลิตและประชาชนในฐานะผู้รับบริการสาธารณะหรือผู้บริโภค (Brudney and England, 1983) ซึ่งการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะจะเกิดขึ้นเมื่อประชาชนส่งผลย้อนกลับ (feedback) ไปยังรัฐหรือตัวแทนของรัฐหลังจากได้รับบริการสาธารณะนั้นแล้ว



ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป

ขณะที่ระบบการจัดบริการสาธารณะแบบ Co-production นั้น เป็นระบบที่รัฐและประชาชนร่วมกันผลิตหรือจัดบริการสาธารณะ ทำให้ผลย้อนกลับ (feedback) เกี่ยวกับการจัดบริการนั้นเกิดขึ้นภายในกระบวนการจัดบริการสาธารณะ (internal feedback) ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงการจัดบริการระหว่างกระบวนการได้ ทำให้บริการสาธารณะที่ออกมาในฐานะผลผลิตของระบบมีประสิทธิภาพมากกว่าระบบทั่วไป (Brudney and England, 1983; Whitaker, 1980; Bovaird, 2007) กล่าวคือ Co-production ช่วยจัดการกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะที่ไม่ประสบผลสำเร็จได้ (Needham, 2007)



ภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์ Co-production

จากความสัมพันธ์ข้างต้น ย่อมแสดงให้เห็นว่าในการ Co-production นั้น ตัวแทนรัฐอย่างข้าราชการ โดยเฉพาะข้าราชการระดับท้องถิ่นจะต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติและทักษะในการจัดบริการสาธารณะ โดยจะต้องปรับบทบาทมาเป็นผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ให้ความช่วยเหลือ และต้องไม่มองว่าผู้รับบริการที่มาร่วมการจัดบริการสาธารณะเป็นผู้ป่วย หรือลูกค้า หรือผู้รับอีกต่อไป (Boyle and Harris, 2009) ซึ่งจะทำให้วิชารัฐประศาสนศาสตร์ และรัฐศาสตร์จะต้องหันมาให้ความสนใจกับข้าราชการระดับล่าง (low-paid frontline officials) และรูปแบบการจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (local public services) มากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ (Needham, 2007; Brudney and England, 1983)

นอกจากจะปรับบทบาทภาครัฐแล้ว Co-production ยังปรับวิธีคิดและบทบาทของพลเมืองด้วย เพราะการร่วมกันผลิตนั้นจะช่วยให้เกิดทางเลือกในการจัดบริการสาธารณะที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งพลเมืองในฐานะผู้ร่วมผลิตจะร่วมคิดและรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะนั้นให้ประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาการจัดบริการสาธารณะในระยะยาว รวมถึงการมองในเชิงป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งด้านการพัฒนาความเป็นพลเมืองที่รับผิดชอบ และพัฒนาการจัดบริการสาธารณะด้วย (Boyle and Harris; Needham, 2007)

2. แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อรรถัย กักพล, 2552) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557)

การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้าย คือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น, 2550)

วัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน ซึ่งรวมถึงการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน

หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม/กำกับดูแลให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และวิสาหกิจมหาชน)

2. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554)

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ภาครัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ภาครัฐมิได้มุ่งหมายจะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในการปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

4. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้

5. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ มีเพียงบริการสาธารณะทางปกครองที่จัดตั้งโดยผลของกฎหมายเท่านั้น ที่จัดทำขึ้นโดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการ

6. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะไม่ว่าเป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใด จำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้ โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่

7. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น ผู้ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ

กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทรรศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วย การให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้อง การเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ (Service) ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน จากการศึกษาของโกเมซ มีร์ตันคำ (2558) ได้สรุปความหมายไว้ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

มิชชี แพงมาพรหม (2550) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายรวมถึง กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ ดังนี้

การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ คือ S = Smiling + Sympathy

การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจโดยมิทันเอ่ยปากเรียกหา คือ E = Earl response

การแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า คือ R = Respectful

ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ คือ V = Voluntariness manner

การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร คือ I = Image Enhancing

กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน คือ C = Courtes

ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง คือ E = Enthusiasm

วิษญาดา แก้วสีขาว (2550) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการต้องมีลักษณะ ดังนี้

1.1 สร้างความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการจากหน่วยงานรัฐ

1.2 คุณภาพการให้บริการด้านระยะเวลา สามารถให้บริการที่รวดเร็ว

1.3 ความเชื่อถือได้ในการบริการมีความถูกต้อง

1.4 ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ต้องมีความประหยัดและคุ้มค่าในการให้บริการประชาชน

1.5 ลักษณะงานการให้บริการ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก คล่องตัว เสมอภาค เป็นรูปธรรม โปร่งใส

1.6 ปริมาณงานให้บริการประชาชน มีความเพียงพอตามที่ประชาชนต้องการ

1.7 เอกสารที่ใช้ในการบริการประชาชนมีแบบฟอร์มน้อยที่สุด และขอเอกสารหลักฐานจากประชาชนน้อยที่สุด

1.8 การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐในรูปแบบเบ็ดเสร็จ (One stop Service) สามารถบริการด้วยความรวดเร็ว เบ็ดเสร็จที่เจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวหรือให้บริการประชาชน ณ จุดบริการเพียงจุดเดียวโดยใช้ระบบเครือข่าย หรือให้บริการประชาชนหลาย ๆ เรื่องหรือหลาย ๆ รูปแบบ ศูนย์บริการที่เดียวในบริเวณเดียวกันได้ครบทุกเรื่อง แสดงถึงการมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

2. ผลงานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐต้องมีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนไว้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

2.1 มีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนเป็นลายลักษณ์อักษร มีความชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการประชาชน มีวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการ และระยะเวลาการให้บริการอย่างไร ประชาชนจะนำเอกสารหลักฐานอะไรมาบ้างในการติดต่อขอรับบริการของหน่วยงานรัฐ

2.2 สำหรับมาตรฐานการบริการประชาชนจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นที่สุด ใช้เวลาน้อยที่สุด เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากที่สุด

2.3 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องถือปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค

2.4 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องประกาศและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป โดยจะต้องมีวิธีการให้ประชาชนทราบมาก่อนที่จะนำมาใช้บริการของหน่วยงานของรัฐ

แคทรียา เดชบุรัมย์ (2550) กล่าวว่า การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ ให้เกียรติลูกค้า มีความสุภาพอ่อนโยน จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับมอบบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม ยึดหลักความเสมอภาค ความยุติธรรม และรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

หลักการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ

กรมการปกครอง (2536, อ้างถึงใน เดือนลอย สังคมโนเวศ, 2550) ได้กำหนดหลักการให้บริการประชาชน ไว้ดังนี้

1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้นไม่ได้เกี่ยวกับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1.2 รักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานดังนี้

1.2.1 ปฏิบัติงานจนกระทั่งเวลากลับ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา

1.2.2 การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด

1.2.3 ไม่ผิผัด

1.2.4 ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ

1.5 มารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

2. การปฏิบัติงาน

การจัดงานในสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้

2.1 งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้าออกเพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า-ออก ควรจะกว้างขวางพอ

2.2 ควรมีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้นบังประตูหรือหน้าต่าง

2.3 การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

2.4 การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวกและควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

2.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

2.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

2.7 ห้องน้ำสะอาด

3. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

3.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

3.2 ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

3.3 ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

4. วิธีการปฏิบัติงาน

4.1 ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่อง ขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

4.1.1 ความรู้ความสามารถในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ

4.1.2 ความรู้ความเข้าใจในระบบงาน และโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน เมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงาน นอกจากความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, อ้างถึงใน เดือนลอย สังคมโนเวช, 2550) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package-Service ดังนี้

1. ยึดการสนองความต้องการที่จำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้ คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่า ตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎหมายระเบียบ เช่น เครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์

จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นได้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว
3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องตั้งเป้าหมายที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบ วิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการเหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น อนึ่งการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน

การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ คือ การบริหารที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับ แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ร้องขอก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใดหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจ ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้อง ขอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้ว ก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้นการใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือ

การตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึก รับผิดชอบ ในเชิงศีลธรรมจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการ

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นเป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการ ให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการ และเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ได้ หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกล ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการ การให้บริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาเสี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ

ความหมายและนิยามของคุณภาพในการให้บริการ

Namin (2017) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่า เป็นการวัดช่องว่างระหว่างสิ่งที่รับรู้กับสิ่งที่คาดหวัง

ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าเป็นการนำเสนอการให้บริการที่แตกต่างจากผู้แข่งขัน และตรงกับความต้องการของผู้บริโภค คุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งจะทำให้มีผลกำไรที่มากขึ้น

รัตพล มนต์เสรีวงศ์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2558) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่า คุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมารับบริการ โดยมีมิติที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

Zeithaml, Berry & Parasuraman (1990 อ้างในรัตพล มนต์เสรีวงศ์, 2556) ได้สร้างเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service Quality) มีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ จนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการโดยมีจำนวน 5 ด้านหลัก ดังนี้

1. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ

2. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน

3. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

4. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

5. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

กล่าวโดยสรุป คุณภาพในการให้บริการนั้นคือ การวัดช่องว่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับรู้กับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งคุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันที่มากขึ้น โดยคุณภาพในการให้บริการนั้นประกอบด้วยมิติที่หลากหลายซึ่งมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) เป็นต้น

5. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้รับในการบริการกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับการบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

1.7 ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ การศึกษา เป็นต้น

1.9 ค่าชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2 ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

2.3 การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการและชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

2.4 ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

2.5 ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

2.6 การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์
ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับ
ให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของ
การรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่
ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลา
ที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช, 2544)

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะ
บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด
เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าย่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหาร
ตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละ
ประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการ
นำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็น
ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และ
ปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน
การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ จะเห็นว่าความพึงพอใจในการบริการ
เกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของ
การบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและ
ผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่
หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจ
ในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง
ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็น
ภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2550)

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการ ที่รับบริการ หรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนด ทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของ ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความ พร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะ ของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อน ของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำ เทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึง ผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และ ประเมินผล ผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

ปัจจัยที่สำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกระบวนการบริการ

(ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2557) กล่าวว่า ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการบริการ นักการตลาดบริการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ระดับของการมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการบริการกระบวนการบริการจะแตกต่างกันตามระดับการมีส่วนร่วมของลูกค้าที่แตกต่างกัน เช่น กระบวนการบริการในกรณีที่ลูกค้าต้องบริการตนเองจะแตกต่างจากกรณีที่มีพนักงานให้บริการลูกค้า เป็นต้น

2. สถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการสถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการ มีความสำคัญต่อการออกแบบกระบวนการบริการให้ลูกค้าในสถานที่เฉพาะของกิจการบริการต่าง ๆ เช่น โรงภาพยนตร์หรือร้านซักรีด เป็นต้น จะแตกต่างจากในกรณีที่กระบวนการบริการลูกค้าของสถานที่ลูกค้าเอง เช่น กรณีของการบริการกำจัดปลวก เป็นต้น

3. ประเภทของการบริการ บุคคลหรือใช้เครื่องมือเป็นหลักในการบริการ การออกแบบกระบวนการจะต้องพิจารณาว่าบริการนั้นใช้บุคคลเป็นหลัก เช่น บริการที่ปรึกษาด้านการจัดการธุรกิจ เป็นต้น หรือว่าใช้เครื่องมือเป็นหลัก เช่น บริการจากเครื่องฝากถอนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น

4. ระดับของการติดต่อกันระหว่างพนักงานและลูกค้ามากหรือน้อยนั้น มีผลกระทบต่อรูปแบบของกระบวนการ กล่าวคือ ในกรณีที่มีระดับของการติดต่อกันน้อย เช่น การจองตั๋วเครื่องบินทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น จะมีกระบวนการที่แตกต่างกับกรณีที่มีระดับของการติดต่อกันมาก เช่น การเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล เป็นต้น

5. ระดับของความเป็นมาตรฐานในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมของกระบวนการควรพิจารณาว่าการนำเสนอบริการนั้นมีรูปแบบเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมดทุกครั้ง เพื่อการควบคุมคุณภาพและลดต้นทุนในการดำเนินการ หรือว่าอาจมีการนำเสนอบริการในลักษณะที่แตกต่างจากมาตรฐานได้ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

6. ระดับความซับซ้อนของบริการจะเกี่ยวข้องกับจำนวนของลำดับขั้นตอนหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ กระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนมาก เช่น บริการรับจัดงานแต่งงาน ซึ่งแตกต่างจากกระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนน้อย เช่น บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น

ด้านสภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพของการบริการ

(ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน หอพักน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใดบริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วยและอยากที่จะเข้าไปใช้บริการ

(ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2557) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการให้บริการ สถานที่ที่ลูกค้าและกิจการมีปฏิสัมพันธ์กันและองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกหรือสื่อสารบริการนั้น

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้และใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพของบริการ ประกอบด้วย อาคารสำหรับบริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน หอพักน้ำ การตกแต่งป้าย ประชาสัมพันธ์

หน้าที่ของลักษณะทางกายภาพของการบริการ

ชุตีรัตน์ เจริญสุข (2546) กล่าวว่า ธุรกิจบริการมีการใช้หลักฐานทางวัตถุหรือลักษณะทางกายภาพของการบริการเป็นส่วนหนึ่งของส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยมีบทบาทหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. เป็นสื่อที่ใช้เรียกร้องความสนใจ จูงใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและทำให้บริษัทแตกต่างจากคู่แข่ง เช่น การออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายใน เป็นต้น
2. เป็นสื่อในการสร้างข่าวสาร เพื่อติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับลักษณะเด่นและระดับคุณภาพของการบริการ เช่น สัญลักษณ์ของบริษัท การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและก้าวหน้าของบริษัท เป็นต้น
3. เป็นสื่อที่ก่อให้เกิดผลในทางที่ดีขึ้น กระตุ้นให้ลูกค้ามีความต้องการอยากใช้บริการของบริษัทเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น ลูกค้าจะสัมผัสถึงระดับคุณภาพของการบริการก่อนการซื้อได้ยาก ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าที่มีตัวตน ฉะนั้นการสร้างลักษณะทางกายภาพของการบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น

ดังนั้น ลักษณะทางกายภาพของการบริการ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน หอพักน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทาง

กายภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพยังดูหรูหราและสวยงามเพียงใด บริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วยและอยากที่จะเข้าไปใช้บริการ

6. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้ระบุหลักการของค่านิยมของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีไว้ ดังนี้

การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลัง ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมสร้างความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันการบริหารราชการบ้านเมืองที่ดีเป็นการบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

การบริหารราชการบ้านเมืองที่ดีตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนี้ มีสาระสำคัญอยู่หลายประการ ดังนี้

1. มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบ และความปลอดภัยของสังคม ส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ
2. มุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การบริหารงานมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สอดคล้องเป็นไปในแนวเดียวกับภารกิจและวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นไว้สำหรับงานนั้น ๆ โดยผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ซึ่งส่งผลต่อการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์โดยตรงต่อความต้องการของประชาชน
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ โดยการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และวัดความคุ้มค่าในแต่ละภารกิจ โดยให้ส่วนราชการยึดหลักความโปร่งใส ความคุ้มค่า และความชัดเจนในการปฏิบัติราชการ
4. ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น
5. ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการ

จากข้อ 4, 5, 6 เป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ โดยในการปฏิบัติงานได้จัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ เพื่อความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ โดยในการอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ การดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

7. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ คือ ต้องมีหลักเกณฑ์ควบคุม ติดตามและกำกับดูแล การใช้อำนาจมีการกำหนดความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจให้ชัดเจน ไม่สร้างขั้นตอนหรือกลั่นกรองงานที่ไม่จำเป็น

แนวทางปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (สำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2556)

1. การบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

การบริหารภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มุ่งให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริหาร โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติดังนี้

1.1 เปิดเผยข้อมูลการปฏิบัติงานให้ประชาชนสามารถติดตามตรวจสอบได้ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

1.2 จัดวางระบบการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544

1.3 เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายประจำปี และการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้โดยสะดวก ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.4 ก่อนการดำเนินการต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีผลเสียทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน

1.5 ในภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชน นอกจากจะต้องดำเนินการตามข้อ 1.4 ยังต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมได้รับ

2. การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

2.1 ให้จัดทำแผนพัฒนา (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาวและแผนพัฒนาสามปี) ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548

2.2 ให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนพัฒนา และนำผลที่ได้มาทบทวนปรับปรุงแผนพัฒนาดังกล่าว

2.3 นำแผนพัฒนาสามปีมาใช้เป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี และงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4 ให้มีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการระหว่างข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นกับผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยผู้บริหารจะทำหน้าที่กำกับการปฏิบัติภารกิจ ให้ประสบความสำเร็จและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย

2.5 ในกรณีที่ภารกิจใดมีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หรือเป็นภารกิจที่ใกล้เคียงหรือต่อเนื่องกัน ให้พิจารณานำมาบูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ

2.6 ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ในหน่วยงาน โดยจัดให้มีระบบข้อมูลสารสนเทศ รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน

3. การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

3.1 ให้กำหนดเป้าหมายแผนการดำเนินงานระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการและงบประมาณที่ใช้ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นและประชาชนทราบโดยทั่วกัน

3.2 ในการจัดซื้อหรือจัดจ้างให้ดำเนินการโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม พิจารณาถึงความคุ้มค่า คุณภาพ การดูแลรักษาประโยชน์และผลเสียต่อประชาชนเป็นสำคัญ

3.3 หากส่วนราชการจำเป็นต้องได้รับอนุญาต อนุมัติ หรือความเห็นชอบจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมติคณะรัฐมนตรี กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ แจ้งผลการพิจารณาให้ส่วนราชการที่ยื่นคำขอทราบ ภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่รับคำขอหรือตามประกาศกำหนดระยะเวลาการพิจารณาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.4 ให้พิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาโดยเร็ว การตั้งคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัย ให้เท่าที่จำเป็น และให้กำหนดกระบวนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เช่น การจัดทำบัญชีรับเรื่องราวร้องทุกข์ การมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา การติดตามผลการแก้ไขปัญหาและการรายงานผลการแก้ไขปัญหา เป็นต้น

3.5 การสั่งราชการให้กระทำเป็นลายลักษณ์อักษร เว้นแต่กรณีที่ยุ้บังคับบัญชา มีความจำเป็นอาจสั่งราชการด้วยวาจาก็ได้ แต่ให้ผู้รับคำสั่งนั้นบันทึกคำสั่งด้วยวาจาไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และเมื่อได้ปฏิบัติตามคำสั่งแล้วให้บันทึกรายงานให้ผู้สั่งการทราบต่อไป

4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

4.1 กระจายอำนาจการตัดสินใจการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติให้แก่ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.2 จัดให้มีการควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจไว้ด้วย

4.3 ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามความเหมาะสมและกำลังงบประมาณเพื่อช่วยลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่าย และไม่เกิดผลเสียหายแก่ภารกิจ ทั้งนี้ควรจะได้เผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

4.4 ในการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชน ให้จัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการรวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนประชาสัมพันธ์ไว้ ณ ที่ทำการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

4.5 จัดตั้งหรือสนับสนุนศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อขอทราบข้อมูล ขออนุญาตหรือขออนุมัติในเรื่องที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานนั้น ๆ

5. การปรับปรุงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

5.1 ภายในระยะเวลา 3 ปี ให้พิจารณาทบทวน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกบทบาทภารกิจตามความจำเป็น โดยคำนึงถึงแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด ฐานการเงินการคลังและสถานการณ์อื่นประกอบกัน

5.2 จัดให้มีการแก้ไขปรับปรุง หรือยกเลิกข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ เพื่อให้สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง

6. การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

6.1 กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการสาธารณะแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนทราบ

6.2 กรณีที่มีหนังสือร้องเรียน เสนอแนะ สอบถาม หรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชน หรือส่วนราชการ ให้ตอบคำถามหรือแจ้งผลการดำเนินการภายในสิบห้าวันหรือภายในระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

6.3 จัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7. การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

7.1 จัดให้มีบุคคลภายนอกร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของบริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และความคุ้มค่าในภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7.2 การประเมินบุคคล ให้คำนึงถึงผลการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นในตำแหน่งที่ปฏิบัติ และประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับจากการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นผู้นั้น

7.3 ให้พิจารณาใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดสรรเป็นเงินรางวัลให้ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นตามหลักเกณฑ์ที่ ก.จ. ก.ท. หรือ ก.อบต. กำหนด

สุดจิต นิมิตรกุล (2543) กล่าวถึง องค์ประกอบของการบริหารจัดการที่ดีที่เสนอโดยกระทรวงมหาดไทยซึ่งจะเน้นไปทางด้านการบริหาร การปกครอง การพัฒนา และการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นสายงานที่กระทรวงมหาดไทยรับผิดชอบโดยตรงว่าองค์ประกอบในการเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีของกระทรวงมหาดไทย มี 11 องค์ประกอบ คือ

1. การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นการมีส่วนร่วมของทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความริเริ่มและพลังการทำงานที่สอดประสานกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายในการให้บริการประชาชน

2. ความยั่งยืน (Sustainability) มีการบริหารงานที่อยู่บนหลักของความสมดุลทั้งในเมืองและชนบท ระบบนิเวศและทรัพยากรธรรมชาติ

3. สิ่งที่ชอบธรรม (Legitimacy) ให้การยอมรับ (Acceptance) ดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ประชาชนพร้อมที่จะยอมสูญเสียประโยชน์ส่วนตนไปเพื่อประโยชน์ส่วนรวมที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน

4. ความโปร่งใส (Transparency) ข้อมูลต่าง ๆ ต้องตรงกับข้อเท็จจริงของการดำเนินการ และสามารถตรวจสอบได้ มีการดำเนินการที่เปิดเผยชัดเจนและเป็นไปตามที่กำหนดไว้

5. ส่งเสริมความเป็นธรรม (Equity) และความเสมอภาค (Equality) มีการกระจายการพัฒนาอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ และมีระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ชัดเจน

6. ความสามารถที่จะพัฒนาทรัพยากรและวิธีการบริหารกิจการและสังคมที่ดี (Capability to Develop Resources and Good Governance) เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะ เพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้กับการทำงานได้ และมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อให้ทุกหน่วยงานยึดถือเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน

7. ส่งเสริมความเสมอภาคทางเพศ (Promoting Gender Balance) เปิดโอกาสให้สตรีทั้งในเมืองและชนบทเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคมในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น

8. การอดทนอดกลั้น (Tolerance) และการยอมรับ (Acceptance) ต่อทัศนคติที่หลากหลาย รวมทั้งต้องยุติข้อขัดแย้งด้วยเหตุผล หากจุดร่วมที่ทุกฝ่ายยอมรับร่วมกันได้

9. การดำเนินการหลักนิติธรรม (Operating by Rule of Law) พัฒนา ปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม

10. ความรับผิดชอบ (Accountability) เจ้าหน้าที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน จะเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินความสำเร็จของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่

11. การเป็นผู้กำกับดูแล (Regulator) แทนการควบคุม โอนงานบางอย่างไปให้องค์กรท้องถิ่น ซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนที่สุด หรืองานบางอย่างก็ต้องแปรรูปให้เอกชนดำเนินการแทน

การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เป็นวิธีการที่ดีที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์การหรือประเทศให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม โปร่งใส ยุติธรรมและตรวจสอบได้และตรวจสอบได้และมีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาของสังคม นำมาซึ่งความเจริญในด้านต่าง ๆ จะเห็นว่าธรรมาภิบาลมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการและเป็นประโยชน์ต่อองค์การชุมชน สังคม ประเทศชาติ และสังคมโลก ดังต่อไปนี้

1. เป็นหลักการพื้นฐานในการสร้างความเป็นธรรมในสังคม เอื้อประโยชน์ให้กับคนทุกระดับทั้งคนรวยคนจน

2. การใช้หลักธรรมาภิบาลในทุกระดับส่งผลทำให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

3. หลักธรรมาภิบาลช่วยลด บรรเทา และแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้

4. หลักธรรมาภิบาลจะช่วยให้สังคมมีความเข้มแข็งในทุกด้าน

5. หลักธรรมาภิบาลช่วยลดปัญหาการฉ้อราษฎร์บังหลวง

6. หลักธรรมาภิบาล เป็นแนวคิดที่เกื้อหนุนสังคมประชาธิปไตย และส่งเสริมให้คนมีส่วนร่วมซื้อสัตย์สุจริต

7. หลักธรรมาภิบาลจะช่วยให้ระบบบริหารของรัฐมีความยุติธรรมที่น่าเชื่อถือได้

8. หลักธรรมาภิบาลเป็นมาตรฐานสากลที่บ่งชี้ถึงระดับการพัฒนาของประเทศ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมการเมือง

9. หลักธรรมาภิบาลมีหลักการการบริหารหลายรูปแบบที่ถูกนำมาใช้ในการบริหาร เช่น ระบบมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย ระบบการควบคุมคุณภาพ ระบบมาตรฐานสากลการบริหารคุณภาพทั้งระบบ การบริหารที่ยึดโรงเรียนเป็นฐาน

10. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 9 กำหนดให้จัดโครงสร้างระบบ และกระบวนการจัดการศึกษาโดยยึดหลักกระจายอำนาจและหลักการมีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับ หลักธรรมาภิบาล

11. หลักธรรมาภิบาลเป็นกุญแจสำคัญในการนำไปสู่การฟื้นฟูและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศที่กำลังพัฒนาและประเทศยากจน

12. หลักธรรมาภิบาลเป็นหลักการสำคัญที่องค์การระหว่างประเทศใช้เป็นเงื่อนไขในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือแก่ประเทศยากจนหรือประเทศที่กำลังพัฒนา

13. หลักธรรมาภิบาลเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมให้สามารถอยู่ร่วมกัน อย่างสงบสุข

14. หลักธรรมาภิบาลมีกระบวนการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ที่เป็นธรรมต่อคนในสังคมให้ ความมั่นใจแก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาสและยากจน มีการจัดระบบเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และรักษาความสมดุลของระบบเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศอย่างมีเสถียรภาพ

เครื่องมือในการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลมีหลายชนิดที่นำมาใช้บูรณาการ เพื่อให้การบริหารองค์การดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ซึ่งเครื่องมือดังกล่าวที่นำมาใช้ ประกอบการบริหารองค์การตามหลักธรรมาภิบาล มีดังต่อไปนี้

1. การวางแผนและการจัดการเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning and Strategic Management) การวางแผนยุทธศาสตร์เป็นวิธีการที่ประกอบไปด้วยการวิเคราะห์สถานการณ์ ภายนอกและภายในองค์การ และนำมาพิจารณากำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ที่เป็น ทิศทางในการดำเนินงานขององค์การนั้น เป็นเครื่องมือในการกำหนดบทบาทภารกิจ หรือสิ่งที่ องค์การเลือกที่จะทำหรือไม่ทำในอนาคต

2. การบริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) การบริหารโดยมุ่ง ผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) หมายถึง การบริหารงานโดยมีการกำหนดผลสัมฤทธิ์ ที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นอย่างชัดเจน โดยมีตัวชี้วัด (Key Performance Indicators) และมีการติดตาม วัดประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าวอย่างชัดเจน จริงจัง ซึ่งจะช่วยให้เกิดความโปร่งใส ว่าใครจะต้องกระทำงานอะไรให้บรรลุผลเช่นใดด้วยปริมาณและคุณภาพเท่าใด

3. การบริหารกระบวนการงาน (Business Process Management) เป็นการบริหารวงรอบเวลา ให้มีความคุ้มค่ามากที่สุด

4. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ (Information Technology Management) เพื่อความรวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่สิ้นเปลืองเวลา

5. การบริหารต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity-based Costing and Management) การศึกษา และการคำนวณต้นทุนในการดำเนินกิจกรรม (Activity-based Costing) เป็นเครื่องมือในการ

พิจารณาความคุ้มค่าของกิจกรรมขั้นตอนต่าง ๆ ที่ดำเนินการอยู่ และสร้างความตระหนักให้กับพนักงานเกี่ยวกับต้นทุนและความเสี่ยงในการดำเนินงาน

6. การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management)

7. การบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management) การบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์การในปัจจุบัน มักจะใช้การบริหารทรัพยากรบุคคลโดยใช้ขีดสมรรถนะเป็นหลัก (Competency-based Management) โดยมีการกำหนดขีดสมรรถนะหลักและขีดสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งของบุคลากรอย่างชัดเจน มีการประเมิน พัฒนา และพิจารณาความดีความชอบ แต่งตั้งโยกย้าย โดยอาศัยข้อมูลขีดสมรรถนะเป็นเกณฑ์

ในการเสริมสร้างการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลให้เป็นวัฒนธรรมองค์การ ควรคำนึงถึงปัจจัยดังต่อไปนี้

1. สิ่งที่ผู้นำให้ความสำคัญ และคอยติดตาม กำกับดูแล และทุ่มเทเวทิตนอยู่เสมอก็จะเป็นสิ่งที่คนอื่น ๆ ในองค์การต้องให้ความสำคัญไปด้วย

2. ลักษณะการปฏิบัติงานและปฏิบัติตนของผู้นำในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นการบ่งบอกแก่สมาชิกทั้งหลายในองค์การว่าสิ่งใดทำได้ สิ่งใดทำไม่ได้ ซึ่งบางครั้งวิธีการแก้สถานการณ์ของผู้นำอาจมีผลต่อพฤติกรรมในองค์การมากกว่านโยบายที่ประกาศไว้

3. การจงใจปฏิบัติตนของผู้นำให้เป็นตัวอย่าง และการยกย่องบุคคลตัวอย่างในองค์การ เป็นการทำให้เห็นว่าค่านิยมที่สำคัญขององค์การเป็นอย่างไร

4. การที่ผู้นำพยายามสื่อสารโดยตอกย้ำหลักการและข้อความปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอคงเส้นคงวาในทุก ๆ ครั้ง ตามที่โอกาสจะอำนวย ก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่จะสะท้อนความเอาใจจริงเอาใจในการสร้างธรรมาภิบาลขึ้นในองค์การ

5. หลักเกณฑ์และวิธีการในการพิจารณาความดีความชอบ การลงโทษ และการแต่งตั้งโยกย้าย เลื่อนตำแหน่งก็เป็นอีกปัจจัยที่สำคัญต่อวัฒนธรรมธรรมาภิบาลในองค์การ

แนวความคิดการมีส่วนร่วมแบบร่วมกันรับผิดชอบ

แนวความคิดการมีส่วนร่วมแบบร่วมกันรับผิดชอบ หลักการหรืออุดมการณ์ของการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองตนเองของพลเมืองในชุมชนการปกครองตนเองของชุมชนอาจมีได้หลายรูปแบบ เช่น การปกครองตนเองของชนเผ่าแบบดั้งเดิมที่มีหัวหน้าหรือผู้นำชุมชนที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติเป็นผู้ปกครอง และการปกครองตนเองของชุมชนแบบประชาธิปไตยยุคใหม่ ดังเช่นที่ยึดถือกันในประเทศไทยเราในปัจจุบัน เป็นต้น หลักการหรืออุดมการณ์การปกครองท้องถิ่นแบบประชาธิปไตยนั้นตั้งอยู่บนพื้นฐานของการให้ประชาชนพลเมืองในชุมชนร่วมกันรับผิดชอบการดำเนินการสาธารณะของชุมชน (Local Public Affairs) ซึ่งเรียกว่า หลัก “ความรับผิดชอบร่วมกันของ

พลเมือง” หรือที่ภาษาอังกฤษเรียกว่า “Collective Responsibility” (Arendt, 1987) ซึ่งมาจากหลักการประชาธิปไตยแบบสมาคมแบบ ดั้งเดิมที่เรียกว่า “Club-Like Local Politics”

จรัส สุวรรณมาลา (2547) ได้ให้ความหมายของหลักความรับผิดชอบร่วมกันของพลเมืองไว้ คือ ที่มาของหลักการมีส่วนร่วมของพลเมืองในการปกครองท้องถิ่น การมีส่วนร่วมของพลเมืองในการปกครองท้องถิ่นที่ถูกต้องตามอุดมการณ์ของการปกครองตนเองหรืออาจจะเรียกว่า เป็นการมีส่วนร่วมแบบสร้างสรรค์นั้น เป็นการมีส่วนร่วมที่มีพื้นฐานมาจากความรับผิดชอบร่วมกัน เรียกว่า “Participation with Collective Responsibility” การมีส่วนร่วมที่ว่าเป็นพฤติกรรมกลุ่มของผู้คนในชุมชนที่ร่วมกันคิดและตัดสินใจเพื่อแสวงหาประโยชน์อันเป็นสาธารณะ (Public Interests) ร่วมกัน

การมีส่วนร่วมของพลเมืองในการปกครองท้องถิ่นเป็นเงื่อนไขพื้นฐานของการพัฒนาการปกครองท้องถิ่น องค์การปกครองท้องถิ่นในฐานะเป็น “ตัวแสดง” หลักในการปกครองท้องถิ่นจึงควรมีบทบาทอย่างสำคัญในการบริหารจัดการที่ดี ในการผลักดันให้เกิดการมีส่วนร่วมที่สร้างสรรค์ของพลเมืองในการดำเนินกิจกรรมสาธารณะของท้องถิ่น ดังนั้นบทบาทการบริหารจัดการท้องถิ่นที่ดีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบต่าง ๆ จะส่งผลให้สมาชิกในสังคมหรือในท้องถิ่นมีความสนใจทางการเมือง โดยเฉพาะการสนใจในการเข้าไปมีส่วนร่วมแบบร่วมกันรับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่น ได้แก่ มีส่วนร่วมในการเลือกตั้งผู้แทนมาทำหน้าที่เกี่ยวกับกิจการสาธารณะ การมีส่วนร่วมตัดสินใจทำกิจการสาธารณะ การมีส่วนร่วมในการรับภาระหรือค่าใช้จ่ายในกิจการสาธารณะ และการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบติดตามและประเมินผลในกิจการสาธารณะ โดยจะแสดงออกทางพฤติกรรมและท่าทีที่ส่งผลต่อความรู้สึกต่อระบบการปกครองท้องถิ่น

ดังนั้น ในการศึกษาการมีส่วนร่วมแบบร่วมกันรับผิดชอบของกลุ่มองค์กรที่มีชุมชนเป็นฐาน จึงได้นำองค์ประกอบมาเป็นตัวแปรต้น ได้แก่

- 1) การมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งผู้แทนมาทำกิจการสาธารณะ การเลือกตั้งเป็นประเด็นสำคัญของการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองของการปกครองท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งผู้แทนท้องถิ่นนั้น แบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ ก่อนการเลือกตั้ง ระหว่างการเลือกตั้ง และหลังการเลือกตั้ง (สถาบันพระปกเกล้า, 2545)

- 2) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทำกิจการสาธารณะ โดยให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจต่อประเด็นปัญหานั้น ๆ ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดของการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยช่องทางที่สามารถให้ประชาชนได้เข้าร่วม กระบวนการตัดสินใจโดยการเข้าร่วมประชุม การแสดงความคิดเห็นในกิจการงานสาธารณะของท้องถิ่น (วิพุธ อ่องสกุล, 2551)

- 3) การมีส่วนร่วมในการรับภาระหรือค่าใช้จ่ายในกิจการสาธารณะ หมายถึง คนในชุมชนร่วมกันคิดและกำหนดว่าจะช่วยกันแบกรับภาระหรือค่าใช้จ่าย อันเกิดจากการจัดทำกิจการสาธารณะของชุมชนตามที่ได้ตกลงกันไว้อย่างไร เช่น จะใช้วิธีเก็บภาษีหรือเก็บค่าบริการ หรือช่วยกันออกแรงงาน ที่ดิน ทรัพย์สิน วัสดุ ฯลฯ อย่างไร ใครจะรับภาระมากน้อยต่างกัน อย่างไรก็ตามจะเป็นธรรมชาติ

และยอมรับร่วมกันได้ เมื่อตกลงกันแล้ว พลเมืองทุกคนก็รับผิดชอบร่วมกัน ใครไม่ให้ความร่วมมือก็ต้องใช้อำนาจมหาชนแทรกแซง หรือบังคับให้ต้องรับผิดชอบร่วมกัน (จรัส สุวรรณมาลา, 2547)

4) การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลในกิจการสาธารณะ เป็นขั้นตอนที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินว่า กิจกรรมหรือการพัฒนาที่ได้กระทำไปนั้นมีความเหมาะสมสำเร็จตามวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด โดยการค้นคว้าหาข้อดีและข้อบกพร่อง เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานต่อไป ในการประเมินผลนั้นอาจประเมินในรูปของการประเมินย่อย (Formative Evaluation) เป็นการประเมินความก้าวหน้าเป็นระยะ ๆ หรือกระทำในรูปของการประเมินรวม (Summative Evaluation) ซึ่งเป็นการประเมินสรุปรวบยอด (บุญทิพย์ แก้วเนื้ออ่อน, 2548)

การบริหารจัดการที่ดี

การบริหารจัดการที่ดี ตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2544) ได้จัดทำระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ดีไว้ว่า การบริหารจัดการที่ดีนั้นมุ่งเน้นให้หน่วยงานของรัฐดำเนินงานตามภาระหน้าที่โดยยึดหลักการพื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ประกอบด้วย (วรานิษฐ์ ลำไย, 2557)

1.1 หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้อง เป็นธรรม การบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย การกำหนดกฎ กติกา และการปฏิบัติตามกฎกติกาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพ ความยุติธรรมของสมาชิก

ในระดับองค์กร หมายถึง กฎกติกาที่ใช้ในการบริหารงานภายใน เช่น การมาปฏิบัติงาน หรือเข้าร่วมประชุมให้ตรงต่อเวลา การให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคกัน รวมถึงข้อตกลงในการสับเปลี่ยนหน้าที่ภายในองค์กร

2.2 หลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

ในระดับองค์กร เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและปฏิบัติตามข้อบังคับ ก.พ. ว่าด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2537 คือ มีจรรยาบรรณต่อตนเอง ต่อหน่วยงาน ต่อผู้ร่วมงาน ต่อประชาชนและสังคม

2.3 หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงาน พร้อมทั้งจะตรวจสอบได้

ในระดับองค์กร ประชาชนรู้ขั้นตอนที่จะติดต่อกันและสามารถตรวจสอบทำงานได้ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. 2532 กำหนดให้หน่วยงานของรัฐกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน และภายในองค์กรจะต้องมีความโปร่งใสในการตัดสินใจในการบริหารงาน เงิน คน มีการสื่อสารที่ดีภายในด้วย เช่น มีการกระจายข่าวรายวันหรือรายสัปดาห์ เพื่อให้สมาชิกในองค์กรได้ทราบความเคลื่อนไหวขององค์กร

2.4 หลักความมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงความคิดเห็น การได้สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

ในระดับองค์กร จะต้องมีการวางระบบการรับฟังความเห็นและการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ที่จะให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และขณะเดียวกันภายในองค์กรเองจะต้องสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการบริหารภายในด้วย

2.5 หลักความรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตน

ในระดับองค์กร มีการกำหนดโครงสร้างและระบบการใช้อำนาจรัฐใหม่ มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจลงสู่ระดับล่างเพื่อให้ความรับผิดชอบในทุกระดับมีความชัดเจน และมีรายงานประจำปี รายงานผลการปฏิบัติงานที่มีตัวชี้วัดความสำเร็จ รณรงค์ให้ประชาชนรับผิดชอบด้วย

2.6 หลักความคุ้มค่า (Value for Money) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลกและรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

ในระดับองค์กร ผู้บริหารต้องทบทวนงานในความรับผิดชอบทั้งหมด เพื่อพิจารณาถ่ายโอนงานที่ภาครัฐกิจเอกชนหรือภาคประชาชนทำได้มีประสิทธิภาพสูงกว่าออกไป เลื่อนนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ และพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

การบริหารจัดการท้องถิ่นที่ดี

การบริหารจัดการท้องถิ่นที่ดี เป็นแนวความคิดในการจัดระบบการบริหารจัดการในท้องถิ่นที่ได้รับอิทธิพลจากองค์กรระหว่างประเทศที่เข้าไปมีบทบาทในการพัฒนาประเทศที่กำลังพัฒนา โดยองค์กรเหล่านี้ พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจะมีผลต่อการสร้างความโปร่งใส (Transparency) และความพร้อมรับผิด (Accountability) ของรัฐ นอกจากนี้การก่อให้เกิดขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมที่ให้ประชาชนมารวมตัวกันเป็นกลุ่มก้อน (Social Movement) จะช่วยผลักดันให้นโยบาย

ของรัฐ เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนส่วนใหญ่มากยิ่งขึ้น การบริหารจัดการท้องถิ่นที่ดีเป็นการบริหารจัดการท้องถิ่นที่ประกอบกันขึ้นจากแนวคิดของการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) มีวัตถุประสงค์สำคัญ (Hood, 1991; Manning and Parison, 2004) คือ 1) เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายของรัฐที่มีเป็นจำนวนมากเนื่องจาก โครงสร้างทางการบริหารที่ใหญ่ และจำนวนบุคลากรที่มาก 2) เป็นการปรับปรุงการดำเนินงานของรัฐให้มีลักษณะเป็นรัฐวิสาหกิจหรือกึ่งรัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการการบริการสาธารณะแก่ประชาชนที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3) เป็นการปรับปรุงระบบอัตโนมัติ กล่าวคือการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการบริหารงานภาครัฐและการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชน 4) เพื่อเป็นการปรับปรุงระบบการว่าจ้างบุคลากรภาครัฐให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความสามารถ ความรู้ และความชำนาญ และ 5) เพื่อพัฒนาการจัดการภาครัฐ การกำหนดนโยบาย การตัดสินใจ และการร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการดำเนินกิจการภาครัฐและประชาสังคม (Civil Society) โดยทั้งนี้ การบริหารจัดการท้องถิ่นที่ดีจะเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีลักษณะของการบริหารงานแนวใหม่และการส่งเสริมประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วม สำหรับการปฏิรูปองค์การบริหารจัดการท้องถิ่นที่ดีต้องการข้อตกลงบนหลักการพื้นฐาน 3 ประการดังนี้ (Shah, 2006)

1. การบริหารจัดการที่ดีแบบสนองตอบ (Responsive Governance) หลักการนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้รัฐบาลท้องถิ่นทำงานในสิ่งที่ถูกต้อง (Right Things) กล่าวคือ การบริการประจำวันที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของพลเมือง

2. การบริหารจัดการที่ดีแบบมีความรับผิดชอบ (Responsible Governance) รัฐบาลท้องถิ่นควรจัดบริการให้ถูกต้อง (Do Services Right) กล่าวคือ ต้องจัดการการเงิน รายจ่าย เพื่อการบริการอย่างรอบคอบ รัฐบาลท้องถิ่นควรได้รับความไว้วางใจจากคนท้องถิ่น โดยทำงานให้ดีขึ้นและเสียค่าใช้จ่ายต่ำ เกี่ยวกับการจัดการทางการเงินและความเสื่อมทางสังคม เพื่อชุมชนรัฐบาลท้องถิ่นควรจะมีการปรับปรุงคุณภาพ ปริมาณ และการเข้าถึงบริการสาธารณะ ด้วยเหตุนี้รัฐบาลท้องถิ่นต้องการเป้าหมายที่กำหนดแน่ชัดไว้สำหรับการปฏิบัติงานอย่างดีที่สุด

3. การบริหารจัดการที่ดีแบบพร้อมรับการตรวจสอบ (Accountable Governance) รัฐบาลท้องถิ่นควรพร้อมรับการตรวจสอบต่อผู้ลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง โดยควรยึดมั่นที่จะรักษาความปลอดภัยอย่างเหมาะสม และรับประกันว่ารัฐบาลท้องถิ่นจะรักษาผลประโยชน์สาธารณะด้วยความซื่อตรง การปฏิรูปกฎหมายและสถาบันอาจจะต้องการทำให้การปกครองท้องถิ่นสามารถเกี่ยวข้องกับความร่วมมือรับผิดชอบ ระหว่างการเลือกตั้งกับการปฏิรูป เช่น มีปณิธานาราชฎ และข้อกำหนดสำหรับการเพิกถอนเจ้าหน้าที่ ท้องถิ่น

ดังนั้นบทบาทการบริหารจัดการท้องถิ่นที่ดี โดยมีพลเมืองเป็นศูนย์กลางขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่ในการสนับสนุนและเป็นตัวขับเคลื่อนได้เป็นอย่างดี ที่จะนำมาสู่การมีส่วนร่วมแบบร่วมกันรับผิดชอบของกลุ่มองค์กรที่มีชุมชนเป็นฐานในท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งบทบาทของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการท้องถิ่นที่ดี ซึ่งไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการที่ดีแบบสนองตอบ การบริหารจัดการที่ดีแบบมีความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการที่ดีแบบพร้อมรับการตรวจสอบ การปกครองตามระบอบประชาธิปไตยในการปกครองส่วนท้องถิ่น การปกครองตนเอง นับเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนในระบอบการเมืองการปกครองแบบประชาธิปไตย เนื่องจากเป็นรูปแบบที่แสดงออกซึ่งสิทธิเสรีภาพของประชาชนในการกำหนดแนวทางการดำเนินชีวิตของตนเอง และเป็นช่องทางสำคัญในการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน ซึ่งการจัดการปกครองตนเองในรูปของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญ 3 ประการ คือ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองของประชาชน การพัฒนา เศรษฐกิจสังคมของท้องถิ่น นอกจากนั้นแล้ว การปกครองท้องถิ่นยังเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลที่มีอยู่อย่างมากมายและไม่อาจตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ (วัฒนา นนทชิต, 2561)

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มุกดา แก่นสุวรรณ (2561) ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (จังหวัดสกลนคร นครพนม และมุกดาหาร) ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนโดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้ง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การตอบสนองความต้องการของประชาชนและการพัฒนาความรู้และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ความมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าเชิงภารกิจ และประโยชน์สุขของประชาชน (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวทางการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ได้แก่ ปัจจัยด้านพันธกิจ นโยบายและกลยุทธ์ ด้านภาวะผู้นำด้านการมีส่วนร่วม และด้านบรรยากาศการเมืองขององค์กร โดยที่ตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 4 ตัว สามารถร่วมกันพยากรณ์แนวทางการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบล กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (จังหวัดสกลนคร นครพนม และมุกดาหาร) ร้อยละ 94.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) แนวทางการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบล กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จังหวัดสกลนคร นครพนม และมุกดาหาร) ที่เหมาะสมจะต้องมีการพัฒนาและเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมสำหรับผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างจิตสำนึกในวิชาชีพและควรมีหลักสูตรส่งเสริมจริยธรรมสำหรับบุคลากรของท้องถิ่นทุกระดับที่มีมาตรฐาน ปรับกลไกและวิธีการทำงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนหรือภาคีต่าง ๆ เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งหรือรับรู้รับทราบในการดำเนินงาน โดยอาจจะอยู่ในลักษณะของคณะกรรมการดำเนินงาน หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจกรรมโครงการนั้น ๆ ควรได้มีการรับทราบข้อมูลต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ในการบริหารงานของหน่วยงานจึงจะเกิดประโยชน์อย่างแท้จริงต่อชุมชนและพื้นที่มีการสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธา

ต่อประชาชน เพิ่มประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการดำเนินการดำเนินงานให้มากขึ้น เช่น ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน มีการกระจายอำนาจในการบริหารงานอย่างเป็นธรรมมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงาน สร้างจิตสำนึกในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า พร้อมการจัดกิจกรรมรณรงค์ ลด ประหยัด การใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า ซึ่งจะส่งผลให้การการบริหารจัดการมีประสิทธิภาพและทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพต่อไป

ศิริธร บุญจ้อย (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลคุยม่วง อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยม่วง อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 6 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการศึกษา และรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านการส่งเสริมอาชีพ ด้านสาธารณสุข ด้านที่อยู่อาศัยและจัดระเบียบชุมชน ด้านสวัสดิการสังคมทั่วไป และด้านนันทนาการ การพักผ่อนหย่อนใจ แนวทางและปัจจัยการพัฒนาระบบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยม่วง อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักการบริหารการจัดการ McKinsey 7-S Framework พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากร และรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านทักษะ ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบ ด้านรูปแบบการบริหาร และด้านค่านิยมร่วม เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยม่วง อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักการบริหารการจัดการ McKinsey 7-S Framework จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยม่วง ส่วนสถานภาพสมรสและรายได้เฉลี่ยเดือนไม่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยม่วง ตามหลักการบริหารการจัดการ McKinsey 7-S Framework อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกอำเภอมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ทางด้านการส่งเสริมอาชีพและรายได้ และด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการสาธารณสุขปกเ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม และสวัสดิการสังคม ด้านงานการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอมืองนครนายก จังหวัดนครนายก พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ผลการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุทั้ง 4 กลุ่ม พบว่า

ความพึงพอใจโดยภาพรวมและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนกลุ่มอายุมากกว่า 69 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยมากกว่ากลุ่มอายุ 36-50 ปี และประชาชนกลุ่มอายุ 18-35 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรมมากกว่ากลุ่มอายุ 36-50 ปี

พรพิมล สุขตาม (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการให้บริการของบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน และจำนวนครั้งในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ภณพัช วงศ์ขวัญ (2558) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ รายได้ การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนดไม่แตกต่างกัน

ดวงพร วายลม (2558) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมาเป็นลำดับสุดท้าย คือ ด้านการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา ตามลำดับ 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ประจำปีงบประมาณ 2562 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ประกอบด้วย ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง ซึ่งพักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน) และหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มารับบริการซึ่งมีสถานที่ตั้งอยู่ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน จำนวนทั้งสิ้น 1,945 คน และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน จำนวนทั้งสิ้น 47 คน

กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง การสำรวจครั้งนี้จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้แผนการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ขนาดตัวอย่าง คำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 90 ความผิดพลาดไม่เกิน 10 โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง

$$n = \frac{1}{\left(\frac{4e^2}{Z^2}\right) + \left(\frac{1}{N}\right)}$$

โดยกำหนดให้

- n = จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่จะได้จากการคำนวณ
- e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยสามารถที่จะยอมรับได้ในการสรุปผล
ในที่นี้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 10 ดังนั้นค่า $e = 0.10$
- Z = ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ Z โดยอาศัยค่าพื้นที่ $\alpha/2$
ซึ่งได้จากการระดับความเชื่อมั่น $(1 - \alpha)$ ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่าความเชื่อมั่น = 90 จะได้ค่า $Z = 1.65$
- N = จำนวนประชากร

โดยคำนวณจากจำนวนประชากรที่ใช้บริการแยกตามงานบริการทั้ง 4 งาน ซึ่งมีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 1,945 คน ได้แผนการเก็บขนาดตัวอย่างประมาณ 261 ตัวอย่าง ประกอบด้วย

1. ประชาชน และ/หรือ
2. หัวหน้าหน่วยงานราชการ/เอกชน และ/หรือ
3. เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์แบบเลือกตอบ (Check List) และแบบปลายเปิด (Open End) จำนวน 2 ชุด คือ

1. แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลามาใช้บริการสูงสุด และเวลารอรับบริการสูงสุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) การประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งประเด็นสำคัญที่ ประกาศ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เรื่องมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่นลูกจ้าง และพนักงานจ้าง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2558 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2. แบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง สังกัดฝ่ายงาน และระยะเวลาการทำงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) การประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งประเด็นสำคัญ ประกอบด้วย 1) ความโปร่งใส 2) การมีส่วนร่วมของประชาชนและเครือข่ายความร่วมมือ 3) อำนวยความสะดวกให้ประชาชน 4) การบริหารจัดการอย่างมีอาชีพและความคุ้มค่า 5) ความพึงพอใจของประชาชน

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

การทดสอบเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามและได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริงและหาข้อบกพร่องนำมาแก้ไขปรับปรุงแล้วจึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามและนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป โดยในส่วนของแบบสอบถามของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.890 และแบบสอบถามความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.852

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้บุคลากรที่ผ่านการอบรมและมีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบเองได้ และในกรณีที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามเองได้จะทำการสัมภาษณ์โดยจัดเก็บข้อมูล ณ จุดบริการของหน่วยบริการจากที่พักอาศัยและจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

สรุปจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

งานบริการด้าน	ประชากร	แผนการเก็บ	เก็บจริง
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	50	34	48
การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	95	49	72
รายได้หรือภาษี	550	85	118
การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	1,250	93	140
รวม	1,945	261	378

สำหรับการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อนนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ทั้งสิ้นจำนวน 47 คน และผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนโดยคัดเลือกรายที่มีการกรอกข้อมูลที่ครบถ้วน จำนวน 45 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้ดำเนินการวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การอธิบายลักษณะทั่ว ๆ ไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในรูปของค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

เครื่องมือทางสถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ มาตรารัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบคำถามแบบให้คะแนนตามน้ำหนักของความคิดเห็นที่ตรงกับประสบการณ์จริงของผู้ตอบ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมายดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับส่วนที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าความพึงพอใจคิดเทียบคะแนนดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อคำนวณค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าที่คำนวณได้นั้นมาเทียบเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยถืออัตราการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับส่วนที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าความคิดเห็นคิดเทียบคะแนนดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีความคิดเห็นมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง มีความคิดเห็นมาก
- ระดับ 3 หมายถึง มีความคิดเห็นปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง มีความคิดเห็นน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

เมื่อคำนวณค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าที่คำนวณได้นั้นมาเทียบเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยถืออัตราการแปลงผลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความสำเร็จมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความสำเร็จมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความสำเร็จปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความสำเร็จน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความสำเร็จน้อยที่สุด

การคำนวณร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนและระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คำนวณโดยใช้สูตร

$$\text{ร้อยละของระดับความพึงพอใจหรือระดับการปฏิบัติงาน} = \bar{X}/5 \times 100$$

โดยกำหนดให้ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ประจำปีงบประมาณ 2562 ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 378 คน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงเป็นตาราง แผนภูมิ และคำอธิบาย แบ่งเป็น 3 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลามาใช้บริการ และเวลารอรับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน โดยแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

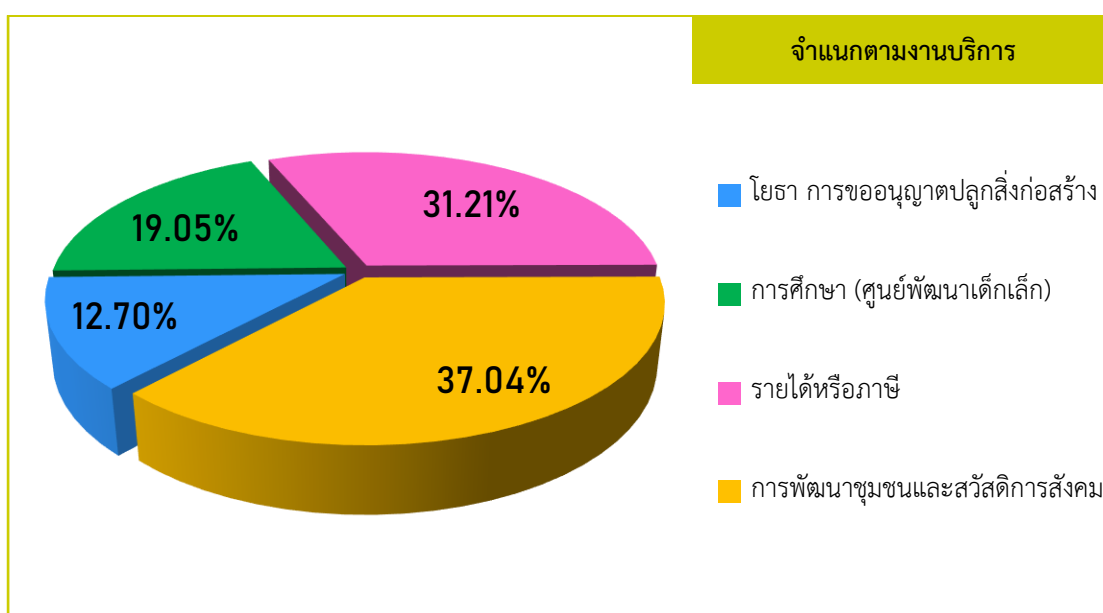
$\bar{x}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	จำนวน	ร้อยละ
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	48	12.70
การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	72	19.05
รายได้หรือภาษี	118	31.21
การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	140	37.04
รวม	378	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีจำนวนมากที่สุด โดยมีผู้เคยใช้บริการจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 37.04 รองลงมา คือ ด้านรายได้หรือภาษี มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 31.21 ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 และด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70 แสดงดังแผนภูมิ

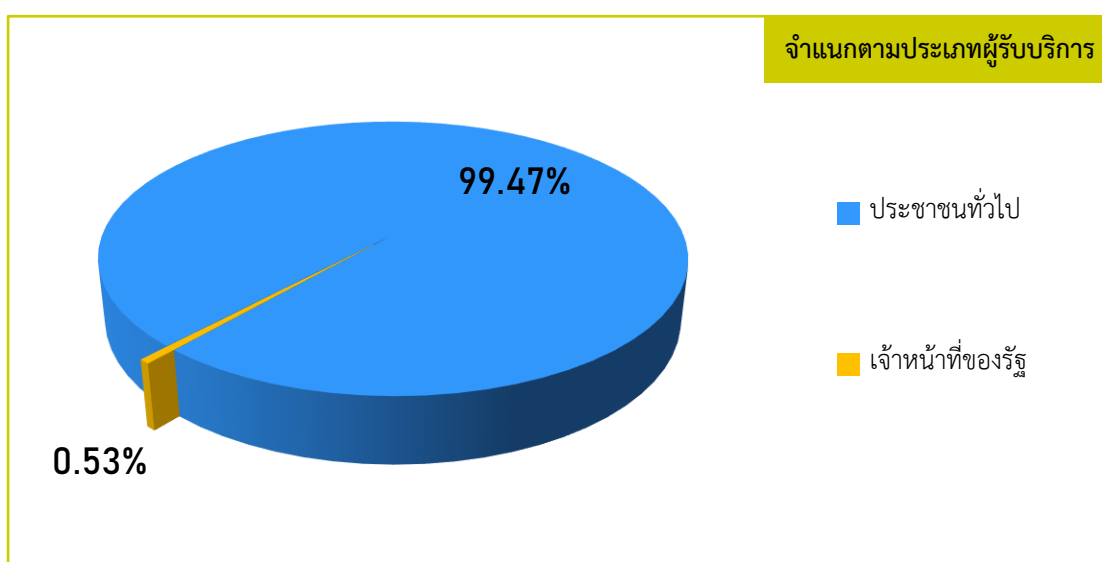


ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ประชาชนทั่วไป	376	99.47
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	2	0.53
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	378	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป มีจำนวน 376 คน คิดเป็นร้อยละ 99.47 และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.53 แสดงดังแผนภูมิ

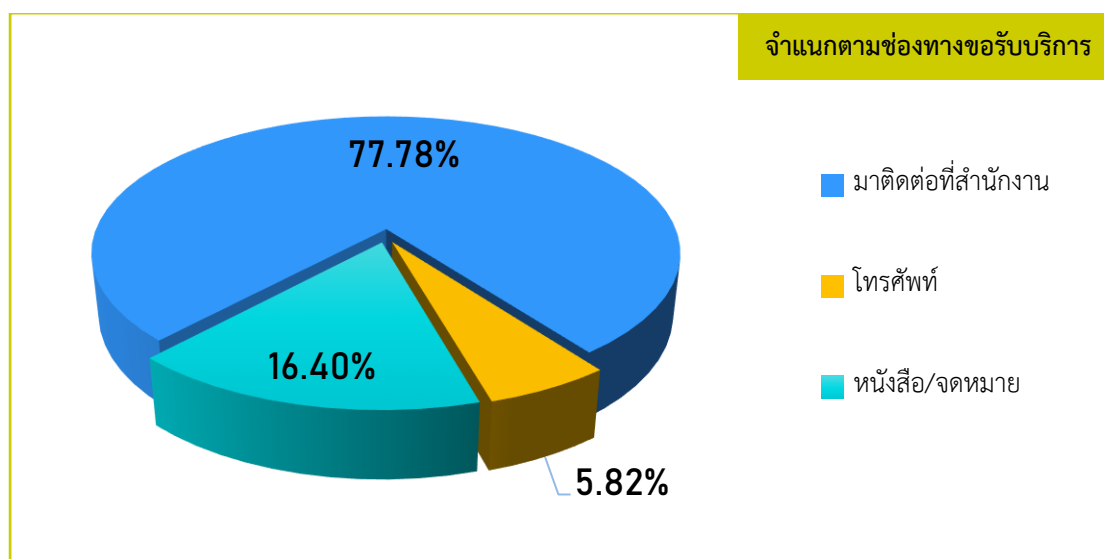


ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

ช่องทางการขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
มาติดต่อที่สำนักงาน	294	77.78
โทรศัพท์	22	5.82
หนังสือ/จดหมาย	62	16.40
ช่องทางอื่น ๆ	-	-
รวม	378	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการทั้งหมดมาขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงาน มีจำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 รองลงมา คือ ช่องทางหนังสือ/จดหมาย มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 และช่องทางโทรศัพท์ มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.82 แสดงดังแผนภูมิ



ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

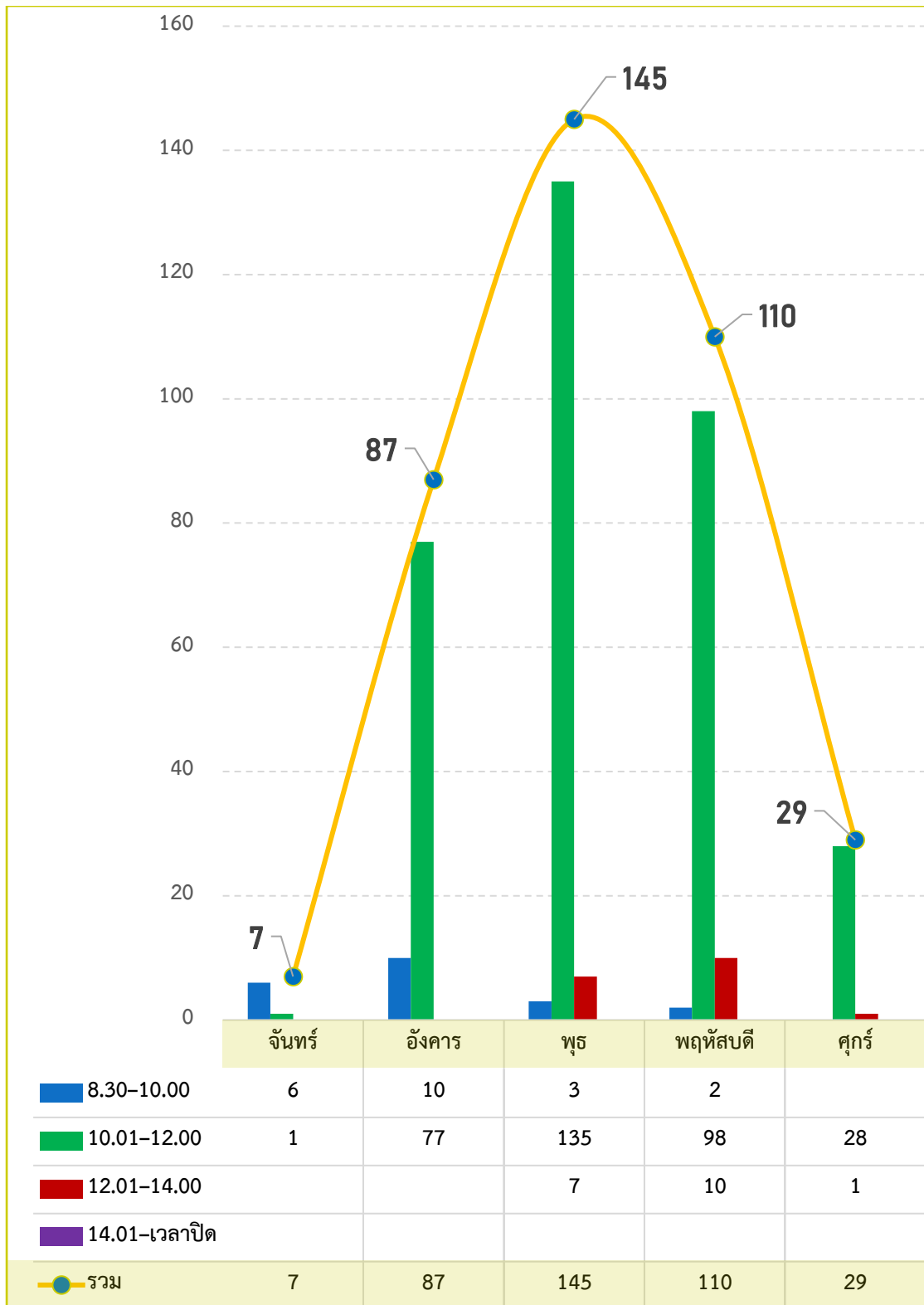
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ

วัน	เวลา									
	8.30-10.00 น.		10.01-12.00 น.		12.01-14.00 น.		14.01-เวลาปิด		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์	6	1.59	1	0.26	-	-	-	-	7	1.85
อังคาร	10	2.65	77	20.37	-	-	-	-	87	23.02
พุธ	3	0.79	135	35.71	7	1.85	-	-	145	38.35
พฤหัสบดี	2	0.53	98	25.93	10	2.65	-	-	110	29.11
ศุกร์	-	-	28	7.41	1	0.26	-	-	29	7.67
รวม	21	5.56	339	89.68	18	4.76	-	-	378	100.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมารับบริการในวันพุธมากที่สุด มีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 38.35 รองลงมา คือ วันพฤหัสบดี มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 29.11 วันอังคาร มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 23.02 วันศุกร์ มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.67 และวันจันทร์ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.85

สำหรับช่วงเวลาที่มีผู้มาขอรับบริการมากที่สุด คือ ตั้งแต่เวลา 10.01-12.00 น. มีจำนวน 339 คน คิดเป็นร้อยละ 89.68 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 8.30-10.00 น. มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 และช่วงเวลา 12.01-14.00 น. มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76

หากมองภาพรวม 3 อันดับแรกของช่วงวันเวลาที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการมากที่สุด คือ วันพุธ เวลา 10.01-12.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 ของผู้รับบริการทั้งหมด รองลงมา คือ วันพฤหัสบดี เวลา 10.01-12.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.93 และ วันอังคาร เวลา 10.01-12.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.37 แสดงดังแผนภูมิ

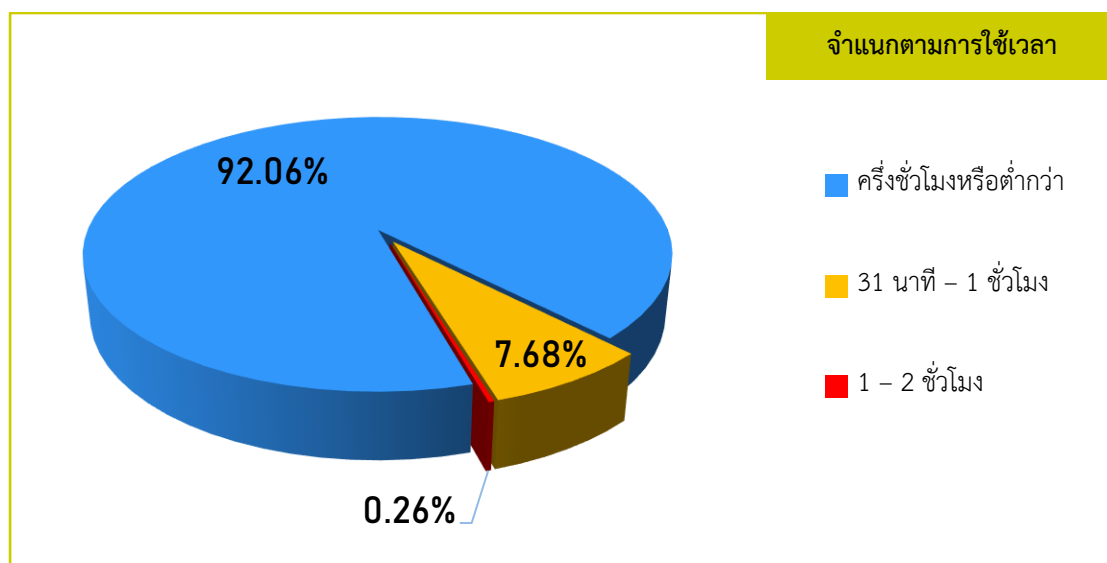


ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่รอรับบริการสูงสุด

เวลารอรับบริการสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า	348	92.06
31 นาที – 1 ชั่วโมง	29	7.68
1 – 2 ชั่วโมง	1	0.26
2 – 3 ชั่วโมง	-	-
3 – 4 ชั่วโมง	-	-
มากกว่า 4 ชั่วโมง	-	-
รวม	378	100.00

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่จะใช้เวลารอรับบริการ ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า มีจำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 92.06 รองลงมา คือ ใช้เวลารอรับบริการ 31 นาที – 1 ชั่วโมง มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.68 และใช้เวลาารอรับบริการ 1 – 2 ชั่วโมง มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26 แสดงดังแผนภูมิ



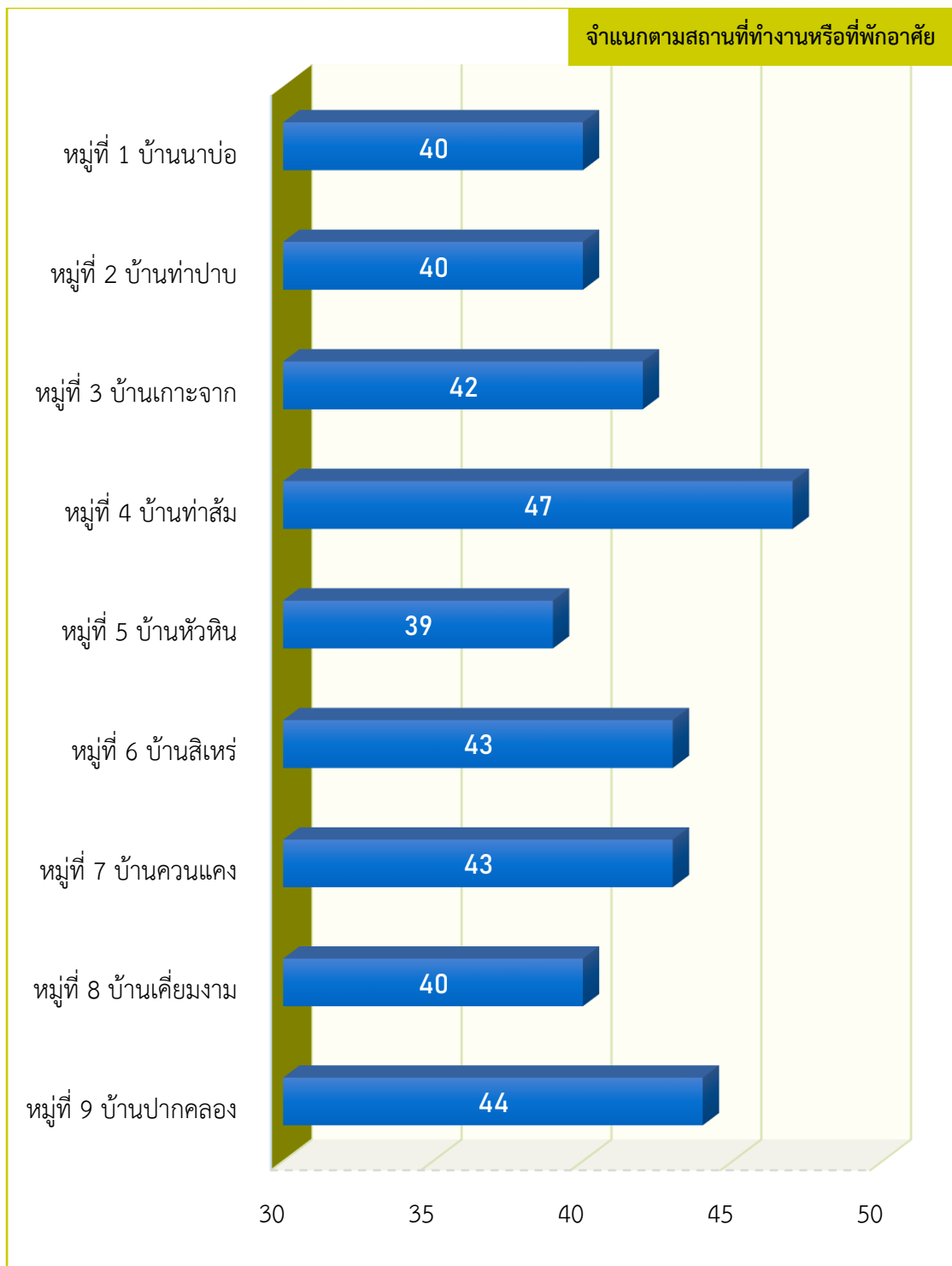
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

สถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านนาบ่อ	40	10.58
หมู่ที่ 2 บ้านท่าปราบ	40	10.58
หมู่ที่ 3 บ้านเกาะจาก	42	11.11
หมู่ที่ 4 บ้านท่าส้ม	47	12.43
หมู่ที่ 5 บ้านหัวหิน	39	10.32
หมู่ที่ 6 บ้านสีเหร่	43	11.38
หมู่ที่ 7 บ้านควนแดง	43	11.38
หมู่ที่ 8 บ้านเคี่ยมงาม	40	10.58
หมู่ที่ 9 บ้านปากคลอง	44	11.64
รวม	378	100.00

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการพักอาศัยหรือทำงานอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ซึ่งประกอบด้วย หมู่ที่ 1 บ้านนาบ่อ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.58 หมู่ที่ 2 บ้านท่าปราบ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.58 หมู่ที่ 3 บ้านเกาะจาก จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 หมู่ที่ 4 บ้านท่าส้ม จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.43 หมู่ที่ 5 บ้านหัวหิน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.32 หมู่ที่ 6 บ้านสีเหร่ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.38 หมู่ที่ 7 บ้านควนแดง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.38 หมู่ที่ 8 บ้านเคี่ยมงาม จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.58 และหมู่ที่ 9 บ้านปากคลอง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.64



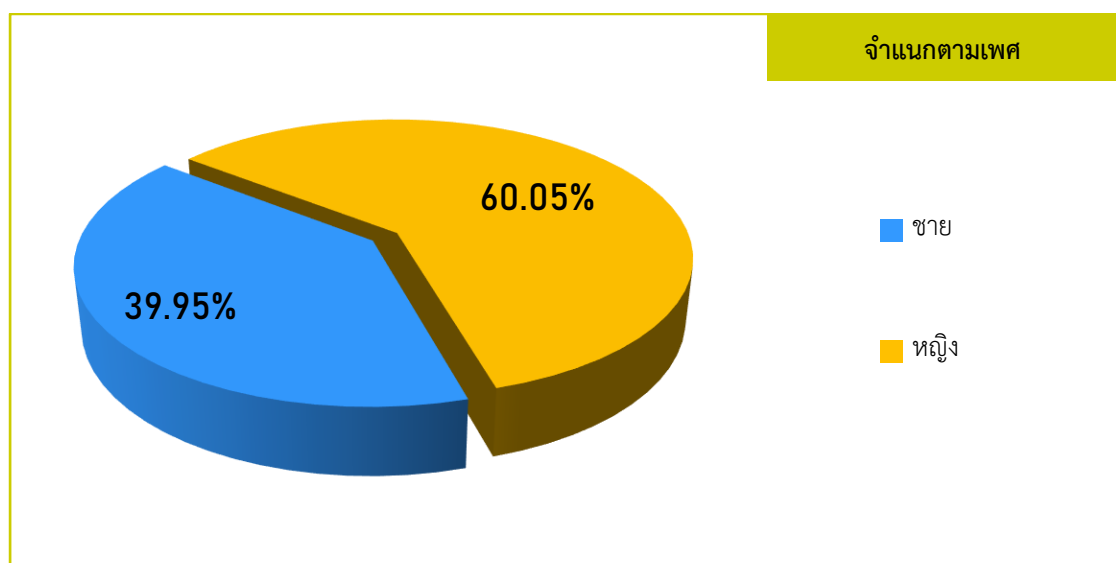
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

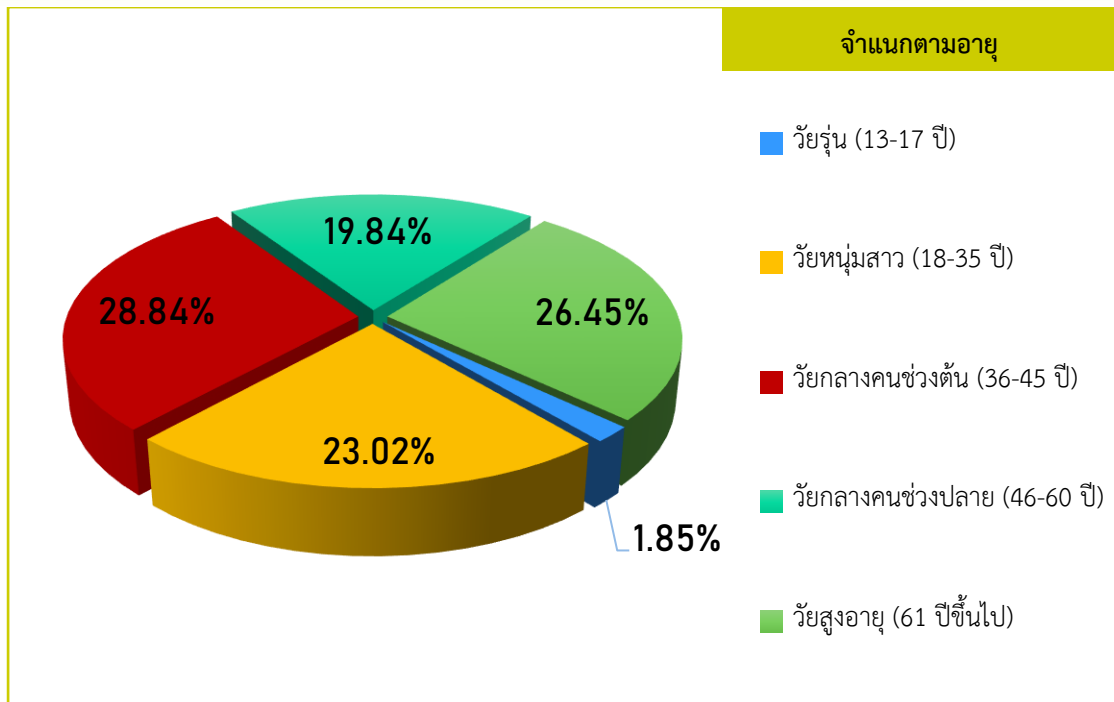
ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 378)	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	151	39.95
หญิง	227	60.05
อายุ		
วัยรุ่น (13 - 17 ปี)	7	1.85
วัยหนุ่มสาว (18 - 35 ปี)	87	23.02
วัยกลางคนช่วงต้น (36 - 45 ปี)	109	28.84
วัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี)	75	19.84
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	100	26.45
สถานภาพสมรส		
โสด	21	5.56
สมรส	339	89.68
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	18	4.76
ระดับการศึกษา		
ไม่รู้หนังสือ	1	0.26
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	233	61.64
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	56	14.82
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	69	18.25
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	13	3.44
ปริญญาตรี	6	1.59
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	4	1.07
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	113	29.89
พนักงานเอกชน	1	0.26
รับจ้างทั่วไป	64	16.93
เกษตรกร	161	42.59
ว่างงาน	6	1.59
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	10	2.65
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	0.26
อื่น ๆ เช่น ประมง	18	4.76

ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 378)	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	13	3.44
ไม่เกิน 5,000 บาท	84	22.22
5,001-10,000 บาท	181	47.88
10,001-15,000 บาท	83	21.96
15,001-20,000 บาท	12	3.17
20,001-25,000 บาท	1	0.27
25,001-30,000 บาท	4	1.06
มากกว่า 30,000 บาท	-	-

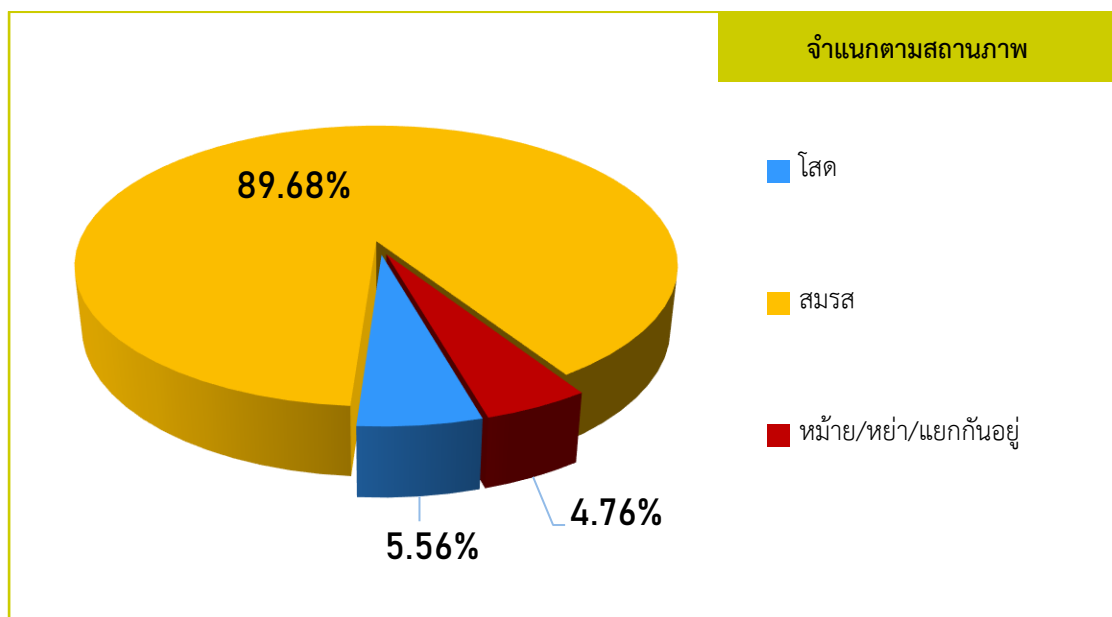
จากตารางที่ 4.7 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท แสดงดังแผนภูมิ



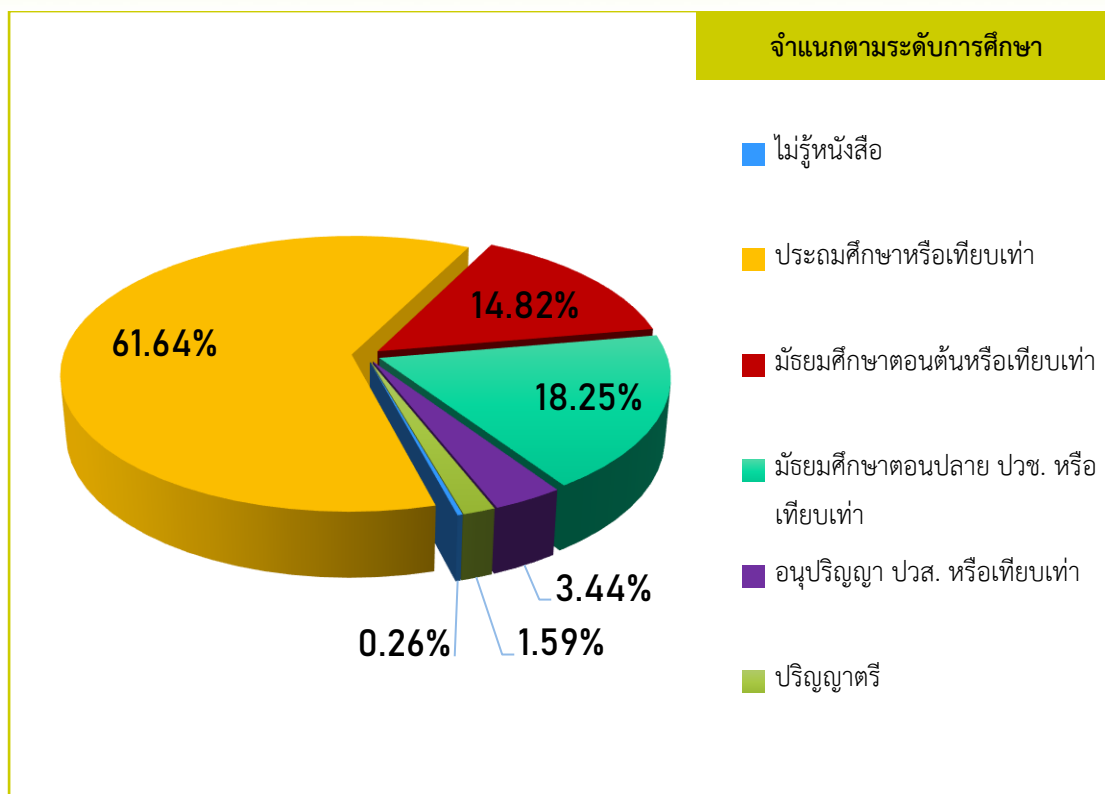
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ



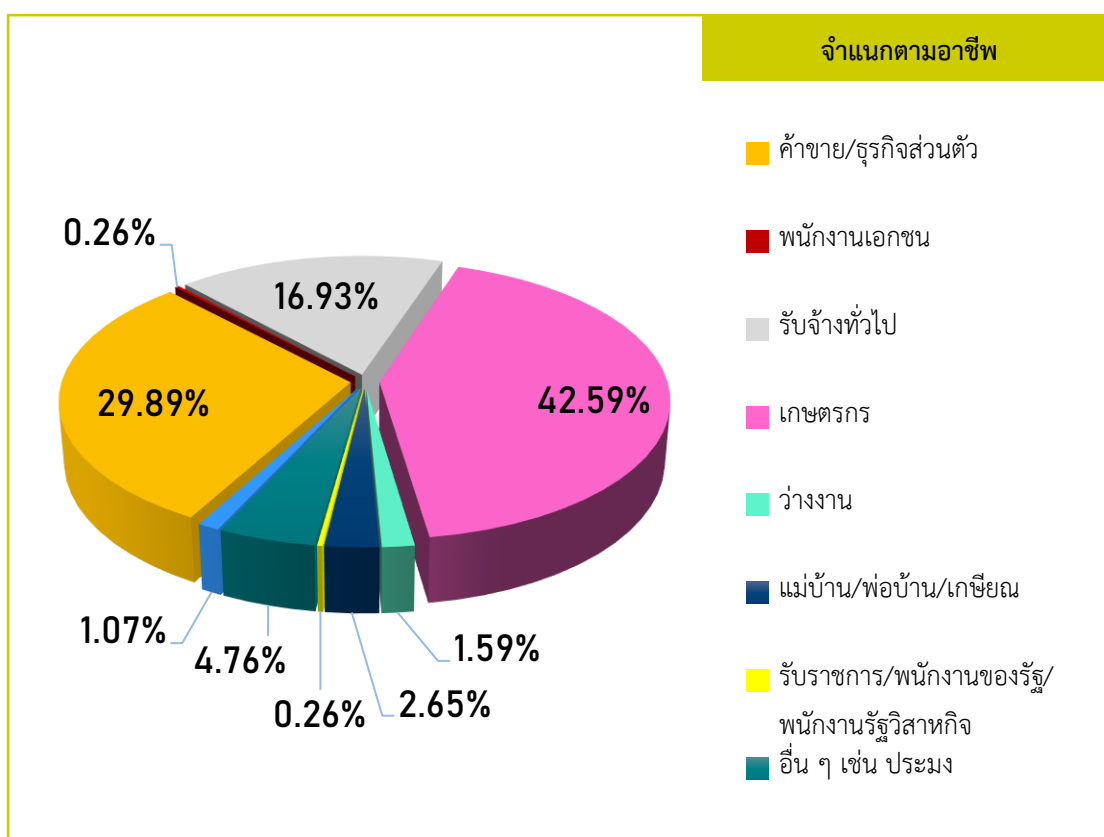
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ



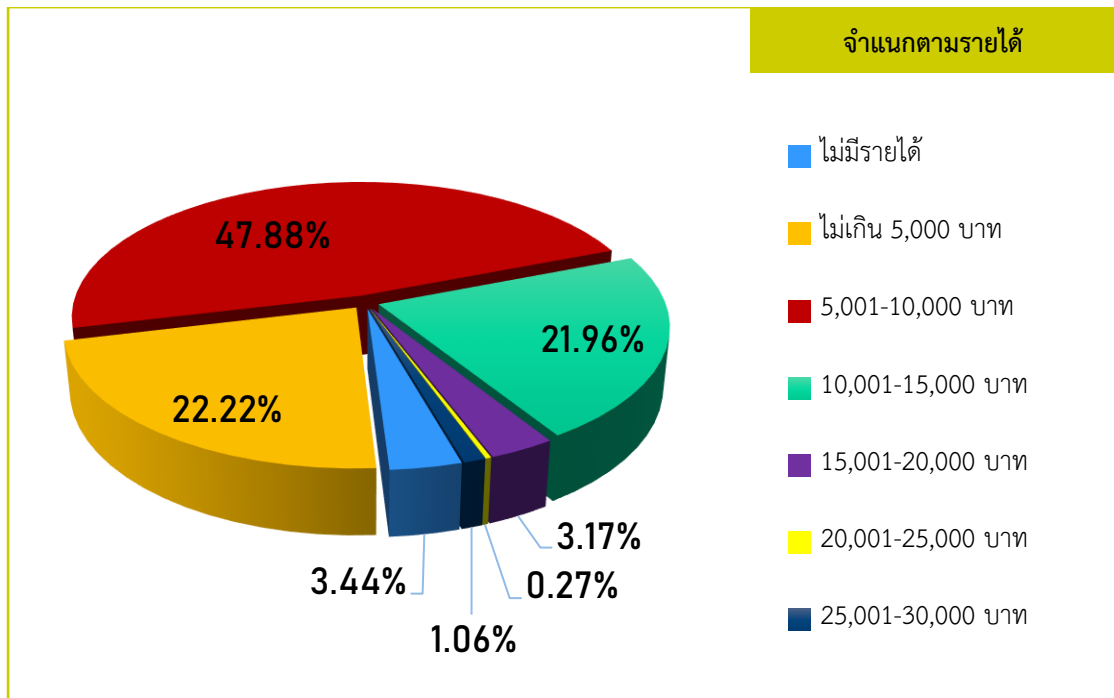
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ



ภาพที่ 4.10 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา



ภาพที่ 4.11 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.12 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ (n = 379)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.18	0.50	83.60	มาก
การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.22	0.51	84.40	มากที่สุด
รายได้หรือภาษี	4.06	0.52	81.20	มาก
การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.16	0.50	83.20	มาก
รวม	4.16	0.51	83.20	มาก

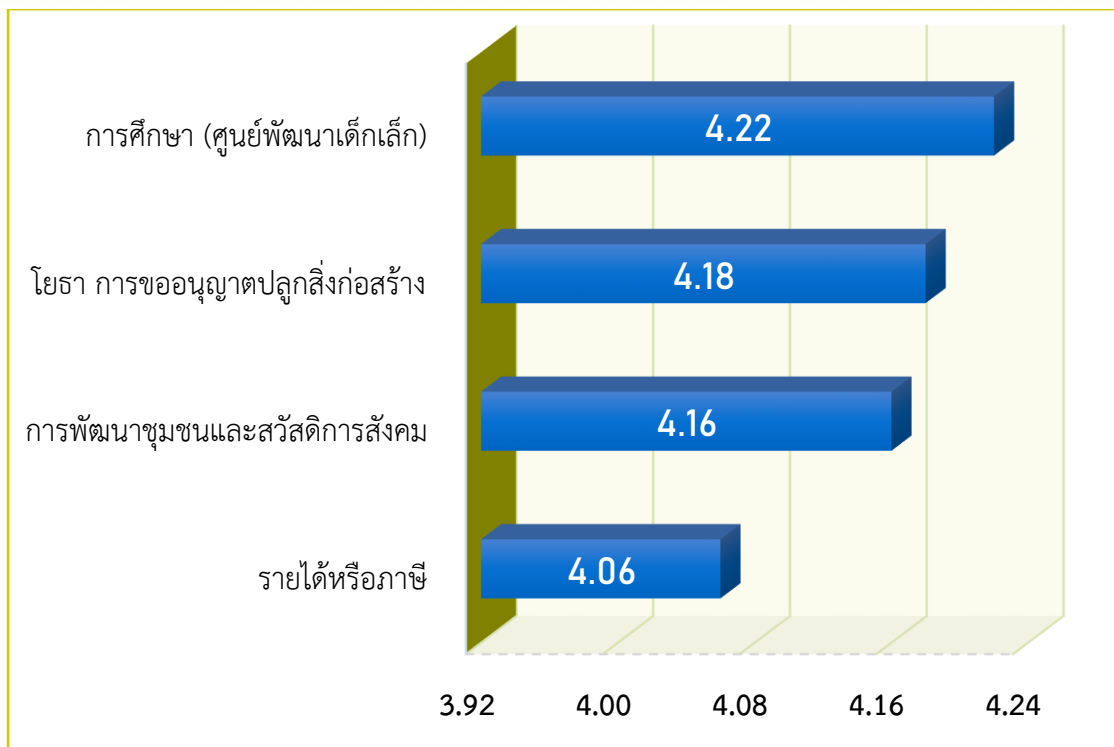
จากตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

4. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ รายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20



ภาพที่ 4.13 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ประเด็น (n = 378)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	4.10	0.61	82.00	มาก
ช่องทางการให้บริการ	4.17	0.60	83.40	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.09	0.62	81.80	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	0.62	84.20	มากที่สุด

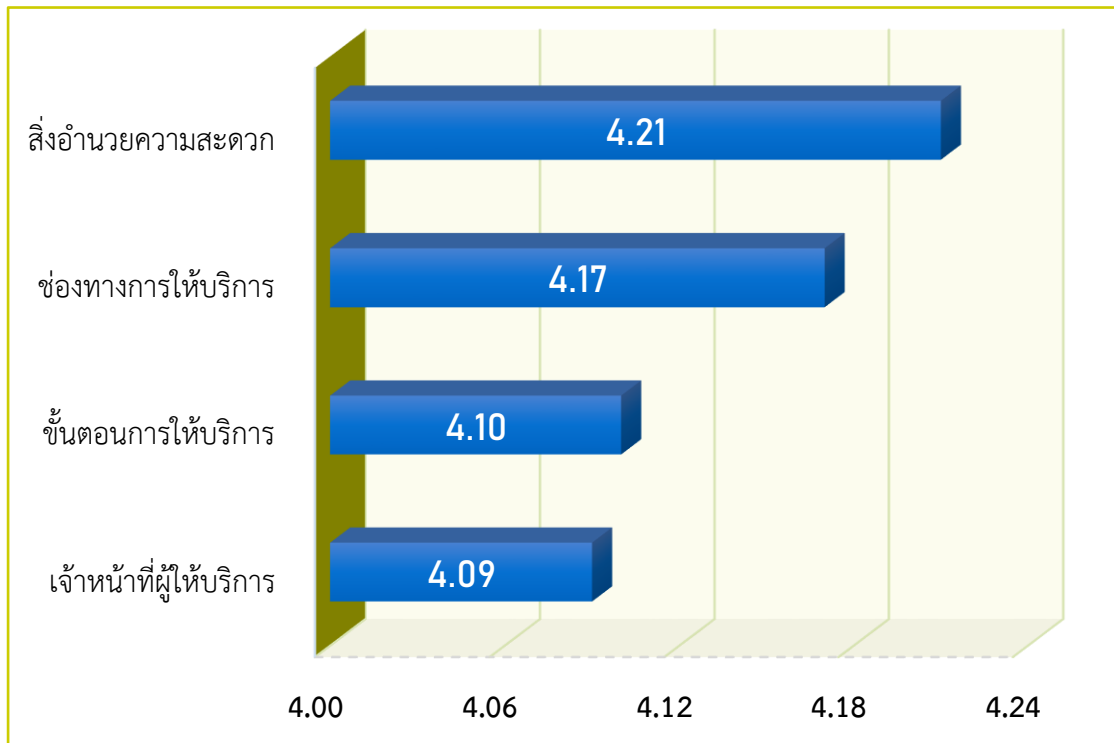
จากตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **ช่องทางการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80



ภาพที่ 4.14 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็น (n = 48)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.10	0.61	82.00	มาก
1.1 มีการติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.21	0.68	84.20	มากที่สุด
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร อย่างชัดเจนตามที่ประกาศไว้	4.13	0.76	82.60	มาก
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการ บริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว	4.08	0.74	81.60	มาก
1.4 แบบฟอร์มขอรับบริการ มีความกระชับ เข้าใจง่าย หรือมีตัวอย่าง การกรอกข้อมูล	3.98	0.76	79.60	มาก
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	4.13	0.67	82.60	มาก
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.26	0.55	85.20	มากที่สุด
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่อง บริการ/เคาน์เตอร์	4.42	0.54	88.40	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ทางโทรศัพท์ ฯลฯ	4.29	0.65	85.80	มากที่สุด
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.29	0.74	85.80	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.08	0.71	81.60	มาก
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น	4.23	0.69	84.60	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.16	0.65	83.20	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.17	0.75	83.40	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	4.10	0.72	82.00	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเรื่องขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ	4.17	0.81	83.40	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.21	0.74	84.20	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.17	0.69	83.40	มาก
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.18	0.62	83.60	มาก
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน	4.17	0.69	83.40	มาก
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.19	0.70	83.80	มาก

ประเด็น (n = 48)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
4.3 ความพึงพอใจของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยา ลบคำผิด กาว เป็นต้น	4.23	0.72	84.60	มากที่สุด
4.4 มีกล่องรับความคิดเห็นหรือแบบสอบถาม เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นต่อ การให้บริการ	4.13	0.70	82.60	มาก
4.5 ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	4.21	0.65	84.20	มากที่สุด
ภาพรวม	4.18	0.50	83.60	มาก

จากตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจ
โดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับ
ความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความ
พึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละของ
ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความ
พึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละของ
ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจ
โดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความ
พึงพอใจเท่ากับ 82.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์** มีความ
พึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับ
ความพึงพอใจเท่ากับ 88.40

2. **มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้านทางโทรศัพท์ ฯลฯ / พื้นที่
ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ**
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 และ
0.74 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

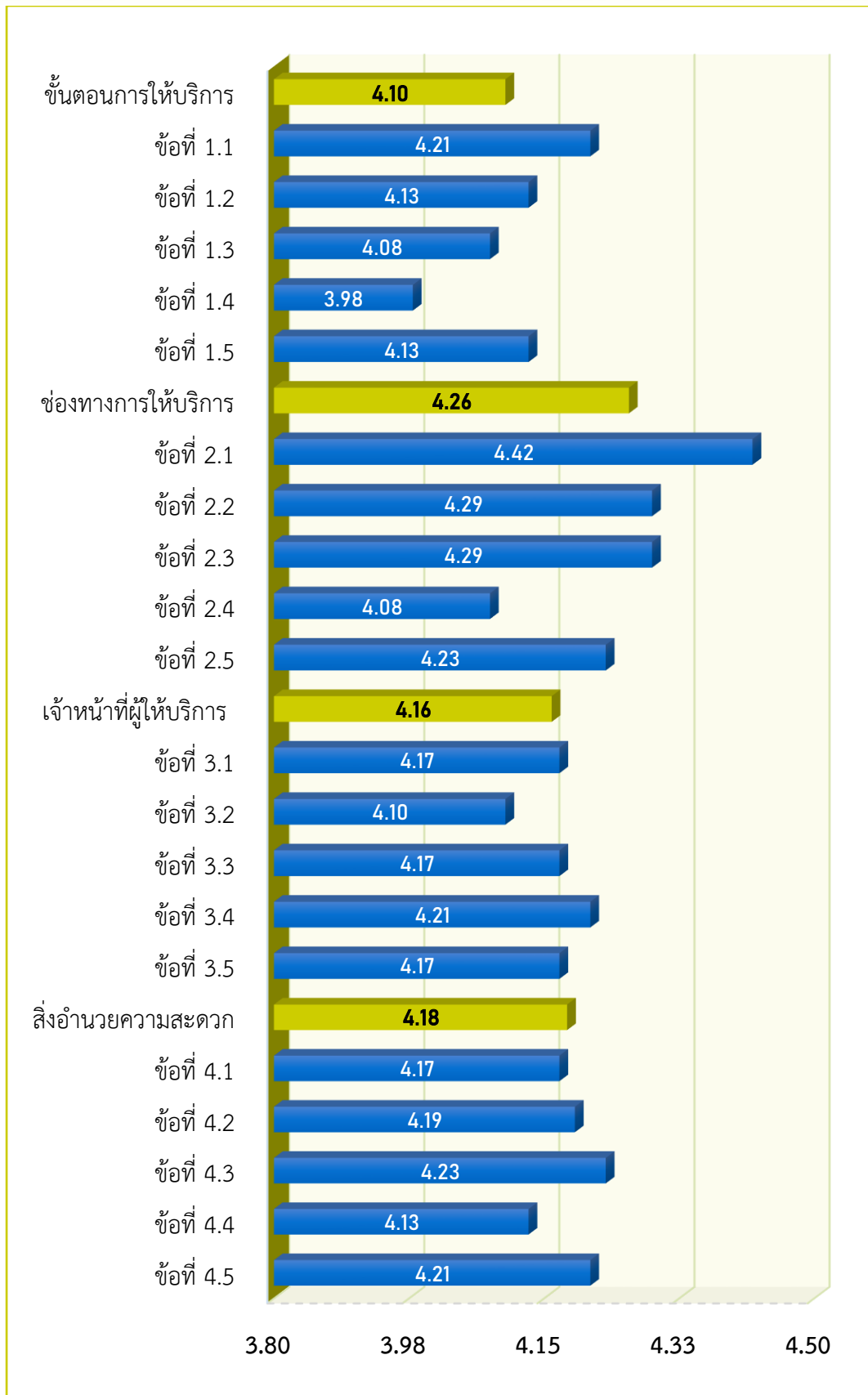
3. มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น / ความพึงพอใจของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และ 0.72 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. แบบฟอร์มขอรับบริการ มีความกระชับ เข้าใจง่าย หรือมีตัวอย่างการกรอกข้อมูล มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60

2. มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ / การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และ 0.74 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

3. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00



ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ประเด็น (n = 72)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.23	0.62	84.60	มากที่สุด
1.1 มีการแจ้งขั้นตอนการรับสมัคร และระเบียบการรับสมัครอย่างชัดเจน	4.40	0.62	88.00	มากที่สุด
1.2 มีกระบวนการรับสมัครเด็กนักเรียนที่โปร่งใสและเป็นธรรม	4.29	0.74	85.80	มากที่สุด
1.3 มีการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมในวันประชุมผู้ปกครอง	4.07	0.74	81.40	มาก
1.4 มีการส่งบันทึกพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง	4.18	0.72	83.60	มาก
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการหรือให้ข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.21	0.71	84.20	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.23	0.58	84.60	มากที่สุด
2.1 ช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง เว็บไซต์ เป็นต้น	4.44	0.63	88.80	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	4.17	0.67	83.40	มาก
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.24	0.72	84.80	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.18	0.66	83.60	มาก
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	4.10	0.77	82.00	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	4.08	0.69	81.60	มาก
3.1 บุคลากรที่ดูแลนักเรียนมีจำนวนเพียงพอ และมีอัตราส่วนที่เหมาะสม	4.11	0.74	82.20	มาก
3.2 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.04	0.80	80.80	มาก
3.3 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความรู้ ความชำนาญในด้านหลักการดูแลเด็กเล็ก จิตวิทยาและพัฒนาการของเด็กปฐมวัย จัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน ประเมินพัฒนาการตามสภาพจริงของนักเรียน	4.06	0.77	81.20	มาก
3.4 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.07	0.79	81.40	มาก
3.5 บุคลากรของศูนย์ฯ ที่ให้บริการและการดูแลเด็กเล็กอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.11	0.78	82.20	มาก

ประเด็น (n = 72)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.34	0.58	86.80	มากที่สุด
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ และจุดรับส่ง เด็กอย่างชัดเจน	4.36	0.61	87.20	มากที่สุด
4.2 มีการจัดพื้นที่ให้เป็นจุดรับส่ง จุดให้บริการข้อมูลแก่ผู้ปกครอง ที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.43	0.60	88.60	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์ ของเล่น เครื่องเล่นสนาม มุมพัฒนาการ ต่าง ๆ สื่อ หนังสือ วัสดุการเรียนการสอนอย่างเหมาะสมกับจำนวน เด็กเล็ก และแต่ละช่วงวัยของเด็กเล็ก	4.33	0.67	86.60	มากที่สุด
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่ กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	4.28	0.68	85.60	มากที่สุด
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ได้แก่ อาหาร ที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการแก่เด็ก พื้นที่สำหรับนอนกลางวัน ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการของผู้ปกครอง เป็นต้น	4.29	0.70	85.80	มากที่สุด
ภาพรวม	4.22	0.51	84.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **ช่องทางการให้บริการ / ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 และ 0.62 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **ช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องทาง** เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง เว็บไซต์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80

2. มีการจัดพื้นที่ให้เป็นจุดรับส่ง จุดให้บริการข้อมูลแก่ผู้ปกครองที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60

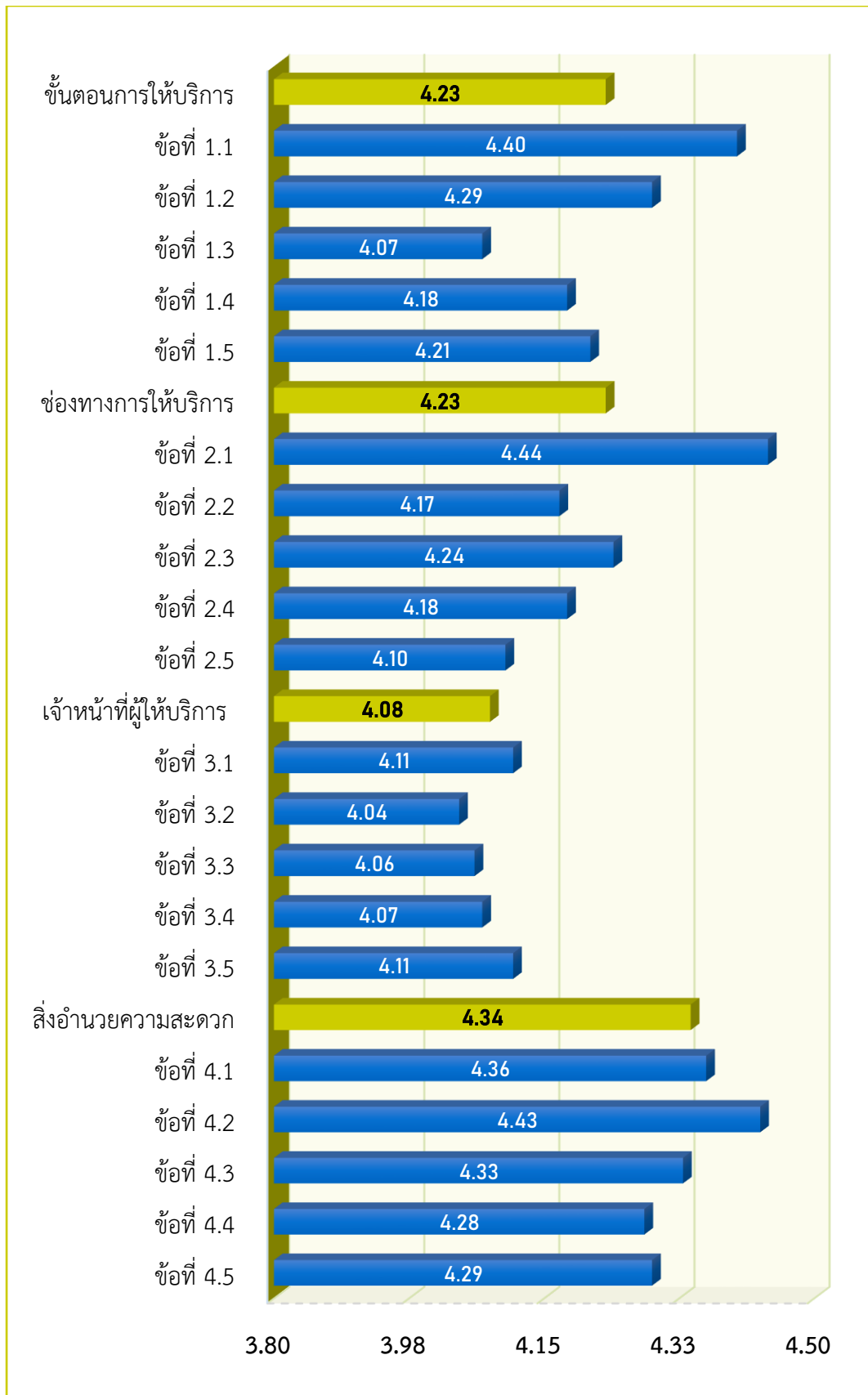
3. มีการแจ้งขั้นตอนการรับสมัคร และระเบียบการรับสมัครอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. บุคลากรของศูนย์ฯ มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80

2. บุคลากรของศูนย์ฯ มีความรู้ ความชำนาญในด้านหลักการดูแลเด็กเล็ก จิตวิทยาและพัฒนาการของเด็กปฐมวัย จัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน ประเมินพัฒนาการตามสภาพจริงของนักเรียน มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

3. มีการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมในวันประชุมผู้ปกครอง / บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 และ 0.79 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40



ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านการศึกษา
(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็น (n = 118)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.00	0.65	80.00	มาก
1.1 มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.08	0.73	81.60	มาก
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน	4.08	0.82	81.60	มาก
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว	3.86	0.76	77.20	มาก
1.4 การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด	3.96	0.81	79.20	มาก
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	3.99	0.76	79.80	มาก
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.09	0.60	81.80	มาก
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์	4.18	0.69	83.60	มาก
2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ	4.01	0.76	80.20	มาก
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.07	0.71	81.40	มาก
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.07	0.71	81.40	มาก
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น	4.13	0.71	82.60	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.04	0.58	80.80	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ	4.07	0.69	81.40	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.03	0.74	80.60	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ	3.98	0.75	79.60	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.00	0.70	80.00	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.12	0.68	82.40	มาก
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13	0.67	82.60	มาก
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน	4.15	0.77	83.00	มาก
4.2 จุดหรือช่องทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.11	0.77	82.20	มาก
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น	4.14	0.79	82.80	มาก

ประเด็น (n = 118)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.11	0.76	82.20	มาก
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรับบริการ	4.15	0.71	83.00	มาก
ภาพรวม	4.06	0.52	81.20	มาก

จากตารางที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรับบริการ / ป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และ 0.77 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

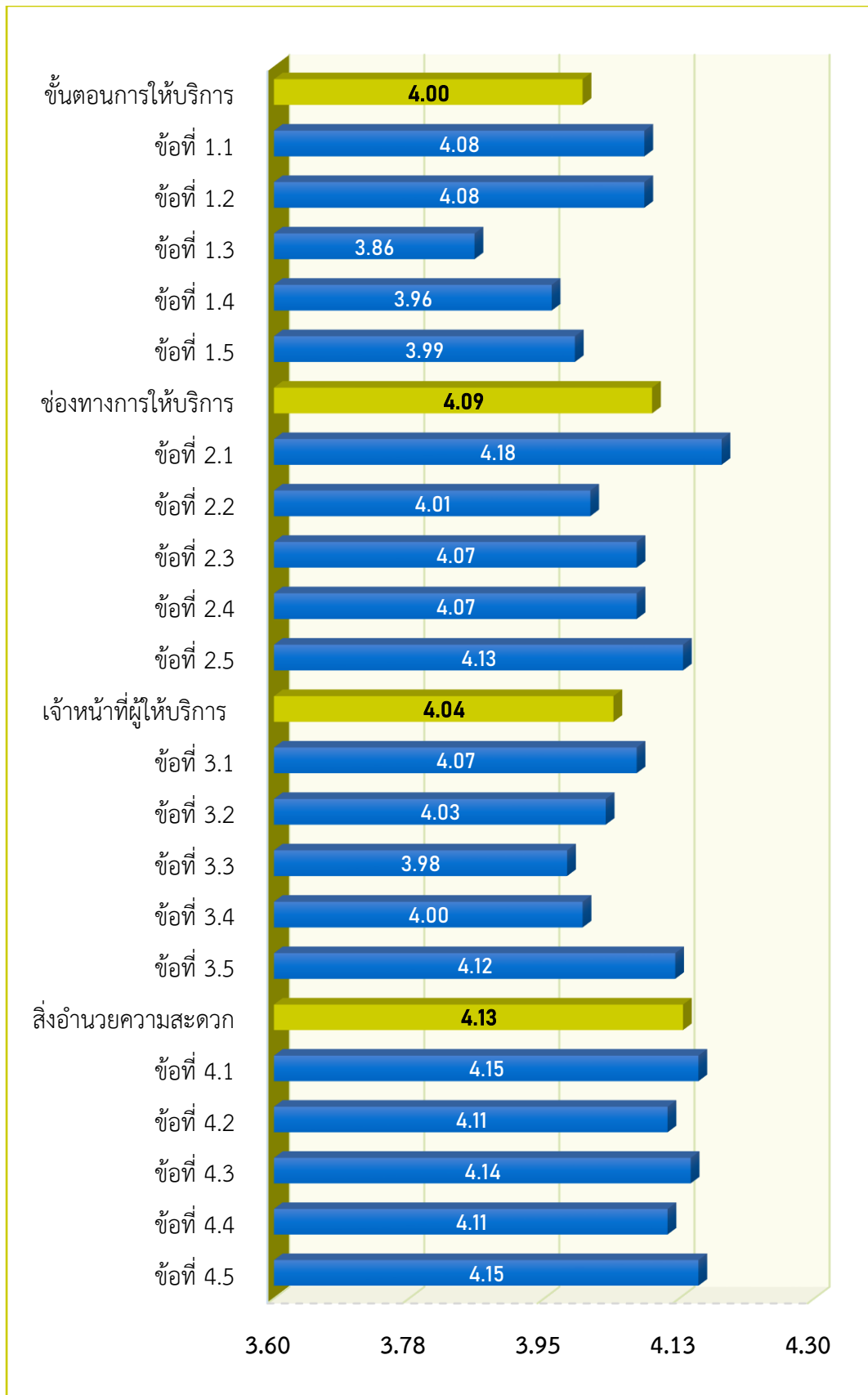
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20

2. การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20

3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60



ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็น (n = 140)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.12	0.55	82.40	มาก
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบกฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.21	0.62	84.20	มากที่สุด
1.2 การรับขึ้นทะเบียนเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการ	4.20	0.70	84.00	มาก
1.3 การบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการมีการบริการที่หลากหลาย ได้แก่ นำไปมอบให้ถึงบ้าน ให้มารับที่ส่วนราชการ	4.03	0.70	80.60	มาก
1.4 การบริการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.06	0.71	81.20	มาก
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	4.09	0.69	81.80	มาก
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.17	0.61	83.40	มาก
2.1 ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.29	0.70	85.80	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	4.16	0.73	83.20	มาก
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.16	0.70	83.20	มาก
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.09	0.75	81.80	มาก
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	4.16	0.75	83.20	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.13	0.59	82.60	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ	4.21	0.67	84.20	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.16	0.70	83.20	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านอำนวยความสะดวก เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และนำเชื้อถือ ฯลฯ	4.11	0.71	82.20	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.06	0.76	81.20	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.09	0.77	81.80	มาก
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	0.59	84.60	มากที่สุด
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน	4.29	0.71	85.80	มากที่สุด
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.20	0.73	84.00	มาก

ประเด็น (n = 140)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
4.3 ความพึงพอใจของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ ปากกา น้ำยา ลบคำผิด กาว เป็นต้น	4.23	0.68	84.60	มากที่สุด
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล้องรับความ คิดเห็น แบบสอบถาม ระบบออนไลน์	4.20	0.71	84.00	มาก
4.5 ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	4.21	0.64	84.20	มากที่สุด
ภาพรวม	4.16	0.50	83.20	มาก

จากตารางที่ 4.13 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น / ป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 และ 0.71 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

2. ความพึงพอใจของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60

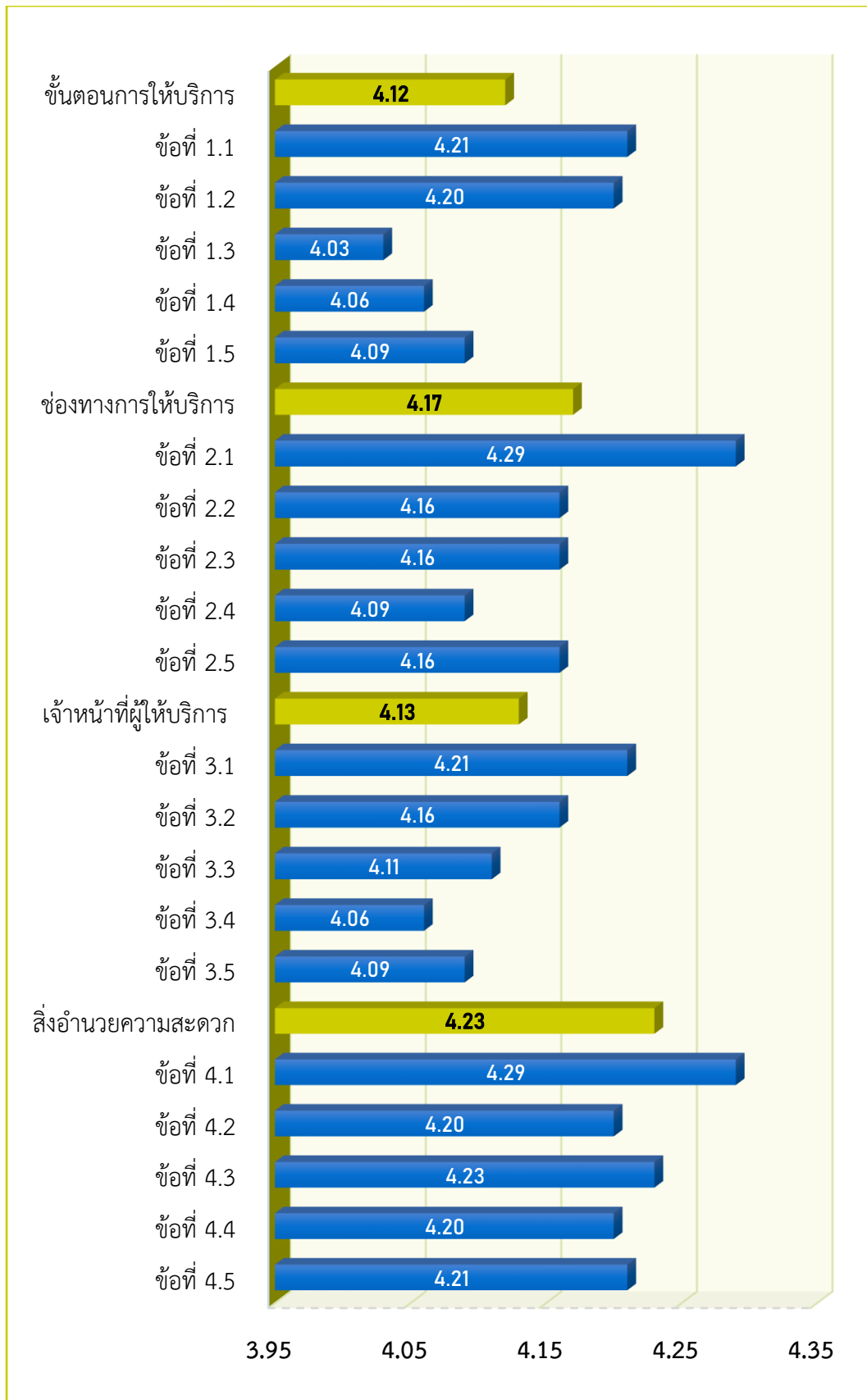
3. มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง / ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ / เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 0.64 และ 0.67 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. การบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการมีการบริการที่หลากหลาย ได้แก่ นำไปมอบให้ถึงบ้าน ให้มารับที่ส่วนราชการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

2. การบริการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด / เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และ 0.76 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

3. ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ / มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ / เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 0.75 และ 0.77 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80



ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านการพัฒนาชุมชน
และสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ

การใช้บริการ	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
ประเภทผู้รับบริการ				
ประชาชนทั่วไป	4.14	0.51	82.80	มาก
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	4.20	0.85	84.00	มาก
หน่วยงานภาครัฐ	-	-	-	-
หน่วยงานภาคเอกชน	-	-	-	-
ช่องทางการขอรับบริการ				
มาติดต่อที่สำนักงาน	4.15	0.52	83.00	มาก
โทรศัพท์	3.97	0.52	79.40	มาก
หนังสือ/จดหมาย	4.16	0.46	83.20	มาก
ช่องทางอื่น ๆ	-	-	-	-
วัน				
จันทร์	4.15	0.49	83.00	มาก
อังคาร	4.18	0.53	83.60	มาก
พุธ	4.06	0.53	81.20	มาก
พฤหัสบดี	3.88	0.30	77.60	มาก
ศุกร์	4.10	0.33	82.00	มาก
เสาร์	-	-	-	-
อาทิตย์	-	-	-	-
เวลา				
8.30 - 10.00 น.	4.17	0.50	83.40	มาก
10.01 - 12.00 น.	4.03	0.53	80.60	มาก
12.01 - 14.00 น.	4.21	0.60	84.20	มากที่สุด
14.01 - ปิด	3.68	0.63	73.60	มาก
ระยะเวลาที่ใช้				
ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า	4.16	0.51	83.20	มาก
31 นาที - 1 ชั่วโมง	3.94	0.50	78.80	มาก
ระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง	3.75	-	75.00	มาก
ระหว่าง 2 - 3 ชั่วโมง	-	-	-	-
ระหว่าง 3 - 4 ชั่วโมง	-	-	-	-
มากกว่า 4 ชั่วโมง	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ สรุปได้ดังนี้

จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละประเภทมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00 รองลงมา คือ ประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

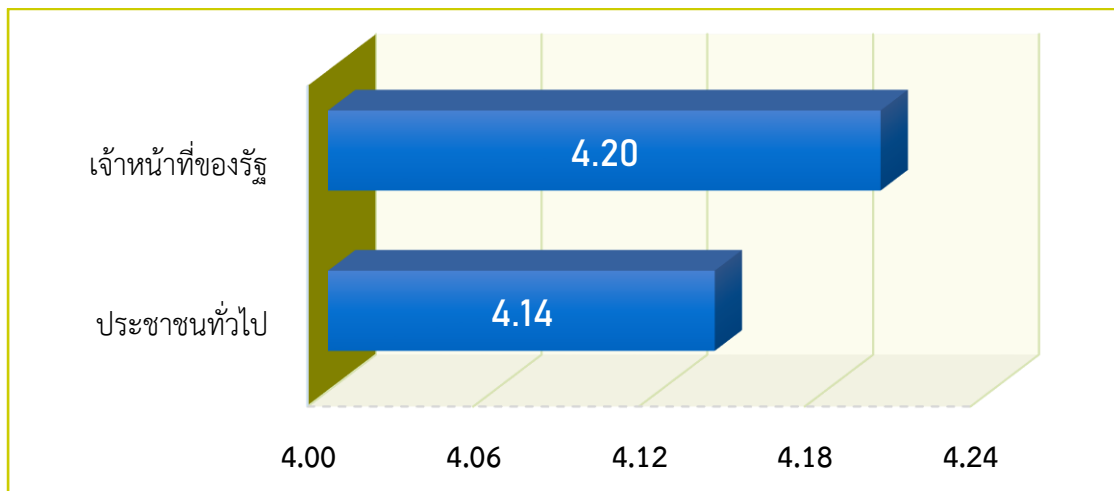
จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละช่องทางมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยช่องทางหนังสือ/จดหมาย มีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 รองลงมา คือ มาติดต่อกับสำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 และต่ำที่สุด คือ ช่องทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40

จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยวันอังคาร มีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60 รองลงมา คือ วันจันทร์ มีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 วันศุกร์ มีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00 วันพุธ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 และต่ำที่สุด คือ วันพฤหัสบดี มีค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60

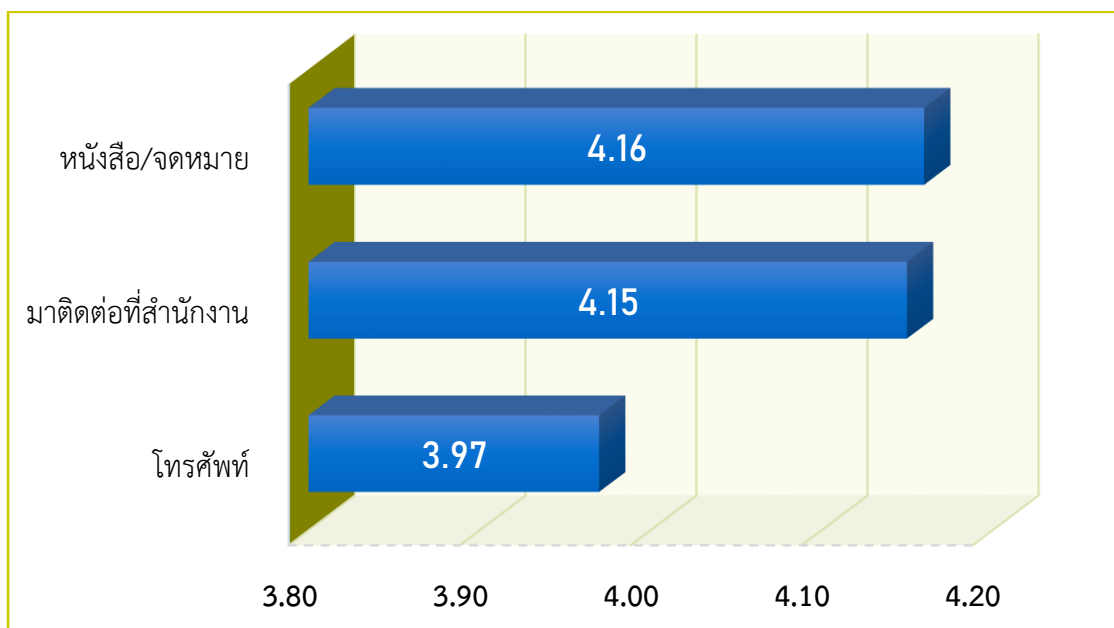
จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลามีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40 ช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 และต่ำที่สุด คือ ช่วงเวลา 14.01 - ปิด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.60

จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละระยะเวลามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยระยะเวลาค้างขว้งโมงหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 รองลงมา คือ ระยะเวลาระหว่าง 31 นาที - 1 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80 และต่ำที่สุด คือ ระยะเวลาระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย

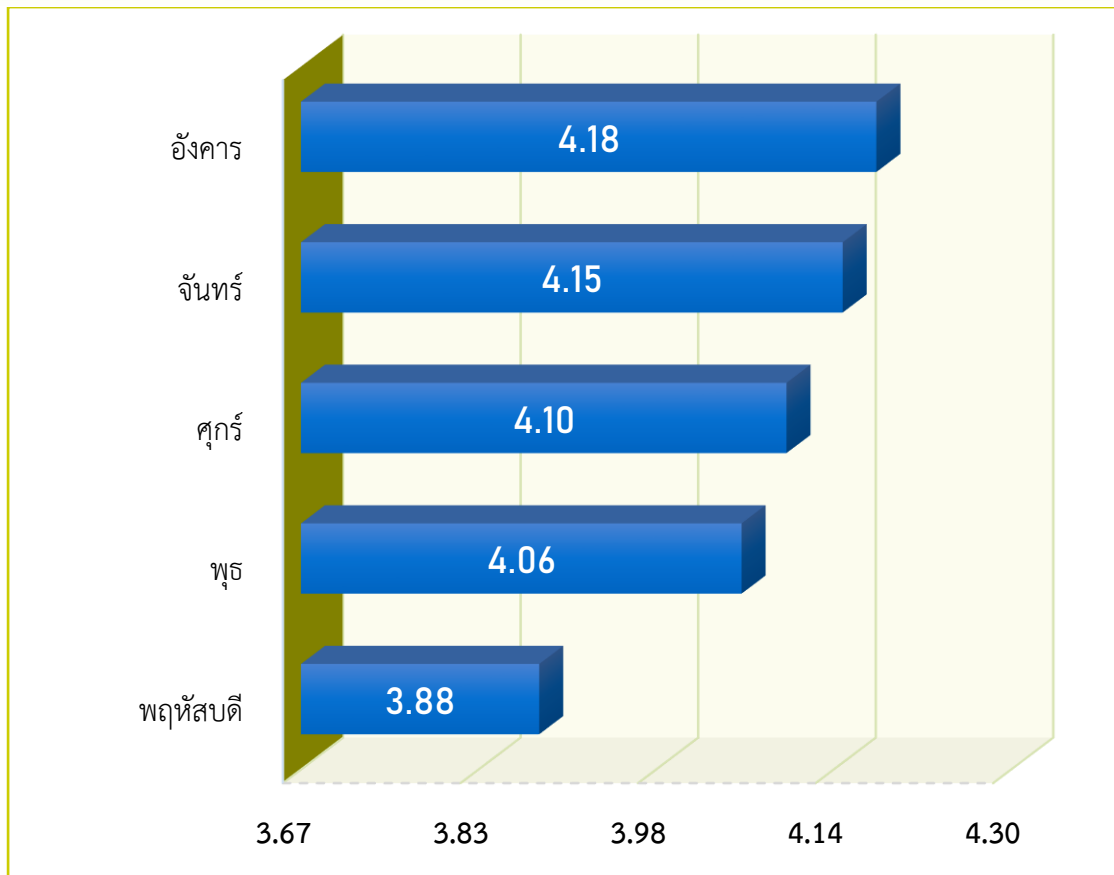
3.75 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.00



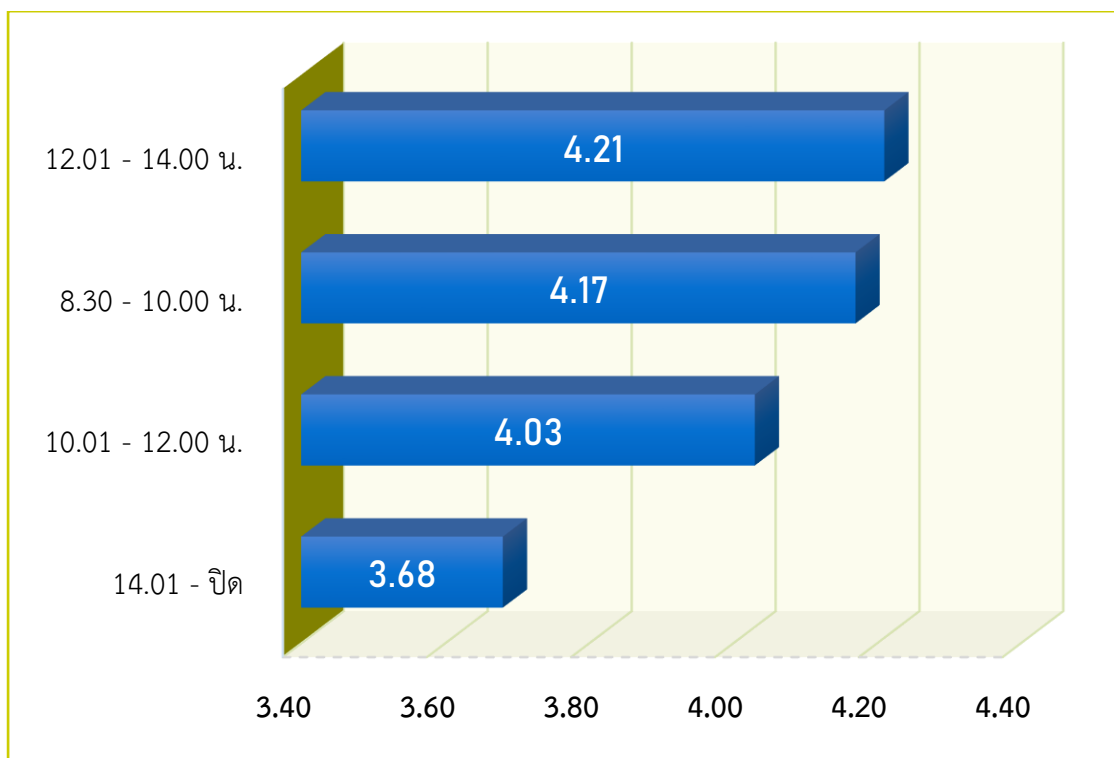
ภาพที่ 4.19 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ



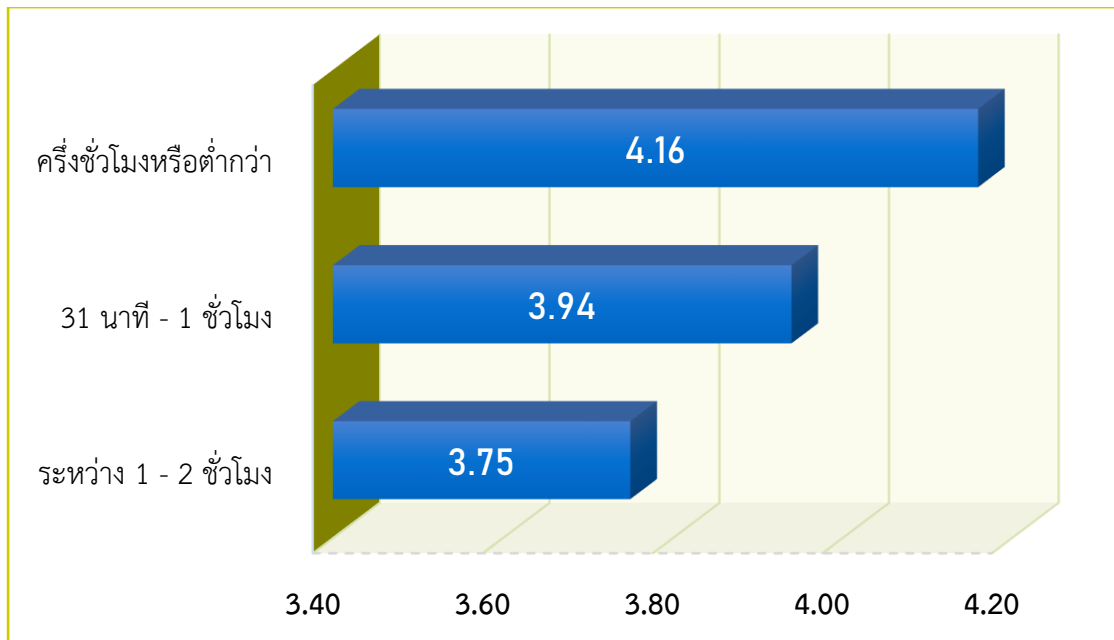
ภาพที่ 4.20 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ



ภาพที่ 4.21 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามวันที่รับบริการ



ภาพที่ 4.22 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเวลาที่รับบริการ



ภาพที่ 4.23 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาที่รับบริการ

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
เพศ				
ชาย	4.11	0.51	82.20	มาก
หญิง	4.16	0.51	83.20	มาก
อายุ				
วัยรุ่น (13 - 17 ปี)	3.73	0.31	74.60	มาก
วัยหนุ่มสาว (18 - 35 ปี)	4.02	0.52	80.40	มาก
วัยกลางคนช่วงต้น (36 - 45 ปี)	4.14	0.52	82.80	มาก
วัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี)	4.21	0.51	84.20	มากที่สุด
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	4.23	-	84.60	มากที่สุด
สถานภาพสมรส				
โสด	3.97	0.50	79.40	มาก
สมรส	4.17	0.50	83.40	มาก
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	3.94	0.59	78.80	มาก
ระดับการศึกษา				
ไม่รู้หนังสือ	3.90	-	78.00	มาก
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	4.12	0.50	82.40	มาก
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	4.15	0.54	83.00	มาก
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	4.27	0.51	85.40	มากที่สุด
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	3.90	0.44	78.00	มาก
ปริญญาตรี	4.30	0.42	86.00	มากที่สุด
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-
อาชีพหลัก				
นักเรียน/นักศึกษา	3.74	0.34	74.80	มาก
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.14	0.52	82.80	มาก
พนักงานเอกชน	4.35	-	87.00	มากที่สุด
รับจ้างทั่วไป	4.06	0.51	81.20	มาก
เกษตรกร	4.19	0.51	83.80	มาก
ว่างงาน	3.78	0.41	75.60	มาก
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	4.11	0.51	82.20	มาก
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.95	-	79.00	มาก

ลักษณะส่วนบุคคล	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
อื่น ๆ เช่น ประมง	4.31	0.51	86.20	มากที่สุด
รายได้ต่อเดือน				
ไม่มีรายได้	3.84	0.44	76.80	มาก
ไม่เกิน 5,000 บาท	4.17	0.48	83.40	มาก
5,001-10,000 บาท	4.16	0.52	83.20	มาก
10,001-15,000 บาท	4.11	0.53	82.20	มาก
15,001-20,000 บาท	4.15	0.41	83.00	มาก
20,001-25,000 บาท	4.60	-	92.00	มากที่สุด
25,001-30,000 บาท	4.24	0.60	84.80	มากที่สุด
มากกว่า 30,000 บาท	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปผลได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 และเพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20

จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60 รองลงมา คือ วัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20 วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80 วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40 และวัยรุ่น (13 - 17 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.60

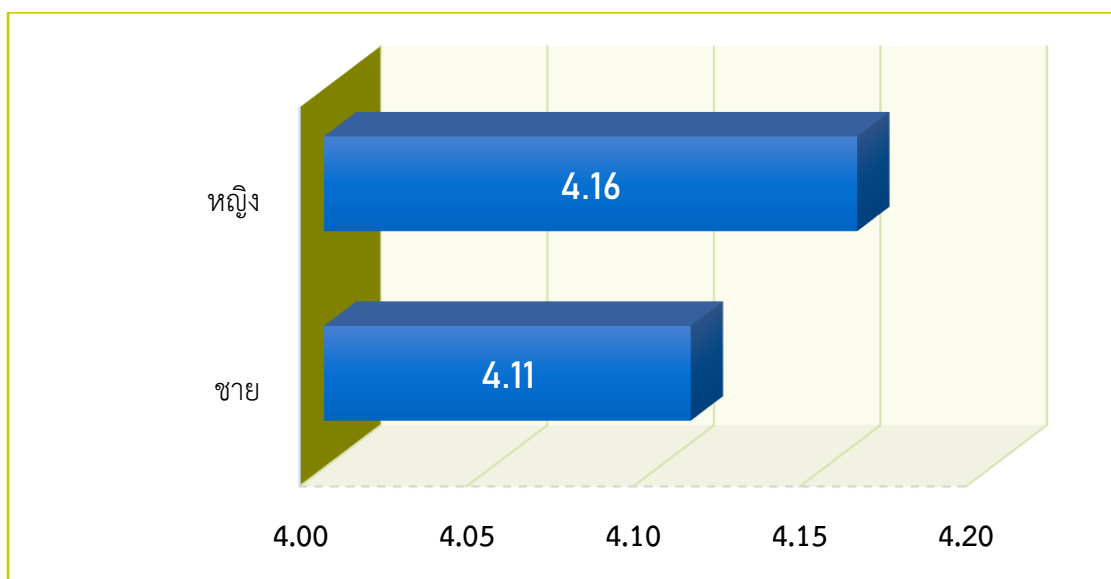
จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40 รองลงมา คือ สถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 และไม่รู้หนังสือ / อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 เท่ากัน (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00

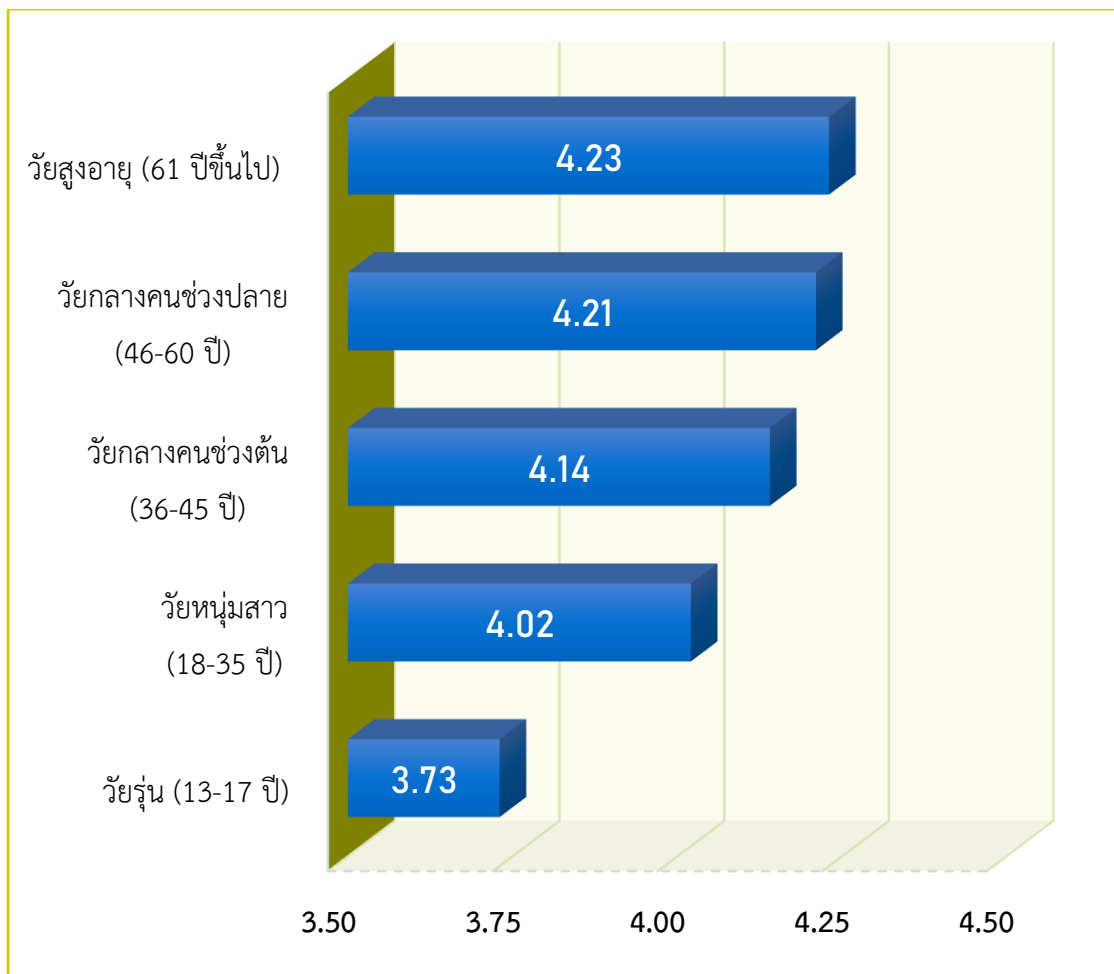
จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00 รองลงมา คือ อาชีพอื่น ๆ เช่น ประมง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20 เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20 รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00 ว่างาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.60 และนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.80

จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มรายได้ 20,001 - 25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 25,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80 กลุ่มรายได้

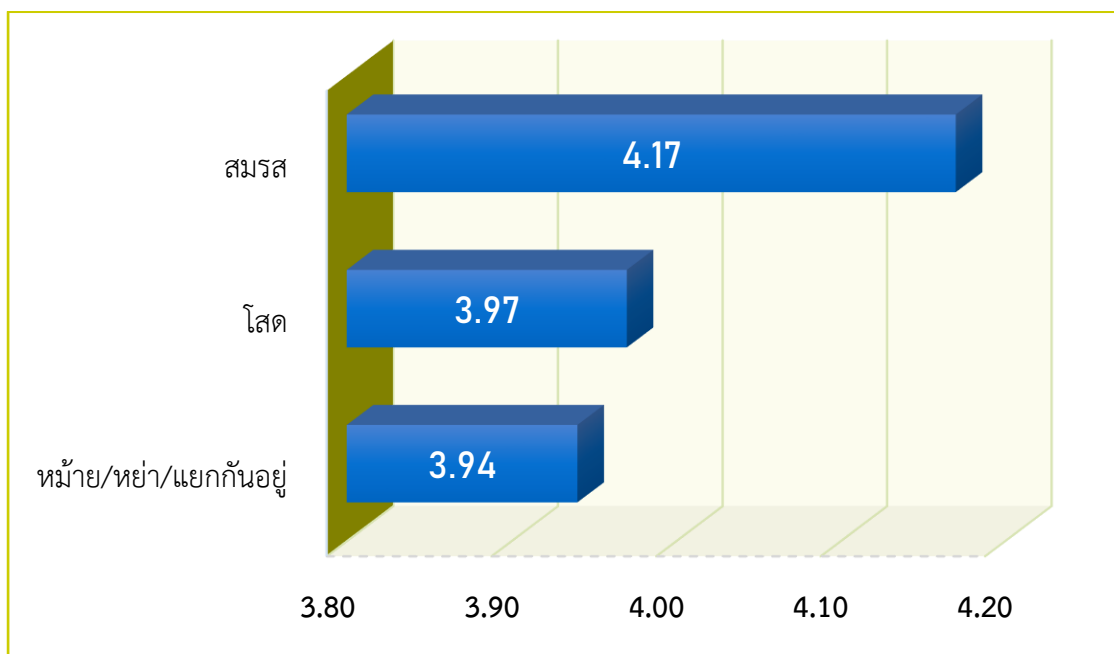
ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40 กลุ่มรายได้ 5,001 - 10,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 กลุ่มรายได้ 15,001 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 กลุ่มรายได้ 10,001 - 15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20 และกลุ่มไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.80



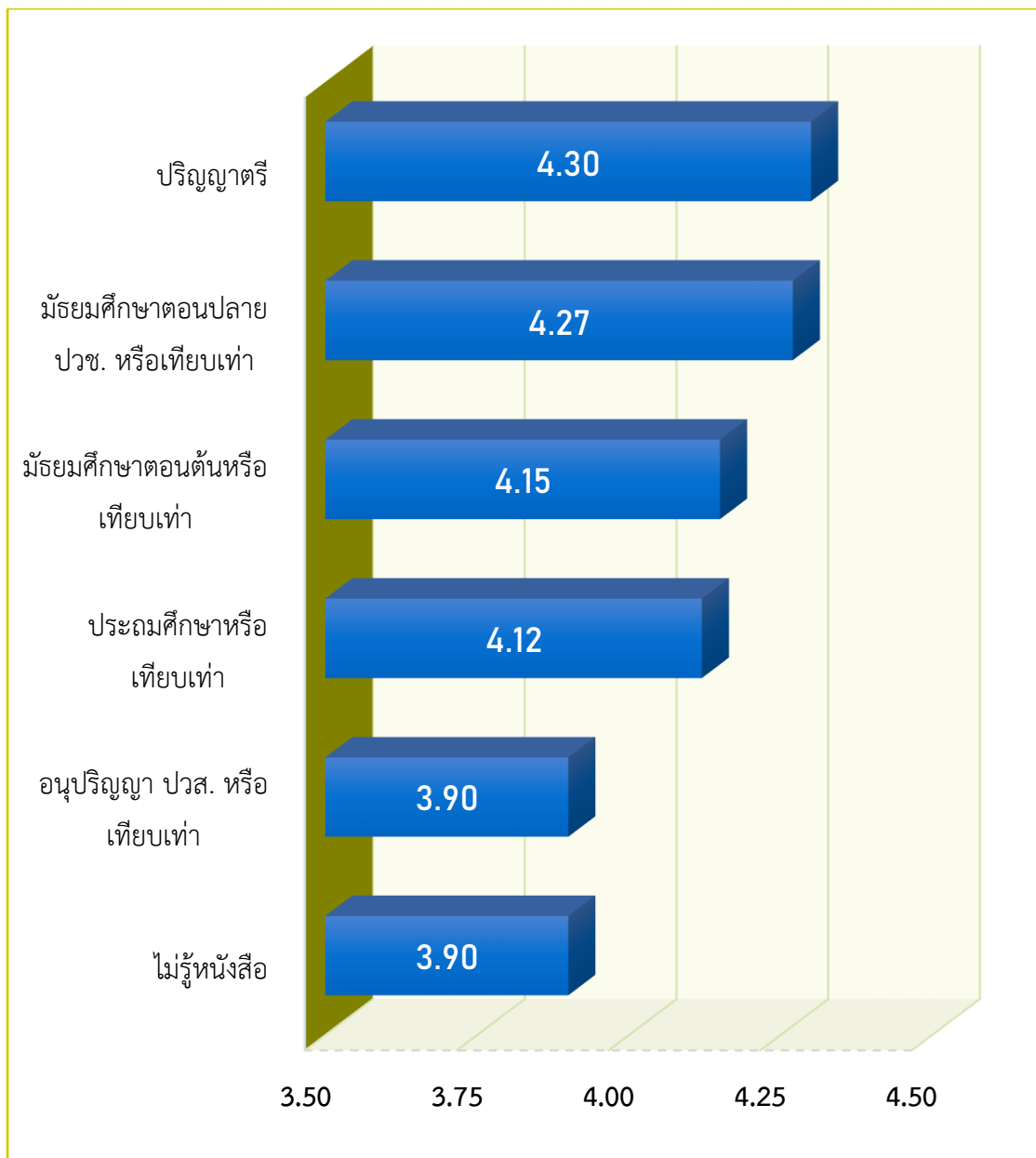
ภาพที่ 4.24 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ



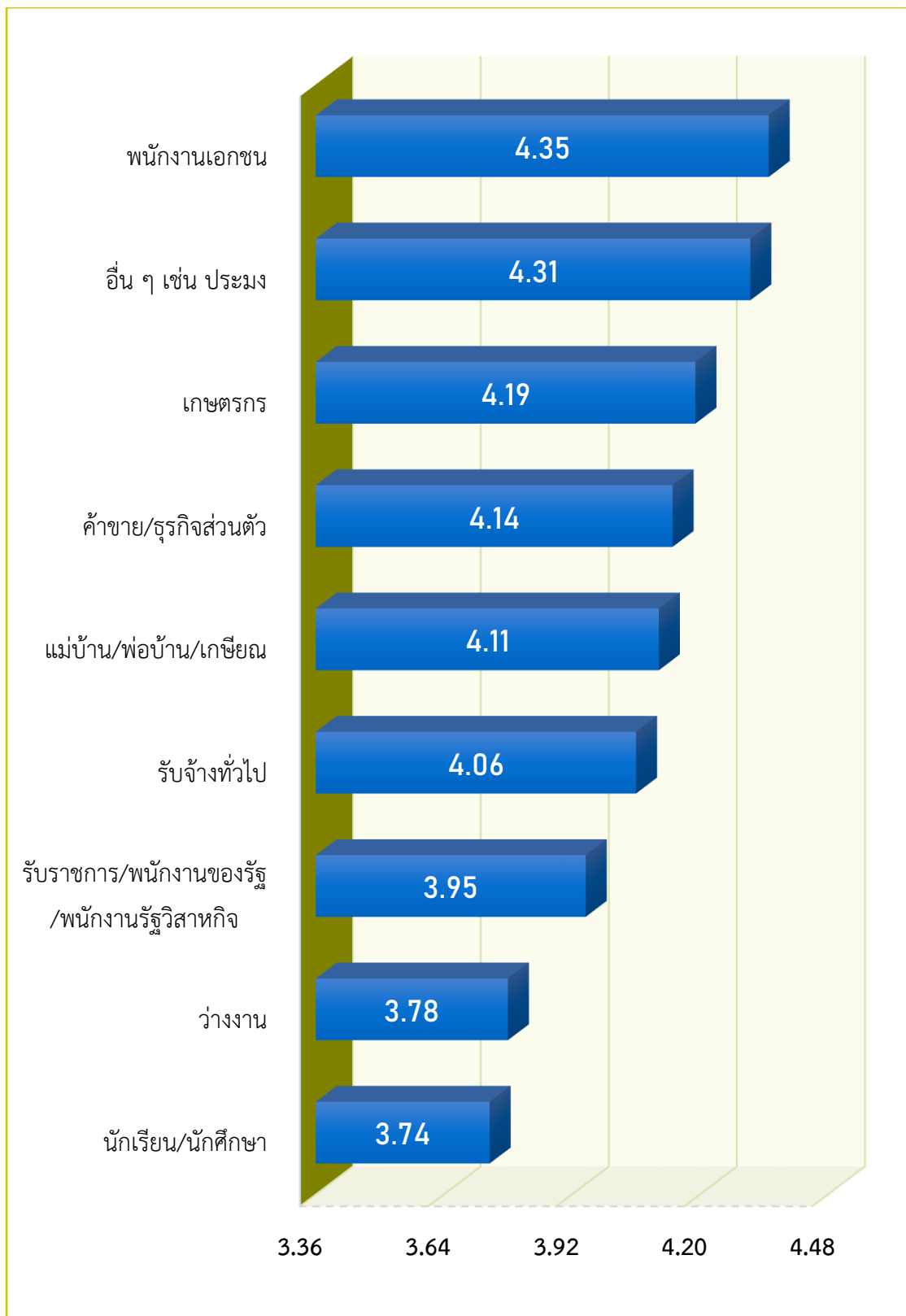
ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุ



ภาพที่ 4.26 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ



ภาพที่ 4.27 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา



ภาพที่ 4.28 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ



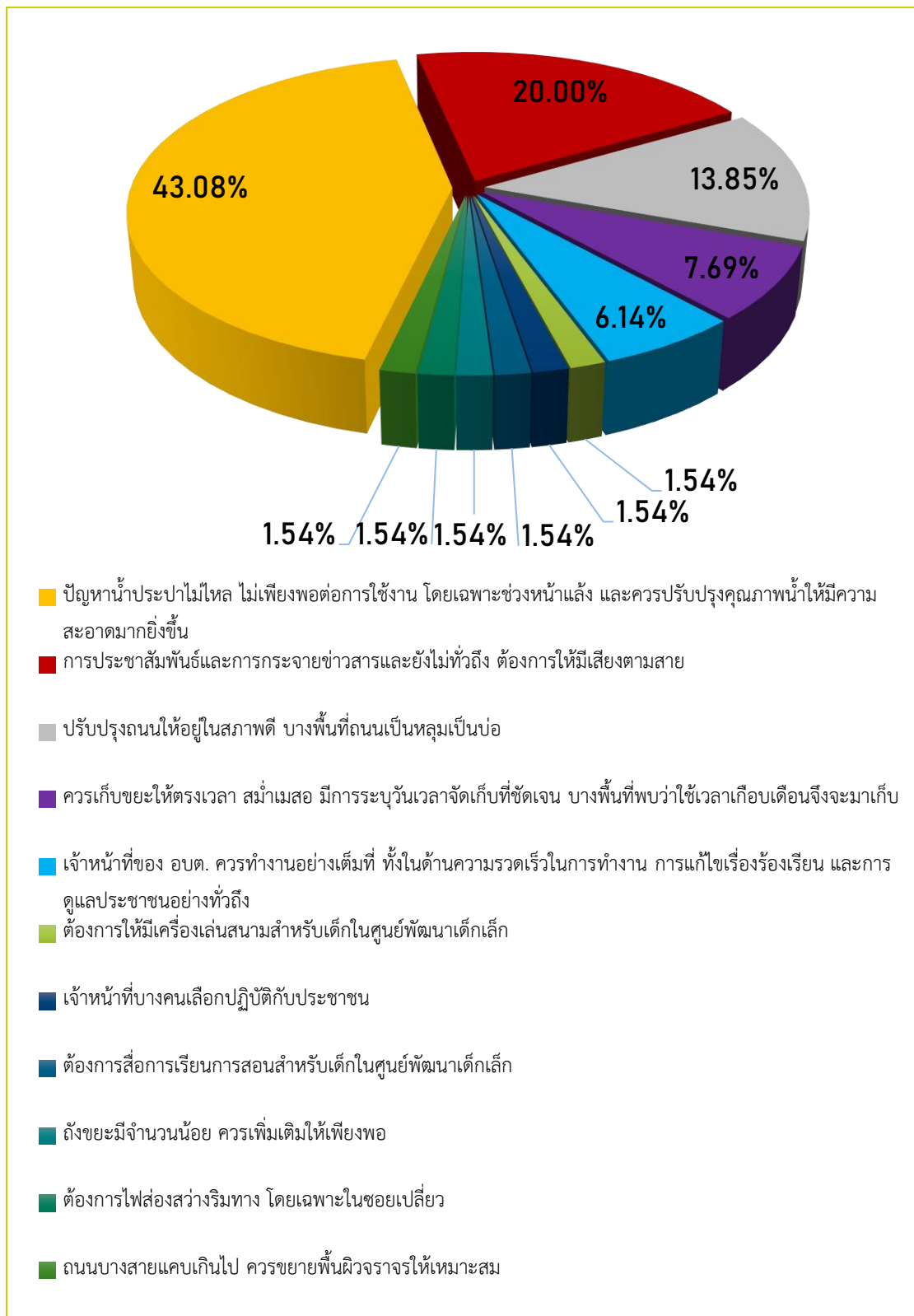
ภาพที่ 4.29 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้

ตารางที่ 4.16 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน โดยเฉพาะช่วงหน้าแล้ง และควรปรับปรุงคุณภาพน้ำให้มีความสะอาดมากยิ่งขึ้น	28	43.08
การประชาสัมพันธ์และการกระจายข่าวสารและยังไม่ทั่วถึง ต้องการให้มีเสียงตามสาย	13	20.00
ปรับปรุงถนนให้อยู่ในสภาพดี บางพื้นที่ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ	9	13.85
ควรเก็บขยะให้ตรงเวลา สม่ำเสมอ มีการระบุวันเวลาจัดเก็บที่ชัดเจน บางพื้นที่พบว่าใช้เวลาเกือบเดือนจึงจะมาเก็บ	5	7.69
เจ้าหน้าที่ของ อบต. ควรทำงานอย่างเต็มที่ ทั้งในด้านความรวดเร็วในการทำงาน การแก้ไขเรื่องร้องเรียน และการดูแลประชาชนอย่างทั่วถึง	4	6.14
ต้องการให้มีเครื่องเล่นสนามสำหรับเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	1	1.54
เจ้าหน้าที่บางคนเลือกปฏิบัติกับประชาชน	1	1.54
ต้องการสื่อการเรียนการสอนสำหรับเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	1	1.54
ถังขยะมีจำนวนน้อย ควรเพิ่มเติมให้เพียงพอ	1	1.54
ต้องการไฟส่องสว่างริมทาง โดยเฉพาะในซอยเปลี่ยว	1	1.54
ถนนบางสายแคบเกินไป ควรขยายพื้นผิวจราจรให้เหมาะสม	1	1.54
รวม	65	100.00

จากตารางที่ 4.16 แสดงข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน โดยเฉพาะช่วงหน้าแล้ง และควรปรับปรุงคุณภาพน้ำให้มีความสะอาดมากยิ่งขึ้น ควรริบดำเนินการแก้ไขมากที่สุด มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 43.08 รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์และการกระจายข่าวสารและยังไม่ทั่วถึง ต้องการให้มีเสียงตามสาย มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ปรับปรุงถนนให้อยู่ในสภาพดี บางพื้นที่ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.85 ควรเก็บขยะให้ตรงเวลา สม่ำเสมอ มีการระบุวันเวลาจัดเก็บที่ชัดเจน บางพื้นที่พบว่าใช้เวลาเกือบเดือนจึงจะมาเก็บ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 เจ้าหน้าที่ของ อบต. ควรทำงานอย่างเต็มที่ ทั้งในด้านความรวดเร็วในการทำงาน การแก้ไขเรื่องร้องเรียน และการดูแลประชาชนอย่างทั่วถึง มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.14 และต้องการให้มีเครื่องเล่นสนามสำหรับเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก / เจ้าหน้าที่บางคนเลือกปฏิบัติกับประชาชน / ต้องการสื่อการเรียนการสอนสำหรับเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก / ถังขยะมีจำนวนน้อย ควรเพิ่มเติมให้เพียงพอ / ต้องการ

ไฟส่องสว่างริมทาง โดยเฉพาะในซอยเปลี่ยว / ถนนบางสายแคบเกินไป ควรขยายพื้นผิวจราจรให้เหมาะสม มีจำนวนประตึ้นละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.54 ของแต่ละประตึ้น



ภาพที่ 4.30 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

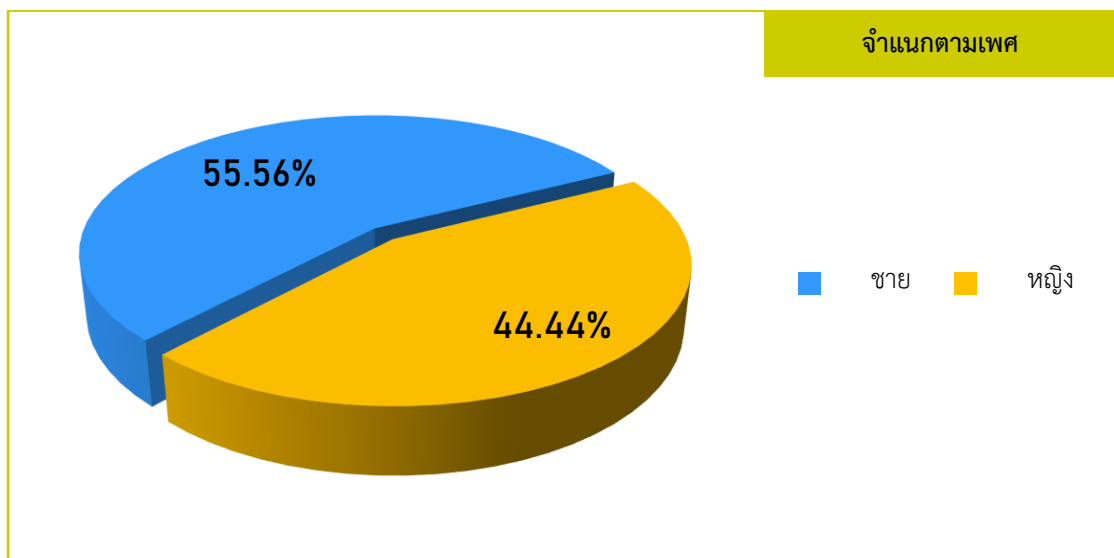
ส่วนที่ 4 ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

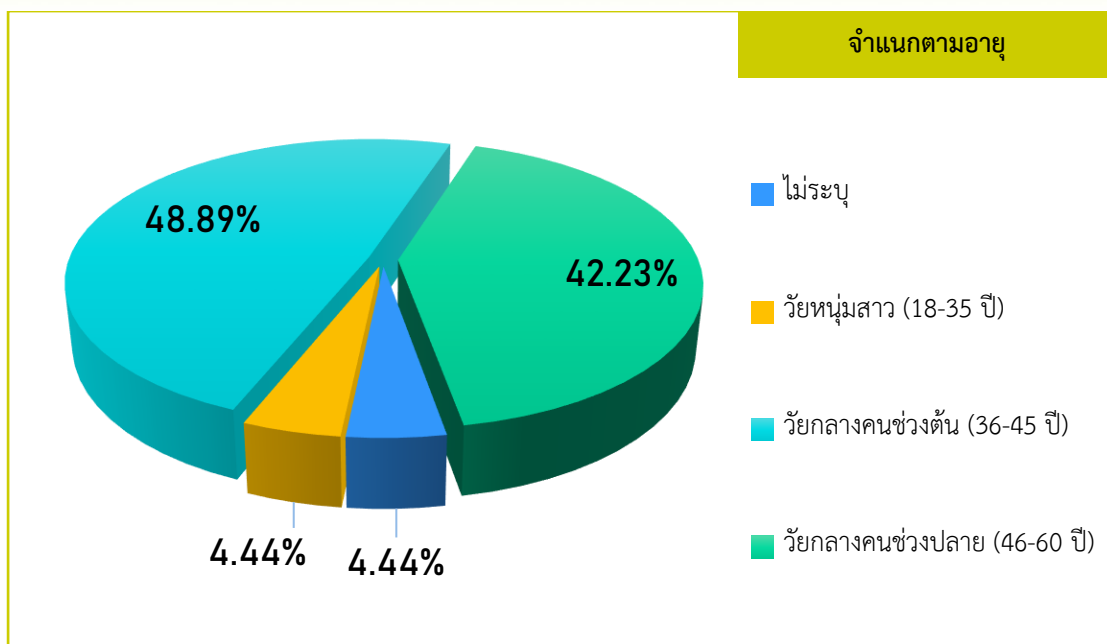
ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 45)	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	25	55.56
หญิง	20	44.44
อายุ		
ไม่ระบุ	2	4.44
วัยรุ่น (13 - 17 ปี)	-	-
วัยหนุ่มสาว (18 - 35 ปี)	2	4.44
วัยกลางคนช่วงต้น (36 - 45 ปี)	22	48.89
วัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี)	19	42.23
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	-	-
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	34.10
ปริญญาตรี	20	45.45
สูงกว่าปริญญาตรี	9	20.45
ประเภทตำแหน่ง		
ไม่ระบุ	3	6.67
ลูกจ้างชั่วคราว	15	33.33
ลูกจ้างประจำ	3	6.67
พนักงานราชการ	5	11.11
ข้าราชการ	17	37.78
ข้าราชการการเมือง	2	4.44
สังกัดฝ่ายงาน		
ไม่ระบุ	5	11.11
สำนักงานปลัด	19	42.22
งานบริการกฎหมาย	-	-
งานทะเบียน	-	-
งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	8	17.78
งานสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	-	-

ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 45)	จำนวน	ร้อยละ
งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	1	2.22
งานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	8	17.78
งานเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	1	2.22
งานรายได้หรือภาษี	3	6.67
งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	-	-
งานสาธารณสุข	-	-
ระยะเวลาการทำงาน		
ไม่ระบุ	2	4.44
น้อยกว่า 5 ปี	9	20.00
5 - 10 ปี	15	33.33
11-15 ปี	8	17.78
16-20 ปี	5	11.11
มากกว่า 20 ปี	6	13.33

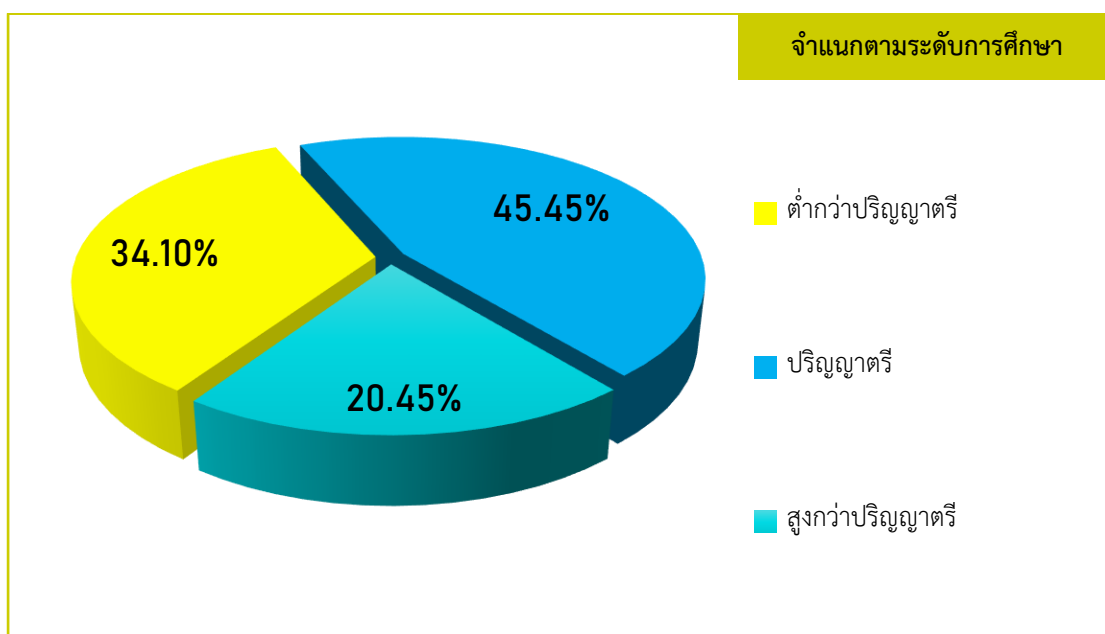
จากตารางที่ 4.17 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน มีจำนวนเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นข้าราชการและลูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานสำนักงานปลัด มีระยะเวลาการทำงานอยู่ในช่วง 5 - 10 ปี แสดงดังแผนภูมิ



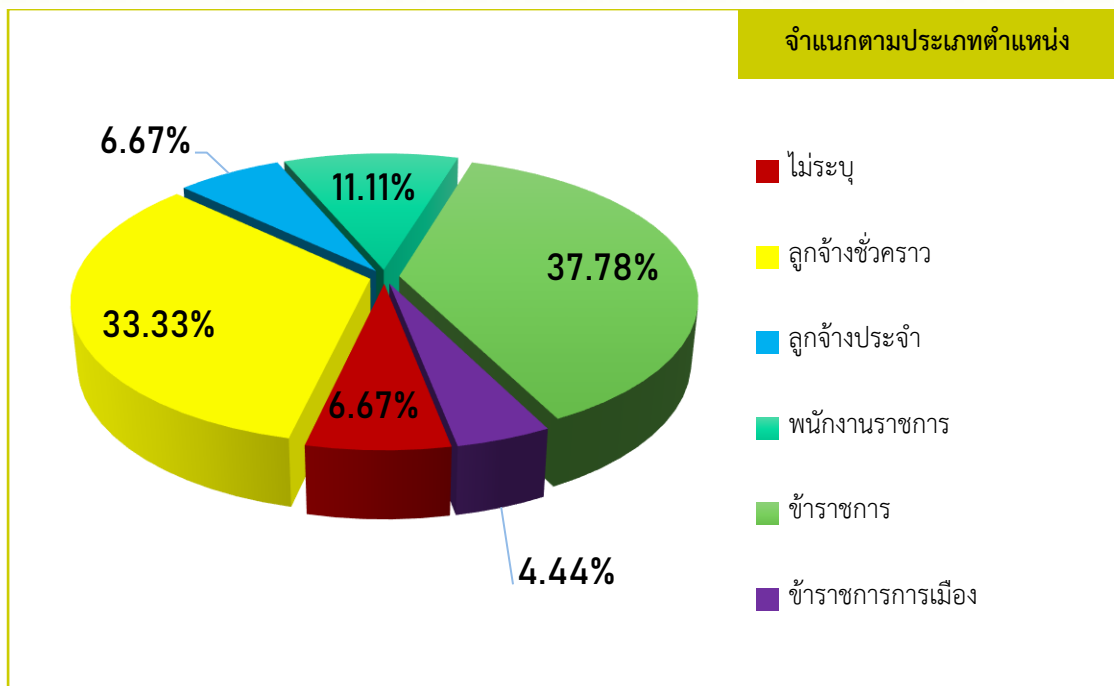
ภาพที่ 4.31 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ



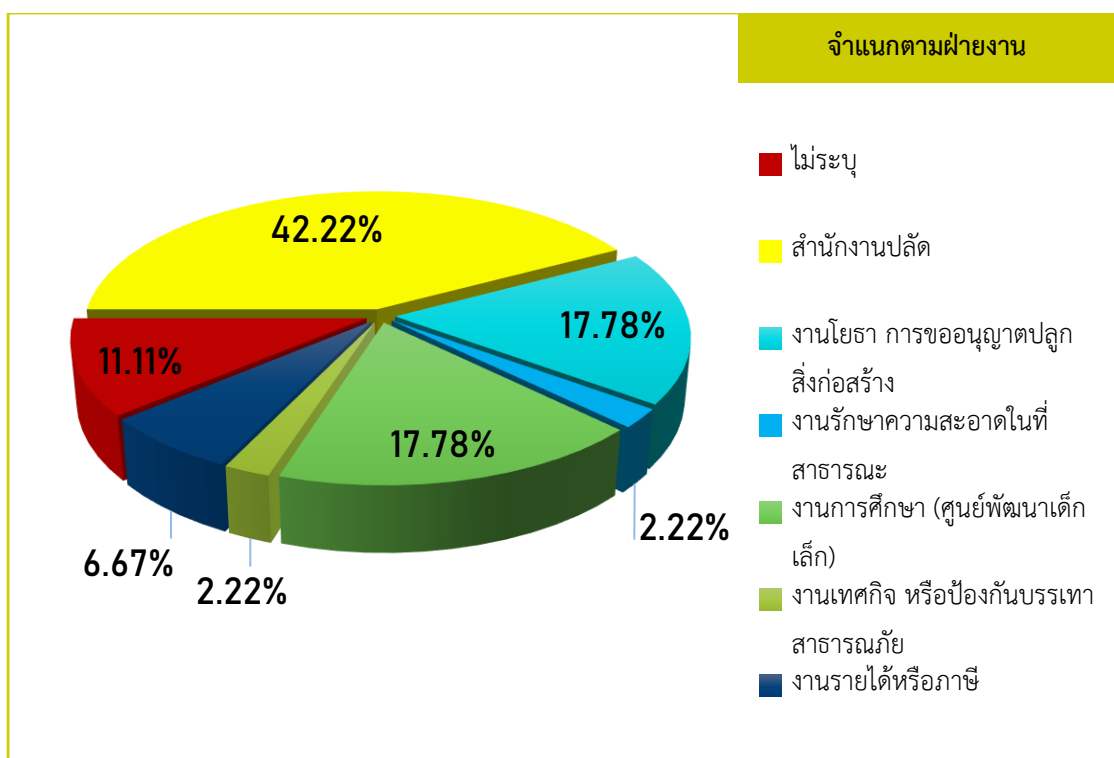
ภาพที่ 4.32 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ



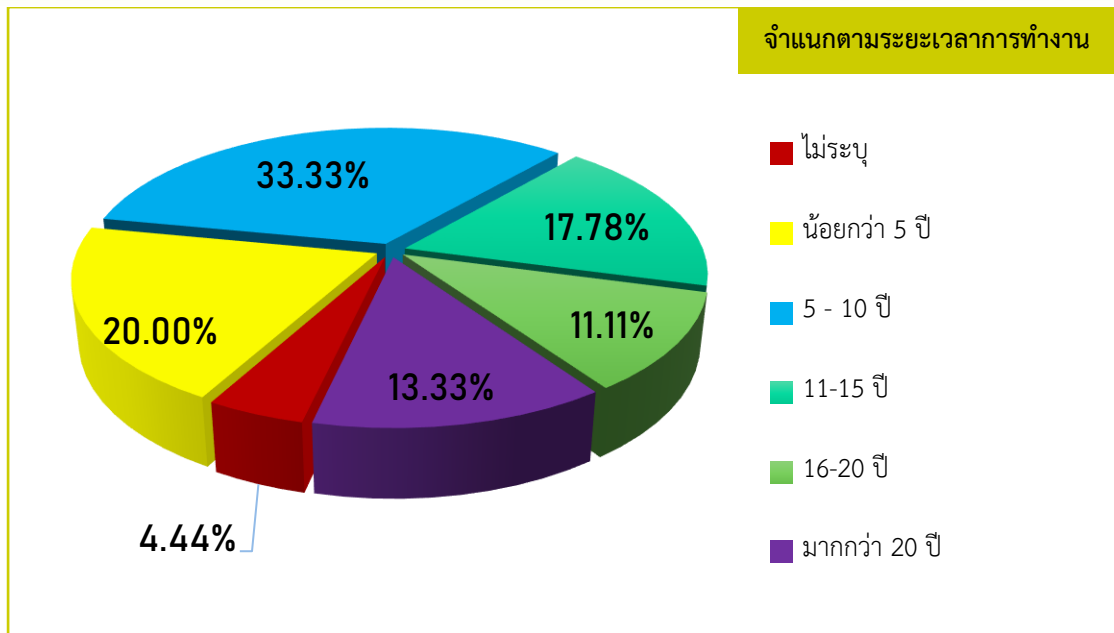
ภาพที่ 4.33 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา



ภาพที่ 4.34 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทตำแหน่ง



ภาพที่ 4.35 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน



ภาพที่ 4.36 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทระยะเวลาการทำงาน

ตารางที่ 4.18 ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเด็น (n = 45)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านความโปร่งใส	4.04	0.51	80.80	มาก
1.1 หน่วยงานดำเนินงานเป็นไปตามกระบวนการปฏิบัติงานที่กำหนดโดยฝ่ายบริหาร	4.04	0.64	80.80	มาก
1.2 การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนงาน ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	4.18	0.61	83.60	มาก
1.3 มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตรงไปตรงมา ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย	4.00	0.77	80.00	มาก
1.4 การจัดสรรเพื่อการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน	4.02	0.62	80.40	มาก
1.5 มีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้	3.98	0.69	79.60	มาก
2. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน / เครือข่ายความร่วมมือ	3.96	0.58	79.20	มาก
2.1 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจขององค์กร	4.02	0.87	80.40	มาก
2.2 การบริหารงานความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้โดยภาคส่วนต่าง ๆ	3.96	0.71	79.20	มาก
2.3 มีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งได้เข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่ระยะเริ่มต้น และได้เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาต่าง ๆ	3.91	0.70	78.20	มาก
2.4 หน่วยงานมีการร่วมมือกันระหว่างท้องถิ่นหรือหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	3.96	0.71	79.20	มาก
3. ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน	4.07	0.52	81.40	มาก
3.1 หน่วยงานมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการสาธารณะแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนได้รับทราบ	4.07	0.62	81.40	มาก
3.2 หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถามหรือแจ้งผลการดำเนินงานภายในสัปดาห์วันหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด จากหนังสือร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็นจากประชาชน / ส่วนราชการ	3.87	0.69	77.40	มาก
3.3 จัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายในการติดต่อสอบถามขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กร	4.22	0.60	84.40	มากที่สุด
3.4 หน่วยงานมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมมาใช้ในการให้บริการประชาชน เช่น การให้บริการชำระภาษี การบริการฟรี WIFI เป็นต้น	4.13	0.84	82.60	มาก

ประเด็น (n = 45)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
4. ด้านการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่า	4.01	0.64	80.20	มาก
4.1 การกำหนดเป้าหมายของงาน ระยะเวลาของงาน รายละเอียดของโครงการและงบประมาณที่ใช้ จะต้องเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ	4.00	0.74	80.00	มาก
4.2 มีระบบของการเปิดเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงและตรวจสอบได้	4.04	0.71	80.80	มาก
4.3 มีการประเมินผลการดำเนินงานตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการในรอบปีงบประมาณ	4.16	0.88	83.20	มาก
4.4 เพิ่มแรงจูงใจให้แก่ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการดำเนินการตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ	3.84	0.82	76.80	มาก
5. ด้านความพึงพอใจของประชาชน	4.12	0.65	82.40	มาก
5.1 บุคลากรมีจิตบริการ แสดงออกให้ผู้รับบริการมีความประทับใจ	4.11	0.93	82.20	มาก
5.2 มีการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามความเหมาะสม	4.20	0.63	84.00	มาก
5.3 กระบวนการให้บริการมีความรวดเร็ว ไม่มีขั้นตอนกระบวนการที่ยุ่งยาก และมีความถูกต้อง	4.07	0.62	81.40	มาก
5.4 หน่วยงานจัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย การติดต่อสอบถาม การขอข้อมูล และการแสดงความคิดเห็น	4.11	0.78	82.20	มาก
ภาพรวม	4.04	0.51	80.80	มาก

จากตารางที่ 4.18 แสดงระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ซึ่งบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน เห็นว่า ในภาพรวมประเด็นต่าง ๆ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละ 80.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

1. ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีสูงสุด คือ **ด้านความพึงพอใจของประชาชน** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละ 82.40

2. ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีเป็นอันดับที่สอง คือ **ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละ 81.40

3. ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีเป็นอันดับที่สาม คือ **ด้านความโปร่งใส** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละ 80.80

4. ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีเป็นอันดับที่สี่ คือ **ด้านการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่า** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละ 80.20

5. ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีต่ำที่สุด คือ **ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน / เครือข่ายความร่วมมือ** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละ 79.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1. **จัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายในการติดต่อสอบถามขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กร** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 84.40

2. **มีการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามความเหมาะสม** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 84.00

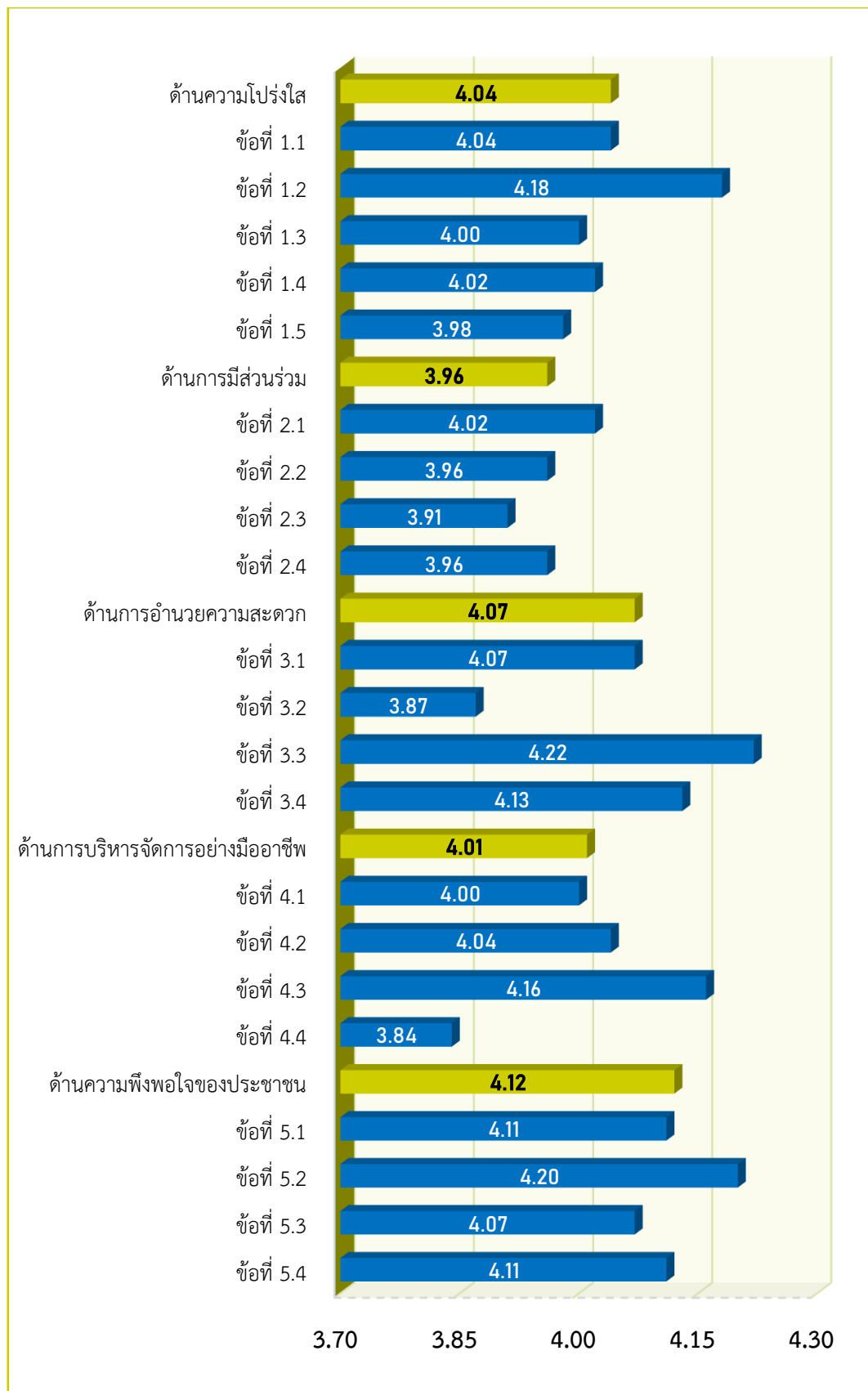
3. **การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนงาน ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 83.60

ข้อที่มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่ำที่สุด 3 อันดับแรก คือ

1. **เพิ่มแรงจูงใจให้แก่ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินการตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 76.80

2. **หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถามหรือแจ้งผลการดำเนินงานภายในสิบห้าวันหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด จากหนังสือร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็นจากประชาชน / ส่วนราชการ** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 77.40

3. **มีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งได้เข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่ระยะเริ่มต้น และได้เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาต่าง ๆ** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 78.20



ภาพที่ 4.37 แผนภูมิร้อยละแสดงระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตารางที่ 4.19 ข้อเสนอแนะต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
การประสานระหว่างองค์กรกับชาวบ้านหรือกลุ่มต่าง ๆ ในพื้นที่ ได้เข้ามามีส่วนร่วมให้มากยิ่งขึ้นนี้ เช่น การศึกษา ดูงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดขึ้นควรเน้นไปที่ภาคประชาชนเป็นหลัก	1	100.00
รวม	1	100.00

จากตารางที่ 4.19 แสดงข้อเสนอแนะต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การประสานระหว่างองค์กรกับชาวบ้านหรือกลุ่มต่าง ๆ ในพื้นที่ ได้เข้ามามีส่วนร่วมให้มากยิ่งขึ้นนี้ เช่น การศึกษา ดูงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดขึ้นควรเน้นไปที่ภาคประชาชนเป็นหลัก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ประจำปีงบประมาณ 2562 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 4 งานบริการ คือ 1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3. งานด้านรายได้และภาษี และ 4. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านต่าง ๆ ที่ อบท. กำหนด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสิ้น 378 ตัวอย่าง 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน รวมทั้งสิ้น 45 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลามาใช้บริการสูงสุด และเวลารอรับบริการสูงสุด ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 3 ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน โดยแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) แบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยทำการทดสอบ (Try out) แบบสอบถามที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มเป้าหมาย รวม 30 คน แล้วนำไปหาความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป โดยในส่วนของแบบสอบถามของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.890 และแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อนมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.852 ซึ่งสูงพอที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ทำการอบรมและฝึกทักษะแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง รวมถึงมีเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ควบคุมดูแลในการดำเนินการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลเป็นตาราง และแผนภูมิต่าง ๆ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการใช้บริการในด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36 - 45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท
3. ประเภทผู้รับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่ขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงาน ในวันพุธ เวลา 10.01 - 12.00 น. และใช้เวลารอรับบริการครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งาน คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้
 - 4.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20
 - 4.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40
 - 4.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00
 - 4.4 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80

5. ความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ สรุประดับความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ ได้ดังนี้

5.1 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ **ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

5.1.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.1.1.1 อันดับที่ 1 คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80

5.1.1.2 อันดับที่ 2 คือ **ช่องทางการให้บริการ / ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60

5.1.1.3 อันดับที่ 3 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

5.1.2 เมื่อพิจารณางานเป็นรายข้อ สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.1.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **ช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องทาง** เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง เว็บไซต์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80

2) **มีการจัดพื้นที่ให้เป็นจุดรับส่ง จุดให้บริการข้อมูลแก่ผู้ปกครองที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60

3) **มีการแจ้งขั้นตอนการรับสมัคร และระเบียบการรับสมัครอย่างชัดเจน** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

5.1.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **บุคลากรของศูนย์ฯ มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80

2) **บุคลากรของศูนย์ฯ มีความรู้ ความชำนาญในด้านหลักการดูแลเด็กเล็ก จิตวิทยาและพัฒนาการของเด็กปฐมวัย จัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน ประเมินพัฒนาการตามสภาพจริงของนักเรียน** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

3) **มีการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมในวันประชุมผู้ปกครอง / บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40

5.2 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 2 คือ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

5.2.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.2.1.1 อันดับที่ 1 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

5.2.1.2 อันดับที่ 2 คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมใน
ระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

5.2.1.3 อันดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ
มาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

5.2.1.4 อันดับที่ 4 คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ
มาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

5.2.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.2.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่อง
บริการ/เคาน์เตอร์ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ
88.40

2) มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน
ทางโทรศัพท์ ฯลฯ / พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมี
เก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ
เท่ากับ 85.80

3) มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น
โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น / ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบ
คำผิด กาว เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ
84.60

5.2.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) แบบฟอร์มขอรับบริการ มีความกระชับ เข้าใจง่าย หรือมีตัวอย่าง
การกรอกข้อมูล มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60

2) มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น
ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ / การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อน
ได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับ
ความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

3) เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ยึดมั่นแน่วแน่ และความร่วมมือในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

5.3 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 3 คือ ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

5.3.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.3.1.1 อันดับที่ 1 คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60

5.3.1.2 อันดับที่ 2 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

5.3.1.3 อันดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60

5.3.1.4 อันดับที่ 4 คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

5.3.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.3.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น / ป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

2) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60

3) มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบกฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง / ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ / เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20

5.3.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) การบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการมีการบริการที่หลากหลาย ได้แก่ นำไปมอบให้ถึงบ้าน ให้มารับที่ส่วนราชการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

2) การบริการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด / เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา

ประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

3) ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ / มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ / เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80

5.4 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

5.4.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.4.1.1 อันดับที่ 1 คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60

5.4.1.2 อันดับที่ 2 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80

5.4.1.3 อันดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80

5.4.1.4 อันดับที่ 4 คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

5.4.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.4.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรับบริการ / ป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

5.4.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20

2) การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20

3) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60

6. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ สรุปได้ดังนี้

6.1 จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละประเภทมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00 รองลงมา คือ ประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

6.2 จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละช่องทางมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยช่องทางหนังสือ/จดหมาย มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 รองลงมา คือ มาติดต่อที่สำนักงาน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 และต่ำที่สุด คือ ช่องทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40

6.3 จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยวันอังคาร มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60 รองลงมา คือ วันจันทร์ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 วันศุกร์ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00 วันพุธ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 และต่ำที่สุด คือ วันพฤหัสบดี คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60

6.4 จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลามีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40 ช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 และต่ำที่สุด คือ ช่วงเวลา 14.01 - ปิด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.60

6.5 จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละระยะเวลามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยระยะเวลาครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 รองลงมา คือ ระยะเวลาระหว่าง 31 นาที - 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80 และต่ำที่สุด คือ ระยะเวลาระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.00

7. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

7.1 **จำแนกตามเพศ** พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 และเพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20

7.2 **จำแนกตามอายุ** พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60 รองลงมา คือ วัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20 วัยกลางคนช่วงต้น (36 - 45 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80 วัยหนุ่มสาว (18 - 35 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40 และวัยรุ่น (13 - 17 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.60

7.3 **จำแนกตามสถานภาพ** พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40 รองลงมา คือ สถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80

7.4 **จำแนกตามระดับการศึกษา** พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 และไม่รู้หนังสือ / อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00

7.5 **จำแนกตามอาชีพ** พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00 รองลงมา คือ อาชีพอื่น ๆ เช่น ประมง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20 เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20 รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00

ว่างงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.60 และนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.80

7.6 จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มรายได้ 20,001 - 25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 25,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80 กลุ่มรายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40 กลุ่มรายได้ 5,001 - 10,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 กลุ่มรายได้ 15,001 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 กลุ่มรายได้ 10,001 - 15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20 และกลุ่มไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.80

7.7 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน โดยเฉพาะช่วงหน้าแล้ง และควรปรับปรุงคุณภาพน้ำให้มีความสะอาดมากยิ่งขึ้น ควรริบดำเนินการแก้ไขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.08 รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์และการกระจายข่าวสารและยังไม่ทั่วถึง ต้องการให้มีเสียงตามสาย คิดเป็นร้อยละ 20.00 ปรับปรุงถนนให้อยู่ในสภาพดี บางพื้นที่ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ คิดเป็นร้อยละ 13.85 ควรเก็บขยะให้ตรงเวลา สม่ำเสมอ มีการระบุวันเวลาจัดเก็บที่ชัดเจน บางพื้นที่พบว่าใช้เวลาเกือบเดือนจึงจะมาเก็บ คิดเป็นร้อยละ 7.69 เจ้าหน้าที่ของ อบต. ควรทำงานอย่างเต็มที่ ทั้งในด้านความรวดเร็วในการทำงาน การแก้ไขเรื่องร้องเรียน และการดูแลประชาชนอย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 6.14 และต้องการให้มีเครื่องเล่นสนามสำหรับเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก / เจ้าหน้าที่บางคนเลือกปฏิบัติกับประชาชน / ต้องการสื่อการเรียนการสอนสำหรับเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก / ถึงขยะมีจำนวนน้อย ควรเพิ่มเติมให้เพียงพอ / ต้องการไฟส่องสว่างริมทาง โดยเฉพาะในซอยเปลี่ยว / ถนนบางสายแคบเกินไป ควรขยายพื้นผิวจราจรให้เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 1.54 ของแต่ละประเด็น

8. ความความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

8.1 กลุ่มตัวอย่างบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน มีจำนวนเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นข้าราชการและลูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานสำนักงานปลัด มีระยะเวลาการทำงานอยู่ในช่วง 5 - 10 ปี

8.2 ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.80

8.2.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น สรุปได้ดังนี้

8.2.1.1 ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีสูงสุด คือ **ด้านความพึงพอใจของประชาชน** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.40

8.2.1.2 ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีเป็นอันดับที่สอง คือ **ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.40

8.2.1.3 ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีเป็นอันดับที่สาม คือ **ด้านความโปร่งใส** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.80

8.2.1.4 ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีเป็นอันดับที่สี่ คือ **ด้านการบริหารจัดการอย่างมีอาชีพและความคุ้มค่า** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.20

8.2.1.5 ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีต่ำที่สุด คือ **ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน / เครือข่ายความร่วมมือ** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.20

8.2.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สรุปได้ดังนี้

8.2.2.1 ข้อที่มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **จัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายในการติดต่อสอบถามขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กร** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 84.40

2) **มีการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามความเหมาะสม** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 84.00

3) **การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนงาน ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 83.60

8.2.2.2 ข้อที่มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่ำที่สุด 3 อันดับแรก คือ

1) **เพิ่มแรงจูงใจให้แก่ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินการตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 76.80

2) หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถามหรือแจ้งผลการดำเนินงานภายในสิบห้าวันหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด จากหนังสือร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็นจากประชาชน / ส่วนราชการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 77.40

3) มีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งได้เข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่ระยะเริ่มต้น และได้เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 78.20

ข้อเสนอแนะต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดี พบว่า การประสานระหว่างองค์กรกับชาวบ้านหรือกลุ่มต่าง ๆ ในพื้นที่ ได้เข้ามามีส่วนร่วมให้มากยิ่งขึ้น เช่น การศึกษาดูงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดขึ้นควรเน้นไปที่ภาคประชาชนเป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 100.00

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมของทุกงานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อนได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของการศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการให้ความสำคัญต่อการบริการและช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย รวมถึงมีระบบบริหารจัดการที่ดี ซึ่งเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยความสะดวกหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น มีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริสร บัญญัติ (2559) ที่ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคุยม่วง อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยม่วง อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 6 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการศึกษา เช่นเดียวกัน ซึ่งการพัฒนาทางด้านการศึกษานี้โดยเฉพาะกับเด็กเล็กถือเป็นเรื่องที่สำคัญและส่งผลอย่างมากต่อแนวทางการดำเนินชีวิตของเด็กในอนาคต สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดก็คือ ช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง เว็บไซต์ เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ผู้ปกครองสามารถติดต่อทางศูนย์ฯ ได้ง่ายจนรู้สึกพอใจ ทำให้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำก็คือ ด้านการพัฒนาคู่มือของบุคลากรและความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารในการร่วมกันพัฒนาคู่มือบุคลากรให้มีคุณภาพและมีจิตบริการ รวมถึงการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมในวันประชุมผู้ปกครอง / บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ซึ่งปัญหาดังข้างต้นถือเป็น

ความต้องการในด้านคุณภาพของการให้บริการที่ดีจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เป็นการดำเนินงานที่เน้นการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล หากทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อนสามารถปรับปรุงการทำงาน โดยเฉพาะการเพิ่มคุณภาพของการให้บริการมากขึ้น ซึ่งคุณภาพในการให้บริการนั้นประกอบด้วยมิติที่หลากหลาย การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลเป็นวิธีการที่ดีที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรหรือประเทศให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม โปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้ ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาของสังคม นำมาซึ่งความเจริญในด้านต่าง ๆ ดังที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2544) ได้จัดทำระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ดีไว้ว่า การบริหารจัดการที่ดีนั้นมุ่งเน้นให้หน่วยงานของรัฐดำเนินงานตามภาระหน้าที่โดยยึดหลักการพื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

2. สำหรับงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านรายได้และภาษี ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านที่ควรปรับปรุงมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ ในองค์ประกอบของการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง / การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด / เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ ซึ่งปัญหาดังข้างต้นถือเป็นความต้องการในด้านคุณภาพของการให้บริการที่ดี ที่เกิดจากระบบการทำงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน การวางแผนในการพัฒนากระบวนการทำงานและตัวของผู้ให้บริการเองจึงเป็นสิ่งสำคัญ ดังที่รศ.พล มนต์เสรีวงศ์ และนิธนา ฐานิธรนกร (2558) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่า คุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมารับบริการ โดยมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการ ได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) จะช่วยลดช่องว่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับรู้กับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งคุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันที่มากขึ้น

3. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจจำแนกตามองค์ประกอบ พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการทั้ง 4 งาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ซึ่งในภาพรวมประชาชนเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อนมีป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน และหากเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ในการให้บริการมากขึ้นก็จะสามารถยกระดับความพึงพอใจในประเด็นนี้ขึ้นอีกได้ ดังที่เดียนลอย สังฆมนโนเวช (2550) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package-Service ประกอบด้วย 1. ยึดการสนองความต้องการที่จำเป็น

ของ ประชาชนเป็นเป้าหมาย 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ 3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ 4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ 5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ 6. ความสุภาพอ่อนน้อม และ 7. ความเสมอภาค และจากแนวคิดของชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536) ในด้านการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการ ถือเป็นอีกเรื่องที่สามารถกระทำได้ ทั้งในขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย สำหรับองค์ประกอบที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทั้งนี้อาจสืบเนื่องจาก ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับ และขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ สอดคล้องกับนิยามความพึงพอใจในการบริการที่มืองค์ประกอบ 2 ประการของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2544) ซึ่งประกอบด้วย 1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะ รับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็น มากน้อยเพียงใด 2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่า วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิภิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ จะเห็นว่าความพึงพอใจในการบริการ เกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับ ความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับ การรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงได้ว่าเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้

4. จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสูงสุด คือ ด้านความพึงพอใจของประชาชน สอดคล้องกับประเด็นที่มีระดับสูงสุด คือ การจัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายในการติดต่อสอบถามข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กร แสดงให้เห็นว่าประชาชนต้องได้รับข้อมูล รู้ขั้นตอนในการติดต่องาน และสามารถตรวจสอบทำงานของรัฐได้ ดังที่ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. 2532 กำหนดให้หน่วยงานของรัฐกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน และภายในองค์กรจะต้องมีความโปร่งใสในการตัดสินใจในการบริหารงาน

เงิน คน และมีการสื่อสารที่ดีภายในด้วย เช่น มีการกระจายข่าวรายวันหรือรายสัปดาห์ เพื่อให้สมาชิกในองค์กรได้ทราบความเคลื่อนไหวขององค์กร สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านที่ต่ำที่สุด คือ ด้านการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่า ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นที่มีระดับต่ำที่สุด คือ การเพิ่มแรงจูงใจให้แก่ข้าราชการ พนักงานลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินการตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคลากรขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อนมีความพึงพอใจในด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้ดีอยู่แล้ว และไม่ถือเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยหรือการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินโครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์และนำผลมาพัฒนาโดยเฉพาะโครงการที่มุ่งหวังให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง
2. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการยกระดับคุณภาพของการให้บริการของประชาชนและการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบของสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2532). *นายอำเภอ ภาพพจน์ พฤติกรรม ศักยภาพและทัศนคติที่พึงประสงค์ของประชาชนและกรมการปกครอง*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย (2550). *สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- โกเมฆ มีรัตน์คำ. (2558) *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- แคทริยา เดชบุรีรัมย์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2547). *การกำหนดตัวชี้วัดระดับและประสิทธิผลของการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการกระจายอำนาจ*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ดวงพร วายลม. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักกะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เดือนลอย สังฆมโนเวศ. (2550). *แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรเทศบาลนครอุบลราชธานี*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2557). *การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ (ฉบับปรับปรุง)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นราธิป ศรีราม. (2557). *แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น*. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญทิพย์ แก้วเนื้ออ่อน. (2548). *การมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของคณะกรรมการสถานศึกษา ในโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พรพิมล สุขตาม. (2559). *ความผูกพันต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- ภณพัช วงศ์ขวัญ. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2544). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มีชัย แพงมาพรม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มุกดา แก่นสุวรรณ. (2561). แนวทางการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (จังหวัดสกลนคร นครพนม และมุกดาหาร). ดุษฎีนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วรานิษฐ์ ลำไย. (2557). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพัฒนาชุมชนในพื้นที่ภาคตะวันตก. ดุษฎีนิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนศึกษา, ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิชญาดา แก้วสีขาว. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอนาคู จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี. วารสารการบริหารท้องถิ่น. 9(1).
- วัฒนา นนทชิต. (2561). การบริหารจัดการท้องถิ่นที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมแบบร่วมกันรับผิดชอบขององค์กรที่มีชุมชนเป็นฐานในเทศบาลตำบลหนองบัวระเหว. *Electronic Journal of Open and Distance Innovative Learning (e-JODIL)*. 8(1). 150-165.
- จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกอำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2555). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.

- ศิริธร บุญชัย. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลคูยม่วง อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- สุดจิต นิมิตรกุล. (2543). กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดีในการปกครองที่ดี (Good Governance). กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2544). คู่มือการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- _____. (2546). คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา.
- สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (สำนักงาน ก.ถ.). (2548). คู่มือการใช้เครื่องชี้วัดสำหรับการประเมินผลการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- สำนักงานมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2556). คู่มือหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- อรุณี สันฐิตวณิชย์. (2558). การสร้างการร่วมกันผลิตในชนบท: กรณีศึกษาการจัดการขยะของเทศบาลตำบลน้ำเย็น จังหวัดอุบลราชธานี. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*. 8(1). 690-699.
- Bovaird, T. (2007). "Beyond Engagement and Participation: User and community coproduction of public services." *Public Administration Review*. 65(5). 846-860.
- Boyle, D., & Harris, M. (2009). *The Challenge of Co-production*. UK: New Economic Foundation.
- Brandsen, T., & Pestoff, V. (2006). "Co-production, the Third Sector and the Delivery of Public Services: An introduction." *Public Management Review*. 8(4). 493-501.
- Brudney, J. L. & England, R. E. (1983). "Toward a Definition of the Coproduction Concept." *Public Administration Review*. 43(1), 59-65.

- Hood. (1991). "A Public Management for All Seasons?". *Public Administration*, 69, 3-19.
- Needham, C. (2007). "Realising the Potential of Co-production: Negotiating improvements in public services." *Social Policy & Society*. 7(2). 221-231.
- Shah, A. (2006). "The Principal and the Practice of Intergovernmental Transfers" In *Intergovernmental Fiscal Transfers: Principal and Practice*, by Robin Boadway and Anwar Shah. Washington, DC: World Bank.
- Whitaker, G. P. (1980). "Coproduction: Citizen participation in service delivery." *Public Administration Review*, 40(3). 240-246.

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามการวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ประจำปีงบประมาณ 2562

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรีัง ประจำปีงบประมาณ 2562 จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แยกตามงานบริการในส่วนที่ 1

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อนในเรื่องใด

☐ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.1)

☐ 2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.2)

☐ 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.3)

☐ 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.4)

2. จากงานที่ท่านใช้บริการในข้อ 1. ท่านใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ในนาม

☐ 1) ประชาชนทั่วไป ☐ 2) เจ้าหน้าที่ของรัฐ
☐ 3) หน่วยงานภาครัฐ ☐ 4) หน่วยงานเอกชน

3. จากงานบริการในข้อ 1 ท่านขอรับบริการจากทางใด

☐ 1) มาติดต่อที่สำนักงาน ☐ 2) โทรศัพท์
☐ 3) หนังสือ/จดหมาย ☐ 4) อื่นๆ ระบุ.....

4. วันที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

☐ 1) จันทร์ ☐ 2) อังคาร ☐ 3) พุธ
☐ 4) พฤหัสบดี ☐ 5) ศุกร์ ☐ 6) เสาร์
☐ 7) อาทิตย์

5. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

☐ 1) 8.30 – 10.00 น. ☐ 2) 10.01 – 12.00 น.
☐ 3) 12.01 – 14.00 น. ☐ 4) 14.01 – เวลาปิด

6. ท่านใช้เวลาในการเข้ามติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน แต่ละครั้งสูงสุดนานเท่าใด

☐ 1) ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า ☐ 2) 31 นาที – 1 ชม.
☐ 3) ระหว่าง 1 – 2 ชม. ☐ 4) ระหว่าง 2-3 ชม.
☐ 5) ระหว่าง 3 – 4 ชม. ☐ 6) มากกว่า 4 ชม.

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. สถานที่ทำงาน / ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชนใด

☐ 1) หมู่ที่ 1 บ้านนาบ่อ ☐ 2) หมู่ที่ 2 บ้านท่าปาย
☐ 3) หมู่ที่ 3 บ้านเกาะจาก ☐ 4) หมู่ที่ 4 บ้านท่าส้ม
☐ 5) หมู่ที่ 5 บ้านหัวหิน ☐ 6) หมู่ที่ 6 บ้านลิเห่
☐ 7) หมู่ที่ 7 บ้านควนแดง ☐ 8) หมู่ที่ 8 บ้านเคี่ยมงาม
☐ 9) หมู่ที่ 9 บ้านปากคลอง

2. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

3. ช่วงอายุ

☐ 1) 13 – 17 ปี ☐ 2) 18 – 35 ปี
☐ 3) 36 – 45 ปี ☐ 4) 46 – 60 ปี
☐ 5) 61 ปีขึ้นไป

4. สถานภาพสมรส

☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส ☐ 3) หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

5. ระดับการศึกษา

☐ 1) ไม่รู้หนังสือ ☐ 2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า
☐ 3) ม.ต้น/เทียบเท่า ☐ 4) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า
☐ 5) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า ☐ 6) ปริญญาตรี
☐ 7) สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพหลัก

☐ 1) นักเรียนนักศึกษา ☐ 2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ 3) พนักงานเอกชน ☐ 4) รับจ้างทั่วไป
☐ 5) เกษตรกร ☐ 6) ว่างาน
☐ 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ
☐ 8) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ 9) อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. รายได้ต่อเดือน

☐ 1) ไม่มีรายได้ ☐ 2) ไม่เกิน 5,000 บาท
☐ 3) 5,001-10,000 บาท ☐ 4) 10,001-15,000 บาท
☐ 5) 15,001-20,000 บาท ☐ 6) 20,001-25,000 บาท
☐ 7) 25,001-30,000 บาท ☐ 8) มากกว่า 30,000 บาท

ผู้เก็บแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนตามที่ประกาศไว้						
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว						
1.4 แบบฟอร์มขอรับบริการ มีความกระชับ เข้าใจง่าย หรือมีตัวอย่างการกรอกข้อมูล						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์						
2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ทางโทรศัพท์ ฯลฯ						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเรื่องขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น						
4.4 มีกล่องรับความคิดเห็นหรือแบบสอบถาม เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น						

ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....

ส่วนที่ 3.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการแจ้งขั้นตอนการรับสมัคร และระเบียบการรับสมัครอย่างชัดเจน						
1.2 มีกระบวนการรับสมัครเด็กนักเรียนที่โปร่งใสและเป็นธรรม						
1.3 มีการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมในวันประชุมผู้ปกครอง						
1.4 มีการส่งบันทึกพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง						
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการหรือให้ข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ						
2.1 ช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง เว็บไซต์ เป็นต้น						
2.2 มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 บุคลากรที่ดูแลนักเรียนมีจำนวนเพียงพอ และมีอัตราส่วนที่เหมาะสม						
3.2 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความรู้ ความชำนาญในด้านหลักการดูแลเด็กเล็ก จิตวิทยาและการพัฒนาการของเด็กปฐมวัย จัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน ประเมินพัฒนาการตามสภาพจริงของนักเรียน						
3.4 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 บุคลากรของศูนย์ฯ ที่ให้บริการและการดูแลเด็กเล็กอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ และจุดรับส่งเด็กอย่างชัดเจน						
4.2 มีการจัดพื้นที่ให้เป็นจุดรับส่ง จุดให้บริการข้อมูลแก่ผู้ปกครองที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์ ของเล่น เครื่องเล่นสนาม มุมพัฒนาการต่าง ๆ สื่อ หนังสือ วัสดุการเรียนการสอนอย่างเหมาะสมกับจำนวนเด็กเล็ก และแต่ละช่วงวัยของเด็กเล็ก						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ได้แก่ อาหารที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการแก่เด็ก พื้นที่สำหรับนอนกลางวัน ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการของผู้ปกครอง เป็นต้น						

ข้อเสนอแนะ.....

ส่วนที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน						
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว						
1.4 การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์						
2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ อุ่มเอี่ยมแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรับบริการ						

ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....

ส่วนที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การรับขึ้นทะเบียนเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการ						
1.3 การบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการมีการบริการที่หลากหลาย ได้แก่ นำไปมอบให้ถึงบ้าน ให้มารับที่ส่วนราชการ						
1.4 การบริการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น						
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านอำนวยความสะดวก เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ระบบออนไลน์						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ						

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

❖ ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม ❖

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน โดย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ประจำปีงบประมาณ 2562

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน โดย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ประจำปีงบประมาณ 2562 จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวมและไม่มีการระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ปี
3. ระดับการศึกษา ☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2) ปริญญาตรี ☐ 3) สูงกว่าปริญญาตรี
4. ประเภทตำแหน่ง ☐ 1) ลูกจ้างชั่วคราว ☐ 2) ลูกจ้างประจำ ☐ 3) พนักงานราชการ
☐ 4) ข้าราชการ ☐ 5) ข้าราชการการเมือง
5. สังกัดฝ่ายงาน ☐ 1) สำนักงานปลัด ☐ 2) งานบริการกฎหมาย ☐ 3) งานทะเบียน
☐ 4) งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ☐ 5) งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
☐ 6) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ☐ 7) งานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
☐ 8) งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ☐ 9) งานรายได้หรือภาษี
☐ 10) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ☐ 11) งานสาธารณสุข
☐ 12) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
6. ระยะเวลาการทำงาน ปี

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด N/A = ไม่มีความคิดเห็น

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					
	5	4	3	2	1	N/A
1. ด้านความโปร่งใส						
1.1 หน่วยงานดำเนินงานเป็นไปตามกระบวนการปฏิบัติงานที่กำหนดโดยฝ่ายบริหาร						
1.2 การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนงาน ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง						
1.3 มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตรงไปตรงมา ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย						
1.4 การจัดสรรเพื่อการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน						
1.5 มีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้						
2. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน / เครือข่ายความร่วมมือ						
2.1 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจขององค์กร						
2.2 การบริหารงานความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้โดยภาคส่วนต่าง ๆ						
2.3 มีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งได้เข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่ระยะเริ่มต้น และได้เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาต่าง ๆ						
2.4 หน่วยงานมีการร่วมมือกันระหว่างท้องถิ่นหรือหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ						
3. ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน						
3.1 หน่วยงานมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการสาธารณะแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนได้รับทราบ						
3.2 หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถามหรือแจ้งผลการดำเนินงานภายในสัปดาห์หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดจากหนังสือร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็นจากประชาชน/ส่วนราชการ						
3.3 จัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายในการติดต่อสอบถาม ขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กร						
3.4 หน่วยงานมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมมาใช้ในการให้บริการประชาชน เช่น การให้บริการชำระภาษี การบริการฟรี WIFI เป็นต้น						
4. ด้านการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่า						
4.1 การกำหนดเป้าหมายของงาน ระยะเวลาของงาน รายละเอียดของโครงการและงบประมาณที่ใช้ จะต้องเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ						
4.2 มีระบบของการเปิดเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงและตรวจสอบได้						
4.3 มีการประเมินผลการดำเนินงานตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการในรอบปีงบประมาณ						
4.4 เพิ่มแรงจูงใจให้แก่ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการดำเนินการตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ						
5. ความพึงพอใจของประชาชน						
5.1 บุคลากรมีจิตบริการ แสดงออกให้ผู้รับบริการมีความประทับใจ						
5.2 มีการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามความเหมาะสม						
5.3 กระบวนการให้บริการมีความรวดเร็ว ไม่มีขั้นตอนกระบวนการที่ยุ่งยาก และมีความถูกต้อง						
5.4 หน่วยงานจัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย การติดต่อสอบถาม การขอข้อมูล และการแสดงความคิดเห็น						

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

❖ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม❖

รายนามคณะผู้วิจัย

หน่วยงานรับผิดชอบ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
111 ถนนเพชรเกษม ตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง 92130
โทรศัพท์ 0 7550 0888 โทรสาร 0 7550 0885
www.dusittrang.com

ผู้รับผิดชอบโครงการ

ดร.สฤณี ธีฎกิจจานุกิจ	ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
โทร. 0 7550 0888 ต่อ 6801	

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิโรจน์ ผลพันธิน	อธิการบดีมหาวิทยาลัยสวนดุสิต
------------------------------------	------------------------------

ผู้วิจัย

นายวิฑูรย์ คงผล อาจารย์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
โทร. 0 7550 0888
โทรสาร 0 7550 0885
E-mail: witoon_kon@dusit.ac.th

ช่องทางดาวน์โหลดเอกสารงานวิจัยในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ
ในการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ประจำปีงบประมาณ 2562





มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง

111 ถ.เพชรเกษม ต.ห้วยยอด อ.ห้วยยอด จ.ตรัง
รหัสไปรษณีย์ 92130

โทรศัพท์ : 0 7550 0888
โทรสาร : 0 7550 0885

<http://www.dusittrang.com>