



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ
ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

เสนอ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
ประจำปีงบประมาณ 2564



ศึกษาโดยมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

(ก)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในงานบริการ 4 ด้าน คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ
2. ช่องทางการให้บริการ
3. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
4. สิ่งอำนวยความสะดวก

ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร จำนวน 382 ราย ปรากฏผลดังนี้

การให้บริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1) งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.76	95.2	พอใจมากที่สุด	4
2) งานด้านการพัฒนาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.80	96.0	พอใจมากที่สุด	1
3) งานด้านสวัสดิการชุมชน (ผู้สูงอายุ, ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส)	4.79	95.8	พอใจมากที่สุด	2
4) งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตราย	4.78	95.6	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.78	95.6	พอใจมากที่สุด	

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2) งานด้านการพัฒนาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 3) งานด้านสวัสดิการชุมชน (ผู้สูงอายุ, ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส) 4) งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตราย ผลการสำรวจการปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังตารางที่ 4.10 ดังนี้ ร้อยละ 95.2 ร้อยละ 96.0 ร้อยละ 95.8 และร้อยละ 95.6

$$\begin{aligned}\text{คำนวณ} &= \frac{382.6}{4} \\ &= 95.6 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน}\end{aligned}$$

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

แม้ว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่มีงานที่ต้องพัฒนา ได้แก่ งานด้านการศึกษา ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ห้องเรียนจัดให้มีมุมประสบการณ์สำหรับเด็กอย่างเหมาะสม ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ควรมีปราชญ์ชาวบ้านถ่ายทอดความรู้ วิถีชีวิต ธรรมชาติ และวัฒนธรรมให้กับเด็ก และควรมีผู้เชี่ยวชาญสำหรับเป็นที่ปรึกษาด้านวิชาการต่างๆให้กับศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก นอกจากนี้ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง เพื่อเสนอให้ฝ่ายบริหารทราบต่อไป

ข้อเสนอเพิ่มเติมของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัด

ระยอง

(1) สิ่งที่น่าสนใจ

- 1) เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ให้บริการดี พุดจาสุภาพเรียบร้อย
- 2) เจ้าหน้าที่ และพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ได้ลงพื้นที่ดูแลประชาชน มอบเจลล์แอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัย หน้ากากผ้า พันทยามาเชื้อโควิด ในพื้นที่เสี่ยงให้กับบ้านของประชาชนและบ้านของผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (covid-19) อย่างสม่ำเสมอ
- 3) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร มีการอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพให้ประชาชนตลอดเวลา ทั้งการทำอาหาร ทำการเกษตร ประชาชนมีความพึงพอใจมาก ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ดำเนินการให้ต่อเนื่อง
- 4) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ดูแลเรื่องสิ่งแวดล้อมดีมาก เรื่องการปลูกต้นไม้ การอนุรักษ์ต้นไม้ต่างๆ ส่งเสริมเรื่องการปลูกพืชผักสวนครัวไว้รับประทานในครัวเรือน

(2) ปัญหา

- 1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ช่วงการเกิดสถานการณ์โรคไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด 19 ระบาด ครูได้ปรับระบบการเรียนการสอน โดยให้ผู้ปกครองมารับ- มาส่งการบ้าน และรับนมกลับไปให้นักเรียนทานที่บ้าน สัปดาห์ละครั้ง บางครั้งครูได้ส่งคลิปวิดีโอ ให้ผู้ปกครองเปิดให้นักเรียนดู ครูได้ติดตามพัฒนาการเรียนของเด็กจากผู้ปกครอง โดยการสื่อสารทางไลน์ และบางครั้งให้ผู้ปกครองพานักเรียนมาพบครู เพื่อประเมินพัฒนาการของเด็ก พบว่า

- การประเมินพัฒนาการด้านสติปัญญาไม่สามารถทำได้ เพราะผู้ปกครองไม่มีความรู้ในเรื่องการประเมิน
- มีปัญหาที่ผู้ปกครองไม่มีเวลาในการกำกับดูแล บางครั้งผู้ปกครองพานักเรียนมาพบครูไม่ได้ เพราะนำบุตร - หลานกลับบ้านต่างจังหวัด
- ผู้ปกครองไม่มีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยี

ดังนั้น สิ่งที่ต้องพัฒนาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร คือ หลังจากสถานการณ์โรคไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด 19 บรรเทาเบาบาง องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ต้องกำกับ ดูแล ติดตาม และวางแผนการพัฒนาการของนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้เป็นระบบ เพื่อชดเชย/ทดแทนจากการที่นักเรียนต้องเรียนอยู่กับบ้านในช่วงเกิดสถานการณ์โรคไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด 19 ระบาด เพื่อให้เด็กนักเรียนมีพัฒนาการที่สมวัยต่อไป และควรมีผู้เชี่ยวชาญสำหรับเป็นที่ปรึกษาด้านวิชาการต่างๆให้กับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

(3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ดูแลประชาชนกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุให้มากขึ้นและครอบคลุมพื้นที่

ข้อเสนอแนะในการศึกษาที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ควรนำไปใช้

1. ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องประเด็นที่เป็นปัญหาของประชาชน ควรนำผลการศึกษานี้ไปดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงและแก้ไข การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรให้ดียิ่งๆขึ้นไป และเป็นไปตามมาตรฐานความคาดหวังของประชาชน ถ้าผลที่ได้รับจากการได้รับบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นตรงกับความคาดหวังของประชาชน จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังของประชาชน จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ ดังเช่นความประทับใจที่ประชาชนมีให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ดังกล่าวข้างต้น

2. การที่ทุกคนในองค์กรพร้อมใจกันทำหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยใจ ย่อมส่งผลต่อความชื่นใจและประทับใจของประชาชน สิ่งที่ได้รับก็คือคำชม รอยยิ้ม ความพึงพอใจในสีหน้าและแววตาที่ประชาชนแสดงออก ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่นให้รับรู้และชื่นชม ซึ่งเป็นผลจากการได้รับบริการที่เกินความคาดหวัง ดังนั้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ผู้บริหารสามารถจัดโครงการเพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้แก่พนักงานที่มีผลงานเป็นที่ยอมรับ เช่น โครงการเชิดชูเกียรติแก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติและบริการให้แก่ประชาชนตามมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

(ข)

กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร และบุคคลหลายฝ่าย ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ที่ให้โอกาสเลือกทีมงานวิจัยชุดนี้ ทีมงานวิจัยรู้สึกเป็นเกียรติ และขอขอบคุณท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ที่ได้กรุณาไว้วางใจมอบหมายให้ทำงานวิจัยเรื่องนี้ในนามมหาวิทยาลัย และขอขอบคุณที่ปรึกษาองค์การบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนาที่กรุณาให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกเรื่องเวลาในการทำวิจัย

ท้ายที่สุดขอขอบคุณพ่อแม่พี่น้องประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หวังว่างานวิจัยนี้จะมีประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ต่อไป

คณะผู้วิจัย

ปี 2564

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับ		ก
ผู้บริหาร		
กิตติกรรมประกาศ		ข
สารบัญ		ค
สารบัญตาราง		จ
สารบัญรูปภาพ		ฉ
บทที่ 1	บทนำ	1
	หลักการและเหตุผล	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
	ขอบเขตของการวิจัย	2
	นิยามศัพท์เฉพาะ	2
	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2	แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
	แนวคิดและทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4
	แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ	9
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ	15
	การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่	16
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	25
	ประวัติความเป็นมา สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล	34
	บางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
	กรอบแนวคิดการวิจัย	42
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	43
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
	การวิเคราะห์ข้อมูล	45
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	47

สารบัญ

		หน้า
บทที่ 4	ผลการศึกษา	48
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
	ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	50
	ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม	52
	ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการพัฒนาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	53
	ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการพัฒนาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม	55
	ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสวัสดิการชุมชน(ผู้สูงอายุ,ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส)ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	56
	ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสวัสดิการชุมชน(ผู้สูงอายุ,ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส)ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม	59
	ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	59
	ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม	62
	สรุป ความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	62
	ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	65
บทที่ 5	สรุปและข้อเสนอแนะ	65
	สรุปผล	65
	ข้อเสนอแนะ	65
	บรรณานุกรม	
	คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย	
	ภาคผนวก	
	แบบสอบถาม	
	รูปถ่าย	

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงค่าจำนวน ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม	49
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร	51
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม	53
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านการพัฒนาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางบุตร	54
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านการพัฒนาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางบุตร ในภาพรวม	56
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านสวัสดิการชุมชน(ผู้สูงอายุ,ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส) ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร	57
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านสวัสดิการชุมชน(ผู้สูงอายุ,ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส) ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม	59
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางบุตร	60
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายขององค์การ บริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม	62
ตารางที่ 4.10	สรุป ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการ ให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร	63

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 2.1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับรากฐานประชาธิปไตย	5
ภาพที่ 2.2	สภาพแวดล้อมของการให้บริการสาธารณะ	25
ภาพที่ 2.3	กรอบแนวคิดในการวิจัย	42

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local government) เป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในชุมชนท้องถิ่นที่มีสภาพปัญหาสังคม วัฒนธรรม ความเป็นอยู่และทรัพยากรธรรมชาติที่แตกต่างกัน หากมีการหวังพึ่งรัฐบาลกลางในฐานะที่ต้องดูแลประชาชนทั่วประเทศ ย่อมไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ นอกจากนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นยังเปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิในการตัดสินใจในการดำเนินการภารกิจต่างๆร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้การฝึกอบรม การปฏิบัติภารกิจต่างๆโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนตามระบอบประชาธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจหลัก 6 ประการประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ในการบริหารจัดการด้านต่างๆ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ดังนั้นการรับฟังเสียงของประชาชน จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำความต้องการและความคาดหวังของประชาชนมาพัฒนาคุณภาพการบริการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง เพื่อความเป็นเลิศในการให้บริการ และยกระดับคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด จากเหตุผลดังกล่าวคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ และให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยการขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษดังกล่าวจะต้องมีรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่ได้ดำเนินการโดยสถาบันการศึกษาที่ขึ้นบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีการสอนในระดับปริญญาตรี ตามความเห็นชอบของคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เพื่อใช้ประกอบการพิจารณากำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง จึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการจ้างสถาบันที่เป็นกลางที่มีความชำนาญและประสบการณ์ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหา/อุปสรรค ในการรับบริการของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชน ผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในงานที่ให้บริการ 4 ภารกิจ ดังนี้

- (1) งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- (2) งานด้านการพัฒนาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- (3) งานด้านสวัสดิการชุมชน(ผู้สูงอายุ,ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส)
- (4) งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตราย

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะพื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

1.4.2 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

1.4.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ (1) งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (2) งานด้านการพัฒนาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (3) งานด้านสวัสดิการชุมชน (ผู้สูงอายุ, ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส) และ (4) งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

1.4.4 การบริการ หมายถึง การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ได้แก่ งานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ งานบริการด้านช่องทางการให้บริการ งานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และงานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (1) งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (2) งานด้านการพัฒนาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (3) งานด้านสวัสดิการชุมชน (ผู้สูงอายุ, ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส) และ (4) งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อขั้นตอนการให้บริการต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

1.5.2 ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ได้นำเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

2.3 การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

2.6 ประวัติความเป็นมาสภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.8 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 แนวคิดและทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2555) ได้สรุปความหมายสำคัญของการปกครอง ส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. การจัดการปกครองท้องถิ่นของคนในท้องถิ่น การจัดการดังกล่าวกระทำโดยการเลือก บุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาดำเนินการปกครอง ซึ่งท้องถิ่นและชุมชนแต่ละชุมชนดังกล่าว อาจมี ลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันทั้งในด้านพื้นที่ จำนวนประชากร ความเจริญมั่งคั่ง (เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา) ทำให้ท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นมีลักษณะการปกครองที่มีลักษณะเฉพาะ

2. หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีขอบเขต ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปหน่วยงานท้องถิ่นนั้นจะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเองซึ่งจะกระทบต่อความมั่นคงของชาติ อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของความเจริญของแต่ละท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ

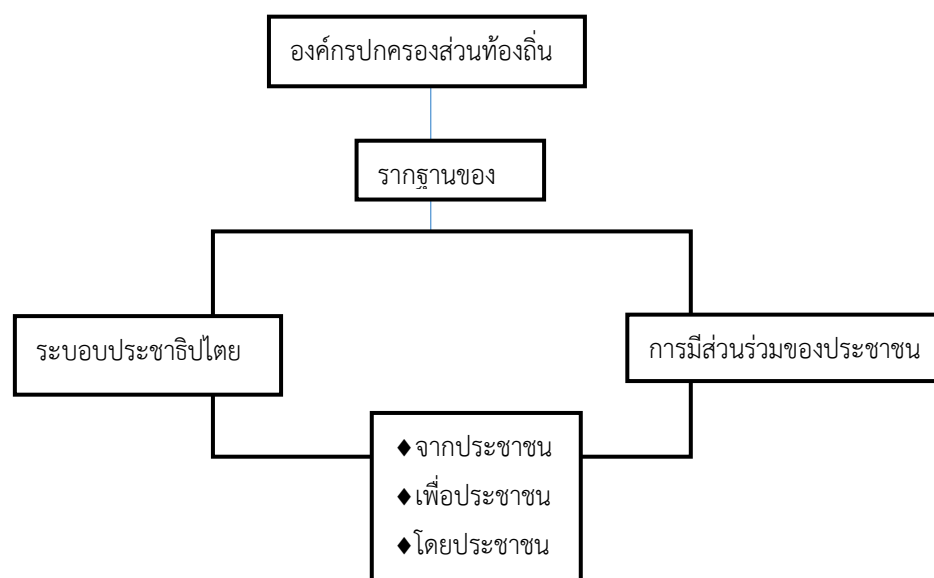
3. หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง โดยแบ่งสิทธิออกเป็น 2 ประการคือ

3.1 สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2 สิทธิที่จะกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารตามอำนาจหน้าที่

4. เมืองครที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง คือ เมืองครฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ (เช่น การปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาล มีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติหรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นฝ่ายบริหาร และสภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นจากหลักการที่ว่าประชาชนในท้องถิ่น รู้ปัญหาของท้องถิ่นดีกว่าองค์กรของรัฐจากส่วนกลาง หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อจะได้แก้ปัญหาของประชาชนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง ส่งเสริมประชาชนในท้องถิ่นให้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองเพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจตามวิถีของแนวทางระบบประชาธิปไตย



ภาพที่ 2.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับรากฐานประชาธิปไตย

2.1.1 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

วิชชุกร นาครน (2550) จำแนกความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นและความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่นกับ ความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาประเทศ

(1) ความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นและความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่น เนื่องจากความแตกต่างหลากหลายของท้องถิ่น ดังนั้นการบริหารจัดการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพของท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นย่อมนำมาซึ่งการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้หมดไป ตลอดจนอนุรักษ์และบำรุงรักษาสิ่งที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น อาจพิจารณาในด้านที่สำคัญดังนี้

1) ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ทรัพยากรของท้องถิ่น แนวคิดนี้ตั้งอยู่บนฐานความเชื่อว่าคนท้องถิ่นย่อมเป็นผู้ที่ได้ใช้ประโยชน์โดยตรงจากความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรของท้องถิ่น ดังนั้นจึงย่อมมีความ

วางแผนและมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรของท้องถิ่นให้สามารถใช้ได้อย่างยั่งยืนชั่วลูกชั่วหลาน จิตสำนึกเช่นนี้น่าจะมีสูงกว่าคนจากท้องถิ่นอื่น หรือคนส่วนกลางส่งไปปฏิบัติหน้าที่ในท้องถิ่น ดังนั้นจึงควรให้ชุมชนหรือท้องถิ่นได้มีบทบาทหรือมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการกับทรัพยากรของท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรใน ดิน น้ำ ป่าไม้หรือทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวอื่นๆ

2) ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น การส่งเสริมและอนุรักษ์ทรัพยากรประชาชนในท้องถิ่นย่อมมีความผูกพันกับขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น เนื่องจากสิ่งเหล่านี้ คือวิถีชีวิตของคนท้องถิ่นซึ่งสืบทอดกันมาเป็นเวลานาน ดังนั้นจึงน่าจะมีความรักความหวงแหนในขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ติดมาได้อย่างยิ่งกว่าคนจากท้องถิ่นอื่นจึงควรให้ท้องถิ่นได้มีบทบาทตลอดจนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

3) ด้านการบริหารจัดการสาธารณูปโภค ความจำเป็นขั้นพื้นฐานและการพัฒนาคุณภาพชีวิตความแตกต่างหลากหลายของสภาพท้องถิ่นนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการด้านสาธารณูปโภคความจำเป็นพื้นฐานตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน เช่น ในท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ความต้องการด้านสาธารณูปโภค หรือโครงสร้างพื้นฐานอาจเน้นหนักไปที่แหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค การเกษตร ในขณะที่ภาคกลางไม่มีปัญหาด้านแหล่งน้ำ แต่มีปัญหาด้านการคมนาคมและการพัฒนาอุตสาหกรรม เพื่อบรรเทาการจ้างงาน ตลอดจนระบบการจัดการกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาอุตสาหกรรมนั้น เป็นต้น เมื่อความต้องการของแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างหลากหลายกันเช่นนี้การบริหารจัดการเพื่อตอบสนองกับความต้องการจึงต้องแตกต่างกันออกไป ดังนั้นการให้ท้องถิ่นมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการตลอดจนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตนเองจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง

(2) ความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาประเทศ

1) ความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตย ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นต่อความรู้และความเข้าใจพื้นฐานและการพัฒนาประชาธิปไตยนั้นเป็นที่เข้าใจและยอมรับกันมาช้านานแล้ว การปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งพื้นฐานในการสร้างความรู้และความเข้าใจระบอบประชาธิปไตย มีหลักการขั้นพื้นฐานแบบเดียวกัน เพียงแต่ประชาธิปไตยระดับชาตินั้นมีความสลับซับซ้อนมากกว่า นอกจากนั้นการปกครองท้องถิ่นยังเป็นแหล่งฝึกฝนและพัฒนาบุคลากร เพื่อเข้าสู่การเมืองระดับชาติในประเทศที่ระบบพรรคการเมืองและการเลือกตั้งมีความเข้มแข็ง ผู้นำประเทศหรือนักการเมืองระดับชาติมักเป็นผู้ที่เริ่มต้นบทบาททางการเมืองของคนจากการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาระดับท้องถิ่นหรือผู้บริหารระดับท้องถิ่นมาก่อนทั้งสิ้น ตัวอย่าง เช่น ประธานาธิบดีของสหรัฐอเมริกา จำนวนมากพัฒนาตนเองเข้าสู่การเมืองระดับชาติด้วยการก้าวมาจากการดำรงตำแหน่งผู้ว่าการมลรัฐมาก่อน แม้กระทั่งในประเทศไทยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวนมากพัฒนาตนเองมาจากการเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ส.จ.) หรือสมาชิกสภาเทศบาล

2) ความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศนั้น นอกเหนือจาก นโยบายการพัฒนาประเทศของรัฐบาล ท้องถิ่นต่างถือได้ว่าเป็นกำลังสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากเป็นแหล่งทรัพยากรเป็นแหล่งวัตถุดิบ เป็นแหล่งผลิตตลอดจนเป็นตลาดที่สำคัญของประเทศ ดังนั้นการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญเติบโตและมีระบบบริหารจัดการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจของประเทศ กรณีของประเทศไทยการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมส่วนหนึ่ง รัฐได้ดำเนินนโยบายผ่านทางระบบบริหารราชการส่วนกลาง (กระทรวง ทบวง กรม) และระบบบริหาร ราชการ

ส่วนภูมิภาค (จังหวัด อำเภอบ) แล้วพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดให้รัฐบาลจัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 35 ของงบประมาณแผ่นดิน นับว่าเป็นเม็ดเงินจำนวนมาก และเมื่อรวมกับรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บได้เองหรือจากทรัพย์สิน หรือเงินสะสมที่มีอยู่ก็เป็นปริมาณที่เกือบเท่ากับรายจ่ายของรัฐบาลทีเดียว ดังนั้นต้องถือว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นพื้นฐานในการพัฒนา ประเทศทางด้านเศรษฐกิจและสังคมที่สำคัญในแง่ที่ว่าเป็นแหล่งจ้างงานและเป็นที่มาของกิจกรรมด้านเศรษฐกิจที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศ นอกจากนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะในเขตที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคมสูง และมีส่วนอย่างสำคัญในการสร้างความเจริญ และการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในภาพรวม โดยสรุปแล้ว การปกครองส่วนท้องถิ่นนับว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ทางด้านเศรษฐกิจและสังคมทั้งในเขตเมืองและชนบท การพัฒนาประเทศทางด้านเศรษฐกิจและสังคมจะเจริญก้าวหน้าไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพของการปกครองท้องถิ่นของประเทศนั้น เป็นประการสำคัญ

2.1.2 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มาตรา 283 แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ทั่วไป ในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ ในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลังเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยอิสระกรณีหนึ่ง และมีอำนาจหน้าที่เฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วยอีกกรณีหนึ่ง และในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนในการบริหารงานและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างอิสระและมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาระบบ การคลังท้องถิ่นให้จัดบริการสาธารณะได้โดยครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่ ประกอบกับกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบและพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในลักษณะต่างๆดังนี้ (นครินทร์เมฆไตรรัตน์และคณะ, 2546)

(1) อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายเฉพาะ กฎหมายเฉพาะที่เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยกฎหมายเฉพาะดังกล่าวมีแนวคิดในการจำแนกอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็น 2 ลักษณะ คือหน้าที่ที่ต้องดำเนินการประการหนึ่ง และหน้าที่ ที่อาจดำเนินการอีกประการหนึ่ง เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งมีสภาพแวดล้อมและความพร้อมแตกต่างกัน กฎหมายจึงกำหนดหน้าที่ที่ต้องกระทำบางประการไว้ เป็นการประกันในการให้บริการสาธารณะขั้นพื้นฐานที่ประชาชนในท้องถิ่นควรจะได้รับก่อนส่วนหน้าที่ที่อาจกระทำให้เป็นการกำหนดกรอบของอำนาจหน้าที่ไว้อย่างกว้างๆ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่มีศักยภาพสามารถ เลือกขอบข่ายของการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ก็ได้

อำนาจหน้าที่ที่ต้องดำเนินการตามกฎหมายเฉพาะ อาทิ จัดให้มีและบำรุงทางน้ำ ทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรีเด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ ค้ำครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

อำนาจหน้าที่ที่อาจดำเนินการกิจกรรมตามกฎหมายเฉพาะ เช่น การจัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตร จัดให้มีไฟฟ้าหรือแสงสว่าง ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม ส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร กิจการสหกรณ์อุตสาหกรรม ในครอบครัว บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ การคุ้มครองดูแลรักษา และหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน เป็นต้น

(2) อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้จำแนกอำนาจหน้าที่ตามขนาดขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1) อำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ได้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 16 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กในการดำเนินการ สาธารณะทั้งหมด 31 เรื่อง อาทิ การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรีคนชรา และผู้ด้อยโอกาส การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และการก่อสร้างอื่นๆ ส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพ การพาณิชย์ส่งเสริมการลงทุน การท่องเที่ยว การศึกษา การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด เป็นต้น

2) อำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีอำนาจหน้าที่ในเรื่องการจัดทำแผน การประสานงานให้ความร่วมมือและสนับสนุนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ขนาดเล็ก นอกจากนี้ยังทำหน้าที่จัดบริการสาธารณะในกิจการที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กไม่ อาจกระทำได้เพราะเป็นกิจการที่ครอบคลุมพื้นที่หลายองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและความมีเอกภาพ ตามมาตรา 17 มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการสาธารณะทั้งหมด 29 เรื่อง เช่น การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด สนับสนุนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น การคุ้มครอง ดูแล และ

บำรุงรักษาป่าไม้ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดการศึกษา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และ สิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม เป็นต้น

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดความพึงพอใจ

2.2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และ ทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

(1) ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1. ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อาภาศ ยารักษาโรค
2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย
3. ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน
4. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม
5. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่

ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมี ความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

(2) ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วน ช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือ การควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พุดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรม หลอกล่อนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ขณะที่ ชาริณีเดชจินดา(2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่าบุคคลพอใจจะกระทำ สิ่งใดๆที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจ แบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรศณะของความพึงพอใจว่ามนุษย์ โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์จะ พยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรศณะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุข เพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

จากความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบซึ่งเป็น การรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับการตอบสนองจากการให้บริการของผู้ให้บริการซึ่งผู้รับบริการมีความสุขและเกิด ความพึงพอใจเมื่อได้รับการบริการและเกิดผลสำเร็จตามความมุ่งหวังหรือเกินความคาดหมายแต่ระดับความพึงพอใจ ที่เกิดขึ้นจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการและเกิดความไม่ชอบ เมื่อความต้องการไม่ได้รับการ ตอบสนอง

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้มาบริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สิ่งที่ยังชี้ ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการที่สำคัญประการแรกที่เป็นคือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นต้องศึกษาให้ถึง ปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็น แนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

ความหมายของความพึงพอใจ โคเลอร์ (Kotler. 1999 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคล ที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็น ฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และ ความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็นสามระดับด้วยกัน และ ลูกค้าย่อยๆหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น

ไปอีก เชลลี (Shelly. 1975 : 215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจาก ความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระยะย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

2.2.3 การศึกษาความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจที่นิยมใช้ส่วนใหญ่มีหลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ได้จำแนกตามสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยใช้หลักการเปรียบเทียบมาช่วยในการจำแนกรูปแบบ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ (กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ, 2549)

(1) แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งนี้ เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประเมินค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้นจริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภค จากนิยามนี้สามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

1. ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้ายกตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

2. ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้ายกประเมินค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค

3. ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงมักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภคที่สูงขึ้น

(2) แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่งเป็นที่มาของค่านิยมเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิกิริยาของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้นๆ โดยหลักการความพึงพอใจมี 3 ประการด้วยกัน คือ

1. การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้และสามารถจะแสดงปฏิกิริยาต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้

2. ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้น ๆ

3. ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวัง แต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้วความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย

2.2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สาทิพย์ จีนาภักดิ์, 2550, หน้า 10) มีดังต่อไปนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของ แต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำให้ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสน และการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

มิลเลต(Millet, 1954, หน้า 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) คือ การให้บริการตามความจำเป็นรีบด่วน

4. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล

6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

2.2.5 การวัดระดับความพึงพอใจ

ภนิตา ชัยปัญญา (2541 : 55) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกต อย่างมีระเบียบแบบแผน

ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิ์ฤชัย, อานุภาพ เล็งสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย (2551 : 3) กล่าวว่า มาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถาม ความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและ วิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกต อย่างมีระเบียบแบบแผน สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจ จะสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนั้นก็จะทำให้ทราบความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่า มีความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบนั่นเอง ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินใช้แบบสอบถามเพื่อประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

2.2.6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (2546 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายความว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายความว่า ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะ เป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะ เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือซื้อ สู้แล้วรวย ก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

2.2.7 แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัจฉกร (2546 : 18 – 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้บริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์กร ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้บริหารปฏิบัติงานในองค์กรบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอก และภายในองค์กรในการสะท้อนภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ผู้บริหารบริการจำเป็นต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์กร โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์กรบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริหารบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์กร เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2539) แสดงทรรศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือเจตคติที่เป็นนามธรรมที่เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วยอาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ถ้าหากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้น่าจะเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป สอดคล้องกับรายงานของ ปทุม ฤกษ์กลาง (2541) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็น

นามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตได้ โดยอาศัยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นเรื่องยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523, หน้า 251) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึง สิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกของสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกของสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย น้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นาทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

2.3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547, หน้า 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

เพาเวลล์ (Powell, 1983, หน้า 17-18) ได้เสนอความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่าง ความต้องการของบุคคล และได้รับการตอบสนอง จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมา อาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออก เป็นความพอใจ พอใจ เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างสมดุลกับความต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ จะช่วยลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไป

เชลลี (Shelly, 1975, หน้า 252-268) กล่าวถึง ทฤษฎีของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

มอร์ส (Morse, 1955, หน้า 27 : 1967, หน้า 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่งที่จะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอ้างอิงตามประสบการณ์ของบุคคลซึ่งมีความแตกต่างและคล้ายคลึงตามแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจหรือความรู้สึกชอบ พอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกระดับบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพของสินค้าและบริการกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ กล่าวคือ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นตรงกับความคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความประทับใจ กระบวนการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน คือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542 และ Kotler, 1994; อ้างถึงใน สุคนธ์ธาร สุรเดชพิภพ, 2549)

2.4 การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวนราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

2.4.1 เหตุผลที่ต้องนำแนวการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้

(1) กระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

(2) ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญ คือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะทำให้ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่(New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่างๆที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

- 1) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
- 2) ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
- 3) การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล
- 4) การสร้างระบบสนับสนุนในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทนและระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์
- 5) การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะเดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่า สิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

2.4.2 แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน

Hood เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ 7 ประการ คือ

1. จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึงให้ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผลเพราะเมื่อผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะทำให้เกิดความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบจากภายนอก
2. มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบจะมีได้ก็ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน
3. เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี
4. แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อยๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยงานย่อยๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิตให้เงินสนับสนุน แยกกัน และติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ
5. เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เป็นการเปลี่ยนวิธีการไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (rivalry) เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น
6. เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล
7. เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หยุดยั้งการเรียกร้องของสหภาพ

แรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลเพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

2.4.3 รูปแบบการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการ

1) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 เหตุผลในการตราพระราชบัญญัตินี้คือ เพื่อเป็นการปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้อำนาจปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการ กำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้อำนาจประเมิณผล การปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีการอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นแนวทางในการกำกับกำหนดยุทธศาสตร์และการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้กระทรวงสามารถจัดการบริหารงานให้เป็นไปตามเป้าหมายได้ จึงกำหนดให้มีรูปแบบการบริหารใหม่ โดยกระทรวงสามารถแยกส่วนราชการจัดตั้งเป็นหน่วยงานตามภาระหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสอดคล้องกับเป้าหมายของงานที่จะต้องปฏิบัติและกำหนดให้มีกลุ่มภารกิจของส่วนราชการต่าง ๆ ที่มีงานสัมพันธ์กัน เพื่อที่จะสามารถกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันได้ และมีผู้รับผิดชอบกำกับการบริหารงานของกลุ่มภารกิจนั้นโดยตรงเพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว รวมทั้งให้มีการประสานการปฏิบัติงาน และการใช้งบประมาณเพื่อที่จะให้การบริหารงานของทุกส่วนราชการบรรลุเป้าหมายของกระทรวงได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อน มีการมอบหมายงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และสมควรกำหนดการบริหารราชการในต่างประเทศให้เหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติหน้าที่และสามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างรวดเร็วและมีเอกภาพ โดยมีหัวหน้าคณะผู้แทนเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารราชการ นอกจากนี้ สมควรให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เพื่อเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแลการจัดส่วนราชการและการปรับปรุงระบบการทำงานของภาคราชการให้มีการจัดระบบราชการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ใน มาตรา 3/1 ได้กำหนดให้การพัฒนากระบวนราชการต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ความต้องการของประชาชนและทันต่อการบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน

2) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นไปตามหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

(1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

(2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

- (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์
- (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความ
- (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง

2.4.4 การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - 2561)

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556 - พ.ศ.2561) ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ โดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ 7 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1: การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน

มีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาเพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลาย รูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มี ปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ เช่น

1. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการ จะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)

2. ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรี ในภาวะวิกฤต (One Stop Crisis Center: OSCC) เป็นต้น

3. ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบ การบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง (Government You Design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m - Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึง ประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูล ข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น

4. ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้

5. ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลายส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไข กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน ของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

6. ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการขดเชยกรณีการให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

7. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือเลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก

8. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการ ค่านิยม และหล่อหลอมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น

9. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ โดยอาจจัดตั้ง สถาบันการส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ (Institute for Citizen-Centered Service Excellence) เพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจความคิดเห็น วิเคราะห์ ติดตาม เสนอแนะ การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนแก่ส่วนราชการต่าง ๆ

10. ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุก มีการรวบรวมหลักเกณฑ์และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน ตอบสนองทันทั่วทั้งที่สามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้ตั้งแต่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของการให้บริการ รวมไปถึงการมีฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ

11. วางหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการของภาครัฐและปัญหา ที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือปัญหาอื่นๆ ที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้อง

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2: การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ

มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยเน้นการจัดโครงสร้าง องค์กรที่มีความทันสมัย กะทัดรัด มีรูปแบบเรียบง่าย (Simplicity) มีระบบการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน เน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) พัฒนาขีดสมรรถนะ

ของบุคลากรในองค์กร เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐ ประหยัดค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงานต่างๆ และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน เช่น

1. ปรับปรุงหน่วยงานราชการให้มีความเหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ ลดความซ้ำซ้อน มีความยืดหยุ่น คล่องตัวสูง สามารถปรับตัวได้อย่างต่อเนื่อง ตอบสนองต่อบทบาทภารกิจหรือบริบท ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

3. ยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้การนำองค์กรเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม การวางแผนยุทธศาสตร์ และผลักดันสู่การปฏิบัติ การให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว การส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนา ตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง และทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ

4. ส่งเสริมและพัฒนาหน่วยงานของรัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

5. นำเทคโนโลยีมาใช้ภายในองค์กร เพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภาครัฐ การบริหารงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น ยกระดับคุณภาพ การให้บริการประชาชน สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานและให้บริการ รวมทั้ง ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานแบบเวอร์ชวล (Virtual Office) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติราชการ และประหยัดค่าใช้จ่าย

6. ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard) และสามารถบูรณาการเชื่อมโยงหน่วยงานของรัฐ (Connected Government) ที่สมบูรณ์แบบเพื่อก้าวไปสู่ระดับมาตรฐานสากล

7. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหลักโดยการจัดการระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการให้บริการ ภาครัฐ และพัฒนาระบบสารสนเทศบนโครงสร้างพื้นฐานหลักที่ทางภาครัฐพัฒนาขึ้น ได้แก่ ระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Network: GIN) และเครื่องแม่ข่าย (Government Cloud Service: G – Cloud) เพื่อลดค่าใช้จ่าย ทรัพยากร และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

8. นำกรอบแนวทางมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลแห่งชาติ (Thailand e-Government Interoperability Framework: TH e-GIF) มาใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศภาครัฐ เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยน และเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9. พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การภาครัฐ ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง ส่วนราชการด้วยกัน ในลักษณะโครงข่ายข้อมูลที่เชื่อมต่อถึงกัน เพื่อให้กระบวนการ ทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งเสริมการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการในระดับต่างๆ เพื่อสามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่สำคัญต่อการบริหารราชการแผ่นดินและการตัดสินใจ ไปยังศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC) เพื่อให้เกิดการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบันและถูกต้อง

10. ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน (Business Continuity Plan) เพื่อให้สามารถเตรียมความพร้อมรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉินได้ทันทั่วทั้ง โดยกำหนดแนวทางขั้นตอนการช่วยเหลือ การซักซ้อม และการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบหลัก และสนับสนุนให้

มีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (Crisis Management Center) ในการบริหาร จัดการสภาวะวิกฤตแต่ละประเภท ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

11. วางแผนกำลังคนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Workforce Plan) ให้มีความเหมาะสม ไม่เป็นภาระต่องบประมาณของประเทศ พัฒนาและบริหารกำลังคนเพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะของบุคลากร และประสิทธิภาพของระบบราชการ สร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) สามารถรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการ รวมทั้งการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ประเทศไปสู่การปฏิบัติ

12. ส่งเสริมให้มีการวางระบบเตรียมความพร้อมเพื่อทดแทนบุคลากร เช่น แผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) เป็นต้น ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และเปิดโอกาสให้ บุคคลภายนอกสามารถเข้าสู่ระบบราชการได้โดยง่ายมากขึ้นในทุกระดับ รวมทั้งสนับสนุนให้มี การแลกเปลี่ยนบุคลากรระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Talent mobility) ซึ่งสามารถเชื่อมโยงได้ทั้งสองทางจากภาครัฐไปสู่ภาคเอกชนและจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐ

13. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐให้ความสำคัญต่อการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ในการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะการวัดผลการปฏิบัติงานในเชิงเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานและ/หรือแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ รวมถึงปรับปรุงการทำงาน โดยนำเทคนิคต่าง ๆ เกี่ยวกับการเพิ่มผลิตภาพมาใช้มุ่งจัดความสูญเปล่าของการดำเนินงานในทุกกระบวนการ ตัดกิจกรรม ที่ไม่มีประโยชน์หรือไม่มีการเพิ่มคุณค่าในกระบวนการออกไป เพิ่มความยืดหยุ่นขององค์การ ด้วยการออกแบบกระบวนการใหม่และปรับปรุงกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการปฏิบัติงาน เช่น Lean Management เป็นต้น

14. ส่งเสริมให้มีการนำรูปแบบการใช้บริการร่วมกัน (Shared Services) เพื่อประหยัดทรัพยากร ลดค่าใช้จ่าย ยกกระดับคุณภาพมาตรฐานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานของรัฐ โดยรวมกิจกรรมหรือกระบวนการงานลักษณะ/ประเภทเดียวกัน (Common Process) ซึ่งเดิมต่างหน่วยงานต่างดำเนินงานเองเข้ามาไว้ในศูนย์บริการร่วมโดยเฉพาะงานสนับสนุน (Back Office) ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบการเงินการคลัง และระบบบุคลากร เป็นต้น

15. ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ จะต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบ และปลอดภัยของสังคมส่วนรวม รวมทั้งสนับสนุน เสริมสร้าง พัฒนาและสร้างความเข้มแข็ง ให้แก่สังคมและชุมชน เพื่ออยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด

มีเป้าหมายเพื่อวางระบบการบริหารจัดการสินทรัพย์ของราชการอย่างครบวงจร โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ผูกมัด/ผูกพันติดตามมา (Ownership Cost) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดหรือสร้างมูลค่าเพิ่ม สร้างโอกาส และ สร้างความมั่นคงตามฐานะเศรษฐกิจของประเทศ ลดความสูญเสียน้อยลงและเปล่าประโยชน์ รวมทั้ง วางระบบและมาตรการที่จะมุ่งเน้นการบริหารสินทรัพย์เพื่อให้เกิดผลตอบแทนคุ้มค่า สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยรวม มีต้นทุนที่ต่ำลงและลดความต้องการของสินทรัพย์ใหม่ที่ไม่จำเป็น เช่น ส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารสินทรัพย์และบูรณาการเข้ากับระบบ บริหารจัดการทรัพยากรของ

องค์การ (Enterprise Resource Planning: ERP) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์และการบริหารจัดการองค์การโดยรวม และการลดต้นทุน โดยจัดให้มีระบบและข้อมูลเพื่อให้หน่วยราชการใช้ประกอบการวัดและวิเคราะห์ การใช้สินทรัพย์เพื่อให้เกิดผลิตภาพ (Asset Productivity) และเกิดประโยชน์สูงสุด (Asset Utilization) เป็นต้น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการทำงานร่วมกันภายในระบบราชการด้วยตนเอง เพื่อแก้ปัญหาการแยกส่วนในการปฏิบัติงาน ระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการวางระบบความสัมพันธ์และประสานความร่วมมือระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบของการประสานความร่วมมือที่หลากหลายภายใต้วัตถุประสงค์เดียวกัน คือ นำศักยภาพเฉพาะของแต่ละหน่วยงานมาสร้างคุณค่าให้กับงานตามเป้าหมายที่กำหนด เพื่อขับเคลื่อนนโยบาย/ยุทธศาสตร์ของประเทศและการใช้ประโยชน์ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เช่น

1. วางระบบการบริหารงานแบบบูรณาการในยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศ (Cross Functional Management System) ตามห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value Chains) ครอบคลุมกระบวนการ ตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ จนกระทั่งปลายน้ำ รวมทั้งกำหนดบทบาทภารกิจให้มีความชัดเจนว่าใคร มีความรับผิดชอบในเรื่องหรือกิจกรรมใด รวมทั้งการจัดทำตัวชี้วัดของกระทรวงที่มีเป้าหมาย ร่วมกัน (Joint KPIs)
2. การออกแบบโครงสร้างและระบบบริหารงานราชการใหม่ในรูปแบบของหน่วยงานรูปแบบพิเศษ เพื่อให้สามารถรองรับการขับเคลื่อนประเด็นยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศที่ต้องอาศัย การดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่น คล่องตัว ไม่ยึดติดกับโครงสร้างองค์การและระบบราชการแบบเดิม
3. ปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณให้มีลักษณะแบบยืดยุทธศาสตร์และเป้าหมายร่วมเป็นหลัก เพื่อให้เอื้อต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศและการบริหารงานแบบบูรณาการ
4. พัฒนารูปแบบและวิธีการทำงานของภาครัฐในระดับต่าง ๆ (Multi-Level Governance) ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยเน้นการยึดพื้นที่เป็นหลัก เพื่อให้เกิดความร่วมมือประสานสัมพันธ์กันในการปฏิบัติงานและการใช้ทรัพยากรให้เป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าและไม่เกิดความซ้ำซ้อน และปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณ ให้เป็นแบบยึดพื้นที่เป็นตัวตั้ง (Area-based Approach) รวมทั้งวางเงื่อนไขการจัดสรร งบประมาณให้กระทรวง/กรม ต้องสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนพัฒนาจังหวัด/กลุ่มจังหวัด ในสัดส่วนวงเงินงบประมาณที่เหมาะสม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันระหว่างภาครัฐภาคเอกชนและภาคประชาชน

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานราชการทบทวนบทบาทและภารกิจของตนให้มีความเหมาะสม โดยให้ ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน มุ่งเน้นการพัฒนา รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับภาคส่วนอื่น การถ่ายโอนภารกิจบางอย่างที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องดำเนินงานเองให้ภาคส่วนอื่น รวมทั้งการสร้างความร่วมมือหรือความเป็นภาคีหุ้นส่วน (Partnership) ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น เช่น

1. ส่งเสริมการสร้างความร่วมมือในรูปภาคีหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐกับเอกชน (Public-Private-Partnership : PPP) เพื่อให้การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นของประเทศที่ต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมาก และภาครัฐยังไม่สามารถดำเนินการ ได้เพียงพอ

ความต้องการของประชาชน ได้รับการสนับสนุนกลไกการดำเนินการแบบ ร่วมลงทุนกับภาคเอกชนด้วยความชัดเจน โปร่งใส และเกิดการบูรณาการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ให้มีการลงทุนที่ซ้ำซ้อน มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกองทุนส่งเสริมการลงทุนของเอกชนร่วมในกิจการของรัฐ ตลอดจนให้มีหน่วยงาน รับผิดชอบกำหนดมาตรฐาน ส่งเสริม สนับสนุนการร่วมลงทุนเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อ ความมั่นคงทางการเงินและการคลังของประเทศในระยะยาว

2. เปิดให้ภาคเอกชนสามารถเข้ามาแข่งขันกันเพื่อจัดทำบริการสาธารณะแทนภาครัฐ (Contestability) ในภารกิจของภาครัฐที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องดำเนินการเองและภาคเอกชน สามารถดำเนินการแทนได้ โดยสนับสนุนให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรีผ่านกลไกตลาด เพื่อให้ภาคเอกชนสามารถแข่งขันได้โดยง่าย รวมทั้งป้องกันและลดปัญหาการผูกขาดในระยะยาว ตลอดจนทำให้ภาครัฐสามารถปรับเปลี่ยนบทบาทของตนให้เป็นผู้กำหนดมาตรฐานและระดับการให้บริการ รวมทั้งติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของภาคเอกชนให้เป็นไปตาม เงื่อนไขที่วางไว้ได้อย่างแท้จริง

3. เปิดให้องค์กรภาคประชาสังคมและชุมชนสามารถเข้ามาเป็นผู้จัดบริการสาธารณะแทนภาครัฐ โดยอาศัยการจัดทำข้อตกลงร่วม (Compact) ในรูปแบบการดำเนินงานในลักษณะหุ้นส่วน ระหว่างภาครัฐกับภาคประชาสังคมและชุมชน ซึ่งมีเป้าหมายของข้อตกลงอยู่ที่การร่วมกัน ดำเนินภารกิจจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนให้บรรลุผลสัมฤทธิ์

4. พัฒนารูปแบบและแนวทางการบริหารงานแบบเครือข่าย (Networked Governance) โดยการปรับเปลี่ยนบทบาท โครงสร้าง และกระบวนการทำงานขององค์กรภาครัฐให้สามารถเชื่อมโยง การทำงานและทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงาน ทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ให้เกิดการพึ่งพากันในรูปแบบพันธมิตร มีการบริหารงานแบบยืดหยุ่น เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ มีการตัดสินใจที่รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ เชื่อมโยงระบบการทำงานระหว่างองค์กรได้ ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 : การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมและวางกลไกให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและสร้าง ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของทางราชการ ตลอดจนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และมาตรการในการต่อต้าน การทุจริตคอร์รัปชันให้บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม เช่น

1. เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม โดยการพัฒนากระบวนการตรวจสอบสาธารณะ (Public Scrutiny) และผู้ตรวจสอบอิสระจากภายนอก (Independent Assessor) ที่ผ่านการฝึกอบรมและได้รับการรับรองเข้ามา ดำเนินการสอดส่องดูแลและสอบทานกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของทางราชการ รวมทั้งวางกลไกสนับสนุนให้ดำเนินการจัดทำราคากลางและข้อมูลรายละเอียดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างไว้ในระบบข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้

2. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการเฝ้าระวังและติดตามตรวจสอบในเรื่องการทุจริต คอร์รัปชันในเชิงรุก รวมทั้งพัฒนาเครื่องมือวัดระดับความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อใช้ประโยชน์ในการขับเคลื่อนนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 7 : การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

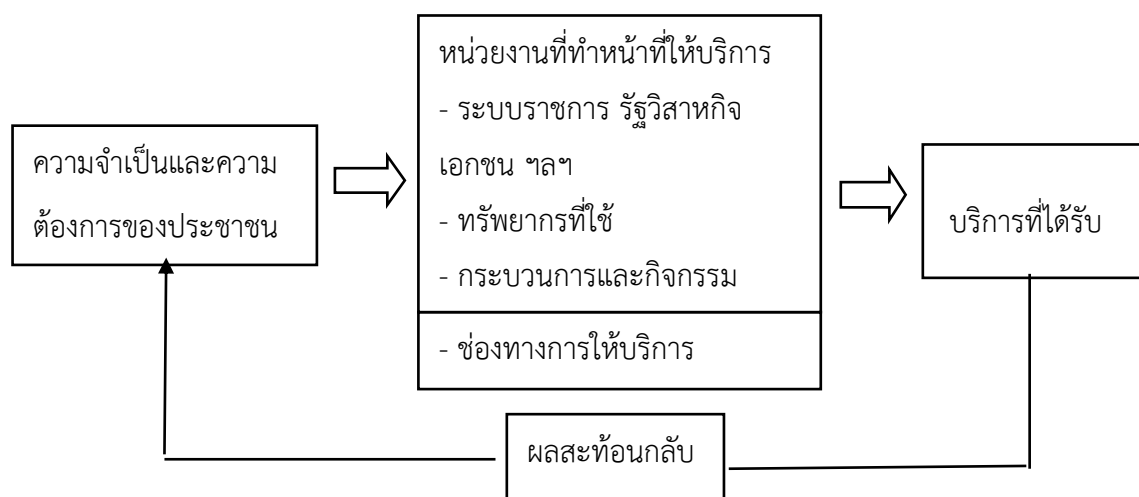
มีเป้าหมายเพื่อเตรียมความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน รวมทั้งประสานพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกันในการส่งเสริมและยกระดับธรรมาภิบาลในภาครัฐของประเทศสมาชิกอาเซียน อันจะนำไปสู่ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงทางการเมือง และความเจริญ วัฒนาของสังคม ร่วมกัน

กล่าวโดยสรุป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ เพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน และบรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2565) คือ การทำให้ประชาชนมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

2.5.1 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนร่วม โดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ช่องทางการให้บริการ ผลผลิตหรือ ตัวบริการ และผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ แสดงระบบการให้บริการสาธารณะได้ ดังภาพ



ภาพที่ 2.2 สภาพแวดล้อมของการให้บริการสาธารณะ

จากภาพดังกล่าวข้างต้น กล่าวได้ว่าการให้บริการสาธารณะจะเริ่มต้นจากความจำเป็นและความต้องการของประชาชน ความจำเป็นของการให้บริการสาธารณะโดยทั่วไปแล้วจะเป็นความจำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินงานตามกฎหมายหรือเพื่อเหตุผลด้านความมั่นคงของประเทศ เช่น การทำบัตรประชาชน การทำใบขับขี่รถ การจัดเก็บภาษีอากร การเกณฑ์ทหาร การป้องกันภัยพิบัติและสาธารณภัย เป็นต้น

หรืออาจเกิดจากความต้องการของประชาชนหรือเอกชน เช่น ความต้องการได้รับการบริการในด้านสาธารณสุข ปลอดภัย ความต้องการของหน่วยธุรกิจต่าง ๆ ที่เสนอความต้องการให้แก่รัฐ เป็นต้น

จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millett) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็น ค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ พร้อม ๆ กันไปกับการยึดถือค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มีถูกใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา โดยมิลเล็ทเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวน การให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมพอเพียง (the right quantity at the right geographical location) ซึ่งมิลเล็ทเห็นว่าความเสมอภาคและความตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวน การให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะ ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2.5.2 การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวม ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุด ให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น

รูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีได้หลายรูปแบบที่สำคัญ คือ

1. รูปแบบที่ 1 การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ด้วยการนำงานหลาย ขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้น คือ ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง กล่าวคือ แทนที่จะมีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการให้บริการ ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการเดินทางของเอกสารระหว่างหน่วยงานมาก ก็เป็นการนำเจ้าหน้าที่ ของหลาย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาทำงานรวมอยู่ที่จุดเดียวกันเพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันที

2. รูปแบบที่ 2 กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ด้วยการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จทั้งหมด ซึ่งรูปแบบนี้จะแตกต่างจากรูปแบบแรก คือ ขณะที่รูปแบบแรกนั้นยังมีเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานยังให้บริการตามหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ เพียงแต่นำเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาทำงานให้บริการรวมอยู่ ณ สถานที่เดียวกัน แต่รูปแบบนี้จะมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ทั้งหมดโดยใช้วิธีการให้หน่วยงานอื่นๆ กระจายอำนาจมาให้ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้อง ติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายคน ตัวอย่างของรูปแบบนี้ เช่น การให้บริการของธนาคาร เป็นต้น

3. รูปแบบที่ 3 การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ รูปแบบนี้อาจใช้วิธีการปรับลดหรือ ยุบรวมขั้นตอน (reprocess) หรือการสร้างใหม่ (redesign) ด้วยการนำแนวคิดต่อไปนี้มาใช้ ได้แก่

- แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย (Work Simplification) ให้มีความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การขจัด (eliminate) การรวม (combine) การจัดการใหม่ (rearrange) และการทำให้ง่ายขึ้น (simplify)

- แนวคิดการรื้อปรับระบบ (Reengineering) นำเสนอโดย ไมเคิล แฮมเมอร์ และเจมส์ แชมป์ (Michael Hammer and James Champy) ที่ให้ความสำคัญกับการนำคิดใหม่ขึ้นพื้นฐาน (fundamental) มีการออกแบบธุรกิจใหม่อย่างใหญ่ (dramatic) แบบถอนรากถอนโคนหรือปฏิวัติ (radical) โดยมอง ครอบคลุมธุรกิจทั้งระบบ (entire business system) ให้มีความสำคัญต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ ต้นทุน คุณภาพ เงินลงทุน การบริการ และความเร็วในการดำเนินงานในรูปแบบนี้ก็จะมีความแตกต่างจากในสองรูปแบบแรก คือ ขณะที่สองรูปแบบแรกยังคงขั้นตอนและวิธีการการให้บริการแบบเดิมไว้ ขณะที่รูปแบบนี้จะเน้นหาทางปรับปรุงขั้นตอนเดิมที่มีอยู่หรือออกแบบใหม่เพื่อให้มีประสิทธิภาพของการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น ตัดลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ยุบรวมขั้นตอนให้มาเป็นขั้นตอนเดียวกัน การออกแบบขั้นตอน และวิธีการให้บริการแบบใหม่ที่แตกต่างกันและดีกว่าเดิม

4. รูปแบบที่ 4 การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที ถือได้ว่าเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Service มาใช้ เพียงแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่ประชาชนเผชิญหน้าเห็นโดยตรง แต่ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ

2.5.3 การให้บริการแบบออนไลน์

การให้บริการแบบออนไลน์ หมายถึง การนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้าง ปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการกับลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการ โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ได้มีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แต่จะทำผ่านสื่อการให้บริการที่เป็นเสียง ข้อมูล และภาพ ในปัจจุบันนี้ได้มีการนำแนวคิดของการให้บริการแบบออนไลน์มาใช้ในการให้บริการสาธารณะในหลายรูปแบบ ที่สำคัญที่มักพบเห็นบ่อย ได้แก่

- 1) การให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ตลอดเวลา โดยระบบจะกำหนดให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการประเภทต่างๆที่หน่วยงานจัดไว้ให้ โดยให้ลูกค้า

ทำงานได้ตอบกับเสียงที่ได้ถูกบันทึกไว้ของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจนแล้วเสร็จตัวอย่างในภาครัฐที่นำมาใช้ เช่น การให้บริการสาธารณะของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมเกี่ยวกับด้านแรงงาน เป็นต้น

2) การให้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ ในรูปแบบที่เป็น Auto-machine Service ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการให้บริการโดยมีช่องทางของการเข้ารับบริการที่หลากหลายมากขึ้น กล่าวคือ แทนที่จะต้องรอคอยในการให้บริการแถวคอยซึ่งต้องใช้เวลาในการรอคอยเนื่องจากข้อจำกัดของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ก็สามารถใช้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติเหล่านี้ได้ ตัวอย่างของการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานของรัฐ เช่น การขายตั๋วโดยสารด้วยเครื่องอัตโนมัติของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) การให้บริการสอบถามผลการสอบของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชผ่านเครื่อง ATM ของธนาคารกรุงไทย หรือ การที่บริษัทไปรษณีย์ไทย มีที่ทำการไปรษณีย์ที่มีตู้อินเทอร์เน็ตสาธารณะให้บริการโดยเชื่อมโยงการบริการ สาธารณะหลายประเภทที่สำคัญเอาไว้ในตู้อินเทอร์เน็ตสาธารณะนี้ เป็นต้น

3) การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ตถือได้ว่าเป็นบริการออนไลน์อีกประเภทหนึ่งที่ปัจจุบันได้รับความนิยมอย่างสูงมาก เนื่องจากมีความรวดเร็วในการใช้บริการและสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา เพียงแต่ประชาชนที่ต้องการติดต่อรับบริการสาธารณะจากหน่วยงานใด ก็เปิดเข้าไปที่ยังที่อยู่ (Website) ของหน่วยงานนั้น แล้วคลิกเข้าไปเลือกใช้บริการต่าง ๆ ที่หน่วยงานนั้นได้จัดรองรับไว้ให้ ซึ่งอาจจะเป็นการดูรายละเอียดของข้อมูล การเข้าไปใช้บริการประเภทต่าง ๆ การซักถามข้อสงสัยผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) การจัดทำเป็นบริการถามตอบ (Q&A) ซึ่งในปัจจุบันนี้ กล่าวได้ว่าแทบจะทุกหน่วยงานของรัฐจะมีการให้บริการสาธารณะผ่านทาง อินเทอร์เน็ต ตัวอย่างของการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานของรัฐ เช่น การให้บริการด้านทะเบียนราษฎรของกระทรวงมหาดไทย การให้บริการการเสียภาษีของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง การให้บริการผู้ส่งออกของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ การให้บริการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ การให้บริการการศึกษาแบบ e-learning ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การให้บริการจดทะเบียนบริษัท ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ศูนย์รับแจ้งทุกข์และภัย กรุงเทพมหานคร เป็นต้น

2.5.4 การให้บริการแบบเครือข่าย

การให้บริการแบบเครือข่าย หมายถึง การสร้างระบบความร่วมมือของการให้บริการระหว่างหน่วยงานให้เกิดขึ้นเพื่อมาช่วยให้บริการแก่ประชาชนหรือลูกค้า รวมถึงการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการ รูปแบบของการให้บริการแบบเครือข่ายจึงเกิดขึ้นในหลายรูปแบบ ดังนี้

1. การดึงความร่วมมือจากองค์การภายนอกมาร่วมให้บริการเฉพาะในบางส่วนของบริการ คือ หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะตัดแบ่งงานบริการบางอย่างมาให้องค์การภายนอกมาช่วยทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะในบางส่วน เช่น กรมสรรพากรทำความร่วมมือกับธนาคารพาณิชย์ เพื่อให้ประชาชนผู้เสียภาษี สามารถชำระเงินผ่านทางธนาคารได้ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ทำความร่วมมือกับ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจให้ประชาชนสามารถทำเรื่อง ต่อเสียภาษีรถประจำปี ผ่านที่ทำการไปรษณีย์ได้ทั่วประเทศ หรือการที่กระทรวงไอซี ที บริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด และกรมสรรพากร ร่วมมือกันเปิดบริการรับชำระภาษีเงินได้ทาง อินเทอร์เน็ต ผ่านอี-ซี ดี เช่น (e-citizen) ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ซึ่งมีตู้อินเทอร์เน็ตสาธารณะให้บริการอยู่ก็ได้ เพื่อเป็นทางเลือกใหม่เพื่อ อำนวยความสะดวกให้ ประชาชน เป็นต้น

2. การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการในรูปแบบการทำสัญญาจ้างเหมาบริการ (Contract out) โดยการที่หน่วยงานภาครัฐทำสัญญาจ้างเหมาให้ออกชนมาทำหน้าที่ให้บริการ เพื่อให้การให้บริการสาธารณะ สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีรวดเร็วและทั่วถึง เป็นการช่วยลดขั้นตอนการให้บริการเดิมที่มีอยู่ให้สั้นลง เช่น การจ้างเหมาบริการ ทำความสะอาด หรือ การประปาส่วนภูมิภาค จ้างเหมาบริการให้ออกชนมาทำหน้าที่ซ่อมและแก้ไขประปาให้แก่ประชาชนทุกจังหวัดทั่วประเทศ เป็นต้น

3. การให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ นอกเหนือจากการดึงความร่วมมือจากองค์กร ภายนอกในลักษณะที่เป็นสถาบันแล้ว อาจดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะได้ เพื่อให้บริการ สาธารณะสามารถทำได้อย่างทั่วถึงและเป็นการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอัตรากำลังที่จำกัด ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับทางเลือกสาธารณะ (public choices) ซึ่งเป็นแนวคิดหนึ่งที่สำคัญทางรัฐประศาสนศาสตร์ โดยแนวคิดทางเลือก สาธารณะนี้ เป็นแนวคิดที่มีสาระสำคัญที่เสนอให้ประชาชน ผู้บริโภคสินค้าและบริการสาธารณะได้เข้ามามีส่วนร่วมใน กระบวนการผลิตสินค้าและบริการสาธารณะ (citizen co-production)

2.5.6 แนวทางการประเมินระดับความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ

ในการวัดระดับความสำเร็จของการการให้บริการสาธารณะนั้น เจฟฟรีย์ แอล บรุดนีย์ และ โรเบิร์ต อี อิงแลนด์ (Jeffrey L. Brudney and Robert E. England) เห็นว่าการวัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะสามารถทำได้ 2 แนวทาง คือ แนวทางอัตวิสัย ((Subjective) และ (แนวทางแบบวัตถุวิสัย (Objective) โดยแนวทางแรกเน้นการประเมินที่ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ในขณะที่แนวทางหลังเน้นการประเมินที่ผู้ให้บริการ แนวทางอัตวิสัยจะเน้นการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ถ้าพิจารณาประกอบกับค่านิยมหรือหลักการให้บริการสาธารณะที่จอห์น ดี มิลเล็ท ได้กล่าวไว้ สามารถประเมิน ความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะจากผู้รับบริการได้ใน 6 มิติที่สำคัญ คือ

1. ความสามารถในการสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการและการมีส่วนร่วมของประชาชน

2. ความเสมอภาคในการให้บริการ

3. การให้บริการที่ตรงเวลา

4. การให้บริการอย่างพอเพียง

5. ความต่อเนื่องในการให้บริการ

6. ความก้าวหน้าหรือการปรับปรุงการให้บริการ

ทั้งนี้แนวทางอัตวิสัยจะมีฐานคติที่มองว่าผู้รับบริการมีความสามารถในการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับ ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์หรือเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลนำมาใช้ในการประเมินผล

สำหรับแนวทางวัตถุวิสัยจะเน้นการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะจากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ ซึ่งสามารถที่จะประเมินผลได้ใน 2 มิติที่สำคัญ คือ มิติประสิทธิภาพของการให้บริการวัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้า และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชนกับมิติ

ประสิทธิผลของการให้บริการ วัดจากการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

2.5.7 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ

ประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตของการให้บริการที่ออกมา เช่น การวัดประสิทธิภาพในรูปของระยะเวลาที่ให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการหนึ่งราย เป็นต้น หรือการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การวัดประสิทธิภาพในรูปของอัตราส่วนระหว่างจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการกับจำนวนประชาชนที่มารับบริการ รวมถึงอาจสอบถามจากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เป็นต้น

ประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ แอลเลน ดอรี โรเซ็น เห็นว่า ประสิทธิภาพหรือผลงานที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นนั้น จะต้องให้ความสำคัญต่อทั้งผลงานในเชิงปริมาณ (output quantity) และผลงานในเชิงคุณภาพ (output quality) โดยในการประเมินประสิทธิภาพหรือผลงานในเชิงปริมาณ จะมีกระบวนการประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ การระบุผลงานที่ต้องการจะเกิดขึ้นด้วยการที่จะต้องมีการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้ คือ

1. มีการระบุถึงผลงานหลัก (the major outputs) มีการจัดลำดับความสำคัญและทำให้เข้าใจได้ง่าย (prioritize and simplify) และมีการเลือกผลงานที่สำคัญสูงที่จะนำมาใช้ในการประเมิน (select)

2. การตัดสินใจเพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลงาน ด้วยการที่จะต้องมีการดำเนินการในเรื่องต่างๆต่อไปนี้ คือ มีการเลือกตัวชี้วัด (select indicators) ถ้าเป็นผลงานในเชิงปริมาณจะต้องสามารถกำหนดเป็นจำนวนตามหน่วยวัดที่กำหนดขึ้นมาใช้ได้ มีการจัดน้ำหนักความสำคัญของแต่ละตัวชี้วัด (adjust for workload difficulty) ซึ่งโรเซ็น มองว่าตัวชี้วัดของผลงานต่างๆ จะมีความยากง่ายหรือความสำคัญแตกต่างกันมีการวัดหรือประเมินผลงาน (measure the outputs) นอกเหนือจากโรเซ็นเห็นว่าประสิทธิภาพหรือผลงานที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นนั้น จะต้องให้ความสำคัญต่อทั้งผลงาน ในเชิงปริมาณแล้ว จะต้องให้ความสำคัญต่อผลงานในเชิงคุณภาพด้วย ซึ่งในการประเมินผลงานในเชิงคุณภาพนั้น โร เซ็นเห็นว่าจะต้องมีการสร้างตัวชี้วัดของคุณภาพด้วย (quality indicators) ซึ่งสามารถทำได้โดยการนำเทคนิคการตัดสินใจที่เรียกว่า เทคนิคการจัดลำดับความสำคัญโดยกลุ่ม (Nominal Group Technique) มาช่วยกำหนดตัวชี้วัดร่วมกันในการประเมินคุณภาพของผลงาน จะมีกระบวนการประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ

1. การเลือกตัวชี้วัดคุณภาพด้วยการให้กลุ่มช่วยกันตัดสินใจเลือกคุณลักษณะที่สำคัญที่ บ่งชี้ถึงคุณภาพของผลงาน รวมถึงจัดลำดับความสำคัญของคุณลักษณะต่างๆ

2. การวัดคุณภาพด้วยการที่จะต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดคุณภาพที่กำหนดไว้และนำมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือเกณฑ์ที่ถูกกำหนด เช่น

- เป้าหมายหรือเกณฑ์ของตัวชี้วัดความถูกต้องของการให้บริการกำหนดไว้ 100 % สมมติว่าในทางปฏิบัติจริงมีความถูกต้องเท่ากับ 99.2 % ดังนั้น คะแนนคุณภาพเท่ากับ ผลงานจริง/เป้าหมาย หรือ $99.2\% / 100\% = 0.99$

- เป้าหมายหรือเกณฑ์ของตัวชี้วัดความรวดเร็วของการให้บริการถูกกำหนดไว้ว่าใช้ระยะเวลา 2 วัน แต่ในทางปฏิบัติพบว่าใช้ระยะเวลาเฉลี่ยในการส่ง 4 วัน ดังนั้น คะแนนคุณภาพเท่ากับ ผลงานจริง/เป้าหมาย หรือ $1/4 / 1/2 = 1/4 \times 2/1 = 0.50$

- เป้าหมายหรือเกณฑ์ของตัวชี้วัดความมีอัธยาศัยและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ได้ถูกกำหนดไว้ที่ คะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.5 ประเมินโดยใช้ Likert Scale สมมติในทางปฏิบัติจริงคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.3 ดังนั้น คะแนนคุณภาพเท่ากับ ผลงานจริง/เป้าหมาย หรือ $4.3/4.5 = 0.96$

2.5.8 การสร้างตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ

ตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ (Key Performance Indicators of the Public Service Delivery) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดผลงานของการให้บริการสาธารณะที่เกิดขึ้น โดยนำมากำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรม เพื่อที่จะนำผลงานจริงที่เกิดขึ้นมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายในตัวชี้วัดนั้น เช่น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีตัวบ่งชี้ คือ ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากนั้นก็นำมาสู่การกำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรม ในการนำตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะมาใช้นั้น สามารถนำไปใช้ได้หลายประเด็น ดังตัวอย่าง

(1) ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอัตวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อประชาชนผู้รับบริการ โดยการสอบถามจากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการบริการสาธารณะที่ได้รับ โดยที่หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขร้อยละของความพึงพอใจที่ต้องการจะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น กำหนดเป้าหมายร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จะต้องไม่น้อยต่ำกว่า 80 % ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากการสุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาใช้บริการโดยใช้แบบสอบถาม

(2) จำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียน (complain) โดยตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอัตวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งแตกต่างจากการใช้ตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการซึ่งเน้นการประเมินในทางบวก แต่ตัวชี้วัดจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียนนี้เน้นการประเมินในทางลบ โดยที่หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียนมีไม่เกิน 4 ครั้งต่อเดือน ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากคู่มือหลักฐานที่แสดงการร้องเรียนจริงที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน

(3) จำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยที่หน่วยงานของรัฐต้องการที่จะประเมินว่าการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนนั้นมีความถูกต้องหรือไม่เพียงใด เน้นการประเมินในทางลบ ซึ่งหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขจำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการมีไม่เกิน 1 ครั้งต่อไตรมาส สามารถเก็บข้อมูลได้จากคู่มือหลักฐานจริงที่เกิดขึ้นในแต่ละไตรมาส

(4) ระยะเวลาให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อราย ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อพิจารณาว่าใช้ระยะเวลาเฉลี่ยต่อรายในการให้บริการสาธารณะเป็นเท่าใด เน้นการประเมินในทางบวก ซึ่งหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขระยะเวลาให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อรายไว้ ไม่เกิน

30 นาทีต่อราย ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากข้อมูลตัวเลขจริงที่เกิดขึ้นของประชาชนผู้รับบริการที่มาใช้บริการต่อชั่วโมง

(5) จำนวนช่องทางของการให้บริการสาธารณะ ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุประสงค์ที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการของประชาชนผู้มาใช้บริการให้เพิ่มมากขึ้น ด้วยการกำหนดเป้าหมายช่องทางการให้บริการสาธารณะให้เพิ่มขึ้น เช่น เป้าหมายปีหน้าต้องการให้เพิ่มช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มขึ้นอีก 1 ช่องทางนอกเหนือจากช่องทางที่มีอยู่แล้วในปัจจุบัน

(6) จำนวนประชาชนที่ใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ตัวชี้วัดนี้สามารถนำมาใช้กับหน่วยงานของรัฐที่มีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการสาธารณะได้ โดยตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุประสงค์ที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อให้หน่วยงานกระตุ้นให้ประชาชนมาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น ซึ่งการกระตุ้นให้ประชาชนมาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น จะเป็นการเพิ่มอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนให้ประชาชนสามารถใช้บริการเสร็จภายในระยะเวลาอย่างรวดเร็ว และเป็นการช่วยลดความแออัดของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการยังหน่วยงานโดยตรง ซึ่งหน่วยงานที่นำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการอาจกำหนดเป้าหมายตัวเลขของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ หรือกำหนดเป้าหมายที่เป็นเปอร์เซ็นต์ การเพิ่มขึ้นของผู้มาใช้บริการผ่านทาง อินเทอร์เน็ต

2.5.9 การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

2.5.10 ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา

จากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังประสบกับปัญหาต่างๆมากมายที่ทำให้้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

(1) ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาคจากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่นด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชายาว และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน ที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจที่ต่างตีความหมายและกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุค จนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพและขัดแย้งกันเองในภาพรวมซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง ดังนั้นแนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐให้มีความชัดเจน ต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค ที่การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหา ความต้องการของประชาชน และไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้ยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม เป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น แนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอแนะนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะ อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่าง หน่วยงานต่างๆ ของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

2.6 ประวัติความเป็นมา สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง¹

2.6.1 ประวัติความเป็นมา

ประวัติตำบลบางบุตร เมื่อประมาณ พ.ศ. 2400 เศษ ผู้สูงอายุเล่าต่อกันมาว่าในพื้นที่หนองบางบุตร หมู่ที่ 2 ในปัจจุบันเคยเป็นหนองน้ำใหญ่ มีเหตุอัศจรรย์เป็นที่นับถือของชาวบ้าน และกล่าวขานล่ำลือกันต่อมา กล่าวคือพอถึงวันเสาร์ หรือวันอังคาร (ชาวบ้านเชื่อถือว่าเป็นวันกล้าแข็ง) จะได้ยินเสียงโคล่นน้ำผุดคำอยู่เป็นประจำ ชาวบ้านจึงเรียกหนองน้ำนี้ว่าหนองโคผุด ต่อมาเพี้ยนเป็นหนองบางบุตร และอีกตำนานหนึ่งกล่าวกันว่า มีครอบครัวหนึ่งอาศัยอยู่ใกล้หนองน้ำนี้มีบุตรสาวสวยเป็นที่เลื่องลือใน ขณะนั้นยังมีโจรกลุ่มหนึ่งซึ่งเที่ยวปล้นวัวควายของชาวบ้าน ได้ยินกิตติศัพท์ก็มีความต้องการที่จะได้มาเป็นคู่ครอง จึงได้ชวนสมัครพรรคพวก มาเจรจาข่มขู่ส่วยฝ่ายสาวสวยเกิดความหวาดกลัว และคิดว่าไม่ตกลงปลงใจด้วยถือโอกาสแอบหนีไปที่บริเวณ หนองน้ำหวังพึ่งสิ่งศักดิ์สิทธิ์ จึงได้อธิษฐานขอให้ช่วยปิดบังซ่อนเร้นให้พ้นจากภัยดังกล่าว พวกโจรได้พยายามออกติดตามค้นหาก็ไม่ปรากฏร่องรอยเป็นที่อัศจรรย์และได้ล่าถอยกลับไป โดยคิดว่าหญิงสาวไม่หนีไปไกลคงจะพลัดตกสิ้นใจในหนองน้ำเสียแล้ว ฝ่ายหญิงสาวเมื่อแน่ใจว่าโจรเลิกราไปหมดแล้ว จึงได้ออกจากที่ซ่อนไปบอกบิดามารดาเกี่ยวกับสิ่งอัศจรรย์ที่เกิดขึ้น ชาวบ้านได้ทราบข่าวนี้ภายหลัง ก็ล่ำลือกันต่อ ๆ ไป และพากันเรียกหนองน้ำนี้ว่าหนองบังบุตร ต่อมาเพี้ยนเป็นหนองบางบุตร และใช้เป็นชื่อตำบลบางบุตรมาจนทุกวันนี้

2.6.2 สภาพทั่วไป

(1) ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ปัจจุบันได้ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร เมื่อ 2 มีนาคม 2538 ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของอำเภอบ้านค่ายและ อยู่ห่างจากตัวอำเภอไปตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3138 เป็นระยะทางประมาณ 3 กิโลเมตร

(2) อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลหนองบัว อำเภอบ้านค่าย

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลชากบกและตำบลบ้านค่าย อำเภอบ้านค่ายและตำบลกะเจ็ด อำเภอมืองระยอง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลชากบก อำเภอบ้านค่าย และตำบลชุมแสงอำเภอวังจันทร์

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย

(3) ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ของตำบลบางบุตรเป็นที่ราบ มีรูปร่างกว้างเป็นแนวยาว สภาพดินเป็นดินทรายและดินเหนียวปนตะกอนเก่าเหมาะสำหรับปลูกพืชไร่ ไม้ยืนต้น ผลไม้และบางส่วนเหมาะแก่การทำนา พืชเศรษฐกิจของตำบล คือยางพารา ทุเรียน มีแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่านหลายสาย เช่น คลองบางกระดาน คลองมะเฟือง

¹ www.bangbuth.go.th.

คลองโบสถ์ มีภูเขาเป็นแหล่งหินอุตสาหกรรม (หมู่ที่ 6) และแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ น้ำตกเขาวงช้าง (หมู่ที่ 12) และสวนป่า (หมู่ที่ 10)

จำนวนหมู่บ้านตำบลบางบุตร

หมู่ที่ 1 บ้านชากมะหาด	หมู่ที่ 2 บ้านบางบุตร
หมู่ที่ 3 บ้านหนองคล้า	หมู่ที่ 4 บ้านหนองพะวา
หมู่ที่ 5 บ้านชากเล็ก	หมู่ที่ 6 บ้านเนินสว่าง
หมู่ที่ 7 บ้านเขาหวาย	หมู่ที่ 8 บ้านโคกกลาง
หมู่ที่ 9 บ้านมาบสองสลึง	หมู่ที่ 10 บ้านช่องลม
หมู่ที่ 11 บ้านห้วยยาง	หมู่ที่ 12 บ้านคลองกระทอน

จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีอยู่บางส่วน 2 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 2 บ้านบางบุตร

หมู่ที่ 3 บ้านหนองคล้า

การปกครองท้องถิ่นอื่น ๆ ในตำบล

- เกษตรอำเภอบ้านค่าย

2.6.3 จำนวนประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 10,838 คน แยกเป็นชาย 5,251 คน หญิง 5,587 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 84 คน/ตารางกิโลเมตร (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2563)²

2.6.4 สภาพทางเศรษฐกิจ

สภาพทางเศรษฐกิจของตำบลบางบุตรขึ้นอยู่กับภาคเกษตรกรรม โดยมีพืชหลักที่สำคัญ คือ อยางพารา มังคุดทุเรียน มะพร้าว ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตรเป็นหลัก ได้แก่ การทำสวนผลไม้ สวนยางพารา นอกจากนี้ มีการทำไร่ เช่น มันสำปะหลัง สับปะรด ปลูกพืชผักสวนครัว กระจายอยู่ตามพื้นที่ต่าง ๆ ของตำบล โดยจัดลำดับอาชีพได้ดังนี้

(1) อาชีพเกษตรกรรม 70 %

(2) รับจ้าง 10 %

(3) ค้าขาย 10 %

(4) รับราชการ 8%

(5) อื่น ๆ 2 %

2.6.5 สภาพทางสังคม

(1) การศึกษา

1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3 แห่ง

- ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์วัดหวายกรอง

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองพะวา

- ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์วัดหนองพะวา

² https://stat.bora.dopa.go.th/new_stat/webPage/statByYear.php

2) โรงเรียนประถมศึกษา 6 แห่ง

- โรงเรียนอนุบาลนานาชาติตากสินบ้านค่าย(วัดห้วยกรอง)
- โรงเรียนบ้านขามะหาด
- โรงเรียนวัดหนองพะวา (โรงเรียนขยายโอกาสสอนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนต้น)
- โรงเรียนบ้านหลังเขา
- โรงเรียนบ้านเขาห้วย
- โรงเรียนบ้านคลองยายเมือง

3) สถาบันและองค์กรศาสนา มี วัด 8 แห่ง

- | | |
|------------------|-------------------------------|
| 1. วัดห้วยกรอง | 2. วัดหนองพะวา |
| 3. วัดเนินสว่าง | 4. วัดเขาห้วย |
| 5. วัดเทพนิมิต | 6. วัดสมวงศ์ธรรมาราม (ช่องลม) |
| 7. วัดเขางวงช้าง | 8. วัดเขาตะแบก |

2.6.6 สาธารณสุข

(1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 3 แห่ง

1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านขามะหาด ตั้งอยู่ที่หมู่ 1 บ้านขามะหาด มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 3 หมู่ ได้แก่ หมู่ 1 บ้านขามะหาด หมู่ 2 บ้านบางบุตร หมู่ 3 บ้านหนองคล้า

2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองพะวา ตั้งอยู่ที่หมู่ 4 บ้านหนองพะวา มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 3 หมู่ คือ หมู่ที่ 4 บ้านหนองพะวา หมู่ที่ 11 ห้วยยาง และ หมู่ที่ 8 บ้านโคกกลาง

3) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเนินสว่าง ตั้งอยู่ที่หมู่ 6 บ้านเนินสว่าง มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 5 หมู่ คือ หมู่ที่ 5 บ้านขากเล็ก หมู่ที่ 6 บ้านเนินสว่าง หมู่ที่ 7 บ้านเขาห้วย หมู่ 9 บ้านมาบสองสลึง และ หมู่ 12 บ้านคลองกระทอน

2.6.7 การบริการพื้นฐาน

(1) การคมนาคม ตำบลบางบุตร มีจำนวนถนนทั้งสิ้น 154 สาย

- | | | |
|---------------|----|-----|
| 1) ถนนคอนกรีต | 16 | สาย |
| 2) ถนนลาดยาง | 28 | สาย |
| 3) ถนนลูกรัง | 65 | สาย |
| 4) ถนนดิน | 45 | สาย |

(2) การโทรคมนาคม

สถานีโทรคมนาคมอื่น ๆ 2 แห่ง (หมู่ที่ 10 และหมู่ที่ 6)

(3) การไฟฟ้า

ตำบลบางบุตรมีไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน แต่ปัญหาเรื่องการเดินสายไฟในสมัยก่อนไม่เหมาะกับการเจริญเติบโตของเทคโนโลยีสมัยใหม่ และยังขาดไฟฟ้าสาธารณะที่ให้แสงสว่างตามถนนลาดยางหรือลูกรัง

(4) แหล่งน้ำตามธรรมชาติ

- | | | |
|-----------------------------------|----|------|
| ลำน้ำ , ลำห้วย | 15 | สาย |
| บึง , หนอง , อ่างเก็บน้ำและอื่น ๆ | 2 | แห่ง |

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปวีลักษณ์ หล่อพุกกิจสกุล.(2560 : บทคัดย่อ) การศึกษาแนวทางการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา เขตดินแดง การวิจัยเรื่อง แนวทางการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาเขตดินแดง เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลการดำเนินงานด้านการบริหารแล้วเสนอแนะแนวทางการจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็น/ความพึงพอใจ เกี่ยวกับการบริหารจัดการ ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนกรุงเทพมหานคร เขตดินแดง และนำมาวิเคราะห์ผล การบริหารที่ควรปรับปรุงในเรื่องที่ผู้ให้บริการและ/หรือผู้รับบริการให้คะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า 3.51 ได้แก่ การจัดพื้นที่ สนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นหลากหลาย เพียงพอ เหมาะสมตามวัย โดยพื้นที่สนามเด็กเล่น ควรเป็นพื้นที่ทราย สนามหญ้าหรือยางสังเคราะห์ ตามความเหมาะสมของพื้นที่ (คะแนนเฉลี่ย 2.76) เครื่องเล่น ภายในศูนย์ฯ ได้มาตรฐาน มีความปลอดภัย แข็งแรง อยู่ในสภาพที่ดี การติดตั้งเครื่องเล่นแต่ละชนิด ถูกต้อง อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม และมีการตรวจสอบ/ ซ่อมบำรุงเป็นระยะ (คะแนนเฉลี่ย 3.13) การจัดห้องพยาบาลหรือที่พักสำหรับเด็กป่วย (คะแนนเฉลี่ย 3.15) มีการจัดทำหลักสูตรรวมทั้งการนิเทศ กำกับติดตามประเมินผล การใช้หลักสูตร (คะแนนเฉลี่ย 3.45) การปรับปรุงข้างต้นจะทำให้ศูนย์ฯ ในเขตดินแดงสามารถพัฒนาให้ผ่าน การประเมินด้านการบริหารจัดการศูนย์เด็กเล็กตามมาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติ ผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา เขตดินแดง นี้สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงงานบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน เขตดินแดงของกรุงเทพมหานคร

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.(2561) ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ร้อยละสะสม ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจ พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสูงสุดตามลำดับดังนี้ (1.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 91.20 (1.2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.00 1.3 ช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.00 (1.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.60 2) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน โดยเรียงลำดับร้อยละความ พึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) งานบริการด้านทะเบียน (งานการแจ้งย้ายปลายทางอัตโนมัติ) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 91.00 2. งานบริการด้านการจ่ายเงินเบี้ยเลี้ยงผู้พิการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 91.00 3) งานบริการด้านติดตั้งถังดับเพลิง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 91.00 4) งานบริการด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 90.60 เมื่อรวมเฉลี่ยทุกงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี คิดเป็นร้อยละ 90.80 ได้คะแนนเท่ากับ 9 ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้พบว่า เทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่ควรปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นต่อการให้บริการ ดังต่อไปนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนที่เข้ามารับบริการที่เทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจในข้อมีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทั้ง 3 ข้อนี้เป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการด้านการให้บริการประชาชนที่เข้ามารับบริการที่เทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจในข้อมีช่องทางที่เลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บไซต์ ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนที่เข้ามารับบริการที่เทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจในข้อให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนที่เข้ามารับบริการที่เทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจปลายเปิด มีข้อเสนอแนะจากประชาชนที่เข้ารับบริการภายในเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ประชาชนที่เข้ารับบริการมีความต้องการให้เทศบาลเมืองบางกรวย ควรเพิ่มที่นั่งพักผ่อนสำหรับนั่งรอติดต่อกัน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนควรพัฒนาที่จอดรถ (เทคอนกรีต) ด้านตรงข้ามของเทศบาลให้อยู่ในสภาพพื้นเรียบ และควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์หรือกิจกรรมต่างๆของเทศบาลให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่ และควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนา และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้กับองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2561) ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยกำหนดขอบเขตการศึกษา 5 งานบริการ ได้แก่ 1) การให้บริการดูแลผู้ป่วยเรื้อรังหรือคนพิการในชุมชน 2) การให้บริการรถบริการงานทะเบียนเคลื่อนที่ (โมบาย) 3) การให้บริการชำระภาษี 4) การจัดสิ่งแวดล้อมของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดและ

5) การให้บริการกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) โดยกำหนดเนื้อหาความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้รับบริการดูแลผู้ป่วยเรื้อรังหรือคนพิการในชุมชน จำนวน 35 คน 2) ผู้รับบริการรถบริการงานทะเบียนเคลื่อนที่ (โมบาย) จำนวน 285 คน 3) ผู้รับบริการชำระภาษี จำนวน 375 คน 4) ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดทั้ง 3 แห่ง จำนวน 297 คน และ 5) ผู้รับบริการกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) จำนวน 132 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามตามสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตารางไขว้ และสถิติสำหรับการทดสอบหาความแตกต่างของตัวแปร คือ ค่า t-test และค่า F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด 5 กลุ่มข้างต้น กลุ่มละ 10 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ และแบบสังเกตอย่างไม่มีส่วนร่วมนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหาสรุปประเด็น และอธิบายผลการศึกษาแบบเชิงพรรณนา ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อยู่ในช่วงเฉลี่ยร้อยละ 85.60-94.80 มีค่าคะแนน 5 คะแนน ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกงานบริการและทุกด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.28 และมีความพึงพอใจสูงสุด ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.08 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.88 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.24 สำหรับผลการศึกษาจาก 5 งานบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การให้บริการดูแลผู้ป่วยเรื้อรังหรือคนพิการในชุมชน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.80 อันดับ 2 คือ การให้บริการรถบริการงานทะเบียนเคลื่อนที่ (โมบาย) มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.40 อันดับ 3 คือ การให้บริการกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.20 อันดับ 4 คือ การให้บริการชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.40 และ อันดับ 5 การจัดสิ่งแวดล้อมของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.60 ข้อเสนอแนะ มีดังนี้ 1. การให้บริการดูแลผู้ป่วยเรื้อรังหรือคนพิการในชุมชนของเทศบาลนครปากเกร็ด ดังนั้น เทศบาลนครปากเกร็ด ควรเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ผู้สูงอายุในด้านต่างๆ ของผู้ป่วยเรื้อรังหรือคนพิการในชุมชนรวมทั้งผู้ดูแลผู้ป่วยเรื้อรังหรือคนพิการ ควรพัฒนาคุณภาพของการให้บริการที่หน่วยบริการของเทศบาลรับผิดชอบ รวมทั้งการให้บริการในเชิงรุกอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบการให้บริการดูแลผู้ป่วยเรื้อรังหรือคนพิการในชุมชนอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น ทั้งในส่วนของพัฒนาฐานข้อมูลผู้ป่วยเรื้อรังและคนพิการในชุมชนในด้านต่างๆ การจัดสวัสดิการสังคมในด้านสาธารณสุข ที่อยู่อาศัย การศึกษา การฝึกอาชีพ การนันทนาการที่เหมาะสมแก่ผู้ป่วยและคนพิการ พัฒนาการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลในเชิงรุกอย่างชัดเจนรวมถึงการจัดฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ในการดูแลผู้ป่วยเรื้อรังหรือคนพิการอย่างถูกต้องและเหมาะสมแก่ผู้ดูแล 2. การให้บริการรถบริการงานทะเบียนเคลื่อนที่ (โมบาย) เทศบาลนครปากเกร็ด ควรเน้นการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อบุคคลที่มาใช้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ การทำเอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรูปแบบ ขั้นตอน และสถานที่ในการให้บริการของรถทะเบียนเคลื่อนที่ รวมทั้ง

การประชาสัมพันธ์กำหนดการให้ประชาชนในพื้นที่ทราบล่วงหน้า ควรสอบถามปัญหาและความต้องการของประชาชนในการใช้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ในพื้นที่ที่มีประชาชนอาศัยอยู่หนาแน่น หรือพื้นที่ที่มีปัญหาในการเดินทาง รวมทั้งช่วงเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม ควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการบางประการ เช่น ประสานงานกับพื้นที่ในการให้บริการเพื่อหาสถานที่จอดรถที่สะดวกและเหมาะสมในการให้บริการ และพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความรวดเร็วและมีความเสถียรมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ 3. การให้บริการชำระภาษี เทศบาลนครปากเกร็ด ควรจัดส่งจดหมายแจ้งเตือนการชำระภาษีให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งอาจเพิ่มช่องทางการแจ้งเตือนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรืออีเมล รวมทั้งพัฒนาระบบการตรวจสอบและชำระภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์แก่ผู้รับบริการทั้งผู้รับบริการรายเก่าและรายใหม่ที่จะยังคงมีความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ไม่ถูกต้อง และมาใช้บริการไม่บ่อยครั้ง รวมทั้งจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับขั้นตอนการประกอบธุรกิจและการชำระภาษี ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้นโดยการพัฒนาฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุมประเภทของภาษี และผู้รับบริการทุกคน รวมทั้งเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ การปรับปรุงระบบแผนที่ภาษีที่มีอยู่แล้วให้มีความทันสมัยและมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน สามารถใช้ประโยชน์ได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบให้สามารถประเมินภาษีได้อย่างถูกต้อง และให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและควรปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่มีลักษณะแตกต่างกันให้เหมาะสมกับปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มด้วย 4. การจัดสิ่งแวดล้อมของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ผู้บริหารและคุณครูควรพูดคุยทำความเข้าใจกับผู้ปกครองของนักเรียนในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อให้เกิดความสนทนาค้นเคย สามารถเข้าถึงซึ่งกันและกันได้โดยง่าย และแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ปกครองได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงทุกคน ตลอดจนพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์แก่ผู้ปกครองนักเรียนอย่างเป็นระบบด้วย โรงเรียนควรสำรวจปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับห้องน้ำและการจัดการขยะในโรงเรียน เพื่อจัดทำโครงการปรับปรุงห้องน้ำและการจัดการขยะ โดยเสนอของบประมาณจากเทศบาลนครปากเกร็ดในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป 5. การให้บริการกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) เทศบาลนครปากเกร็ดควรจัดสรรงบประมาณในการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิดอย่างต่อเนื่อง ให้ครอบคลุมพื้นที่ในความรับผิดชอบของเทศบาล รวมทั้งควรปรับปรุงคุณภาพของกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ทั้งในพื้นที่เดิมและพื้นที่ใหม่ให้มีคุณภาพที่คมชัดมากยิ่งขึ้น ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์หมายเลขโทรศัพท์และสถานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการกล้องโทรทัศน์วงจรปิดของเทศบาล รวมทั้งขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้ประชาชนทั่วไปได้เข้าใจ โดยประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อเฉพาะกิจและสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ของเทศบาล

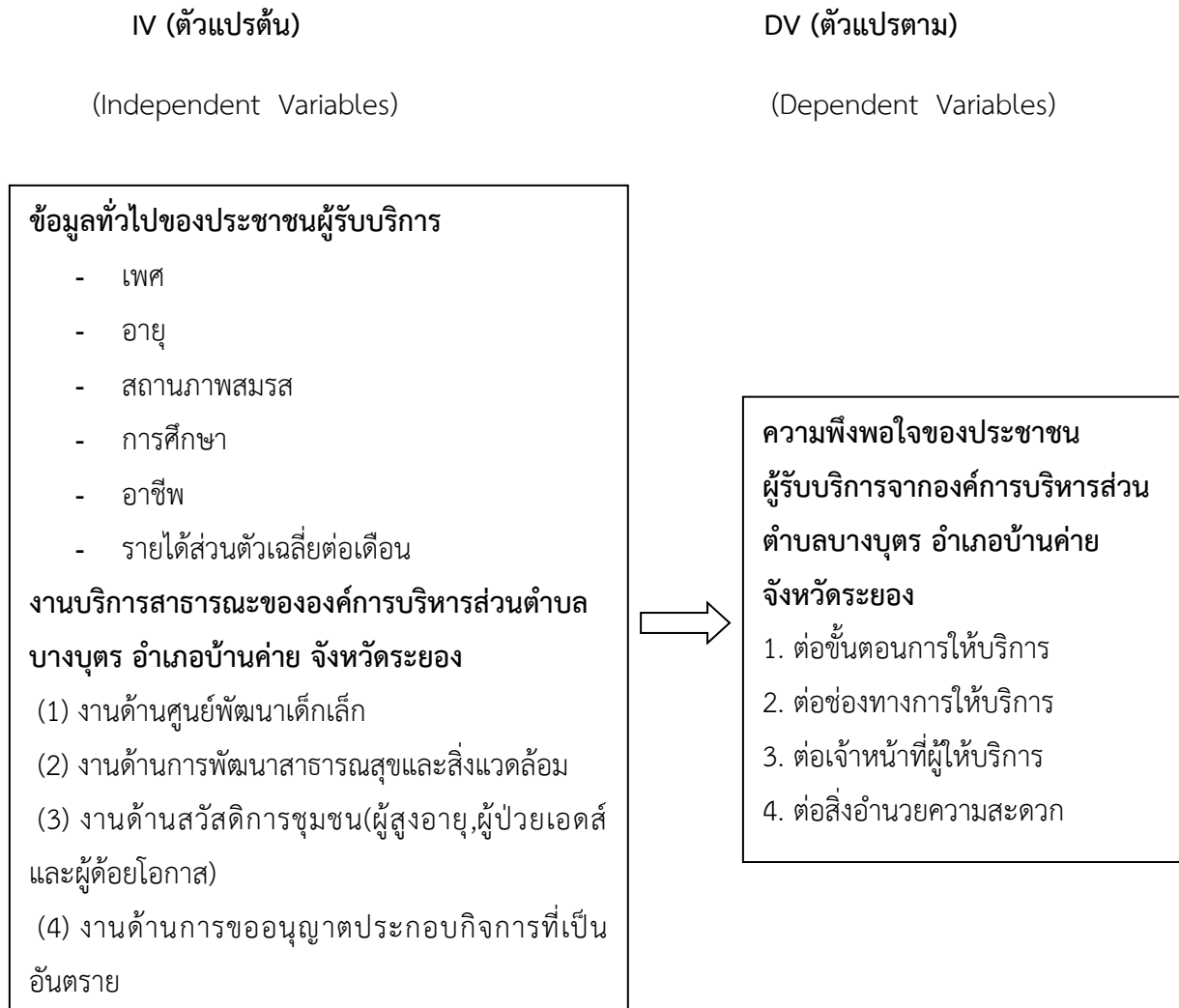
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.(2563) การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลมะขามคู่ อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ 1) งานด้านทะเบียนราษฎรและบัตร 2) งานด้านระบบเสียงไร้สาย 3) งานด้านการบริหารจัดการขยะ 4) งานด้านการลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปี 2564 ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัย

เชิงปริมาณ ผลการศึกษา ปรากฏผลดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการทุกภารกิจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 เมื่อพิจารณาภารกิจแต่ละภารกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตร เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการบริหารจัดการขยะ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปี 2564 เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านระบบเสียงไร้สายน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0 แม้ว่างานบริการของเทศบาลตำบลมะขามคู่ ในภาพรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่มีงานที่ต้องพัฒนา ได้แก่ งานด้านระบบเสียงไร้สาย ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เทศบาลตำบลมะขามคู่ ต้องผลิตสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ภารกิจของเทศบาลตำบลมะขามคู่ ให้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลฯ หน่วยงานราชการ และประชาชนผู้มาติดต่อราชการ โดยวิธีการที่หลากหลาย เช่น จัดทำวารสารรายงานประจำปี เพื่อรวบรวมภารกิจและการดำเนินงานของเทศบาล จัดทำวารสารแสดงผลงานของเทศบาลมะขามคู่ จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์และคู่มือการให้บริการประชาชน จัดทำปฏิทินข่าวประชาสัมพันธ์การดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆ ในรอบปีงบประมาณ การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ จัดทำจดหมายข่าว จัดทำเสียงตามสาย และจัดทำเว็บไซต์ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีสิ่งที่ประชาชนประทับใจ คือ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ให้บริการดี สะดวก รวดเร็ว สิ่งที่ประชาชนประทับใจในบริการเหล่านี้ จะทำให้ประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ทุกฝ่ายมีกำลังใจที่จะพัฒนาและปรับปรุงงานที่ได้รับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้นไป

สรุป ความพึงพอใจในบริการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในขั้นตอนการประเมิน เป็นความรู้สึกรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในใจของบุคคล หลังจากความต้องการของบุคคลที่ได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง นี่เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามโดยการค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางประกอบในการวิจัยโดยมีวิธีดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ที่รับบริการ จำนวน 10,838 คน จากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการงาน 1) งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2) งานด้านการพัฒนาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 3) งานด้านสวัสดิการชุมชน (ผู้สูงอายุ, ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส) 4) งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการแบบสุ่มของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด
 e คือ ความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error)

กำหนดค่าเท่ากับ ± 0.5 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าใน} \quad n &= \frac{10,838}{1 + 10,838 (0.05)^2} \\ &= 386 \quad \text{ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

3.2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ ซึ่งมารายละเอียดของขั้นตอน ดังนี้

3.2.1. การสร้างแบบสอบถาม ขั้นตอนการดำเนินงานมีดังนี้

1) ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยศึกษาทฤษฎี และแนวคิด จากตำราวารสาร ผลงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) กำหนดเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมในเรื่องที่วิจัยและวัตถุประสงค์ และมีลักษณะซึ่งทุกคนสามารถตอบให้ข้อเท็จจริงได้

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจในการรับบริการ โดยแบ่งหัวข้อแบบสอบถามออกเป็น

- 1) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 2) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการพัฒนาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 3) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการชุมชน (ผู้สูงอายุ, ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส)
- 4) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตราย

โดยคำถามในแต่ละชุด มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร โดยสร้างมาตรวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและควรปรับปรุง โดยมีเนื้อหาครอบคลุมภารกิจทั้งหมด 4 ภารกิจ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (ทฤษฎี Sampling) กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Interview) ของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง จำนวน 386 ราย

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ แล้วมาดำเนินการดังต่อไปนี้

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาตรวจสอบความถูกต้องของการตอบแบบสอบถามในแต่ละชุด ซึ่งจะแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกอีกครั้ง

3.4.2 การประมวลผลข้อมูล นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความ แล้วประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยแยกวิเคราะห์ตามลำดับและรายงานผลเป็นค่าสถิติเชิงพรรณนาในแต่ละส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percent) จากนั้นแปลความหมายในลักษณะบรรยายด้วยตาราง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการวิเคราะห์โดยรวม รายข้อและรายด้าน โดยจำนวนร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้ศึกษาทำการจัดหมวดหมู่ของคำตอบหรือข้อคิดเห็นที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกันแล้วบรรยายสรุป

3.4.3 วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลเพื่อนำไปเขียนรายงานฉบับสมบูรณ์

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ สำหรับตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกภารกิจ ” ประกอบด้วยข้อคำถามการบริการ 4 ด้าน (ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) ข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจได้นำมาลงรหัส (Coding) และผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณค่าสถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) โดยมีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผล และการแปลผล ดังนี้

1) การวิเคราะห์ตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ” ข้อมูลรายข้อคำถามใช้การแจกแจงความถี่และการคิดค่าร้อยละ

การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการคิดค่าคะแนน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

ค่าคะแนน	5	คะแนน	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน	4	คะแนน	หมายถึง	พอใจมาก
ค่าคะแนน	3	คะแนน	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ค่าคะแนน	2	คะแนน	หมายถึง	พอใจน้อย
ค่าคะแนน	1	คะแนน	หมายถึง	ควรปรับปรุง

2) หลักเกณฑ์การแปลผลโดยการแบ่งคะแนนตามช่วง โดยแบ่งช่วงระดับแต่ละระดับด้วยวิธีความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตร

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

คะแนน 1.00 - 1.80	ควรปรับปรุง
คะแนน 1.81 - 2.60	พอใจน้อย
คะแนน 2.61 - 3.40	พอใจปานกลาง
คะแนน 3.41 - 4.20	พอใจมาก
คะแนน 4.21 - 5.00	พอใจมากที่สุด

3) การแปลผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราค่าร้อยละ หลังจากได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (คะแนนต่ำสุดถึงสูงสุดระหว่าง 1 – 5 คะแนน) จะมีการแปรค่าคะแนนเป็นอัตราร้อยละ ตามสูตรการคำนวณดังนี้

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{5}$$

การแปลผลระดับความพึงพอใจเทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง
 นำเสนอโดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) สถิตีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบน
 มาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ $\bar{X}$)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$\sum x$ คือ ผลบวกของข้อมูลทุกค่า

n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3.5.2 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ ค่า S.D.)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N(\sum x)^2 - \sum x^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ โดยมีการรายงานผลการศึกษา แบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร โดยแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$\bar{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.1 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 30.9

อายุ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.9 รองลงมา มีอายุระหว่าง 40 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.9 และผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 7.1

สถานภาพสมรส ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 74.3 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 18.1 และมีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 7.6

การศึกษา ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมา มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 25.7 และผู้รับบริการมีระดับการศึกษาปริญญาตรี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.2

อาชีพ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 25.4 รองลงมา มีอาชีพแม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 24.9 และผู้รับบริการมีอาชีพเกษตรกร / ประมง น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.5

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.8 และผู้รับบริการมีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.5 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าจำนวน ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	118	30.9
หญิง	264	69.1
รวม	382	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	27	7.1
20 – 39 ปี	145	37.9
40 – 59 ปี	118	30.9
60 ปีขึ้นไป	92	24.1
รวม	382	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	69	18.1
สมรส	284	74.3
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	29	7.6
รวม	382	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียนหนังสือ	98	25.7
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	177	46.3
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวส.	59	15.4
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	32	8.4
ปริญญาตรี	16	4.2
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	382	100.00
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	13	3.4
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	59	15.4
ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ	34	8.9
ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ	97	25.4
แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ	95	24.9
นักเรียน/นักศึกษา	27	7.1
เกษตรกร / ประมง	21	5.5

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
อื่นๆ ระบุ รับจ้างทั่วไป	36	9.4
รวม	382	100.00
รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	87	22.8
5,000 - 10,000 บาท	197	51.6
10,001 - 15,000 บาท	63	16.5
15,001 - 20,000 บาท	22	5.7
20,001 - 25,000 บาท	8	2.1
25,001 - 30,000 บาท	3	0.8
30,001 บาทขึ้นไป	2	0.5
รวม	382	100.00

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีจำนวนบุคลากรให้บริการที่เพียงพอ เป็นลำดับที่ 1 ค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจระยะเวลาการคอยรับบริการเหมาะสม เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.6

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการโดยตรง เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ผ่านช่องทางไลน์หรือโทรศัพท์ เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีกล่องรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูกับผู้ปกครอง และนักเรียน เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเอาใจใส่และให้การดูแลนักเรียนของครูผู้ดูแลเด็ก เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 95.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจบุคลิกภาพและการแต่งกายของครูผู้ดูแลเด็กน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอาคารหรือห้องเรียนมีความเหมาะสมและสภาพความแข็งแรง ความปลอดภัยของอาคารเรียน เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจห้องน้ำห้องส้วม มีความสะอาดและปลอดภัยและการจัดสถานที่รับประทานอาหารมีความเหมาะสม เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจห้องเรียนจัดให้มีมุมประสบการณ์สำหรับเด็กอย่างเหมาะสมน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 9 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70 หรือร้อยละ 94.0 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีจำนวนบุคลากรให้บริการที่เพียงพอ	4.78	0.65	95.6	พอใจมากที่สุด	1
2. มีขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการไม่ซับซ้อน	4.75	0.62	95.0	พอใจมากที่สุด	4
3. ให้บริการอย่างเป็นระบบและมีความเหมาะสม	4.76	0.64	95.2	พอใจมากที่สุด	3
4. ให้บริการที่เป็นไปตามลำดับของผู้มาใช้บริการ	4.74	0.63	94.8	พอใจมากที่สุด	5
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.73	0.61	94.6	พอใจมากที่สุด	6
6. ระยะเวลารอคอยรับบริการเหมาะสม	4.77	0.61	95.4	พอใจมากที่สุด	2
ภาพรวม	4.76	0.65	95.2	พอใจมากที่สุด	
ต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้าย / สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์จุดให้บริการชัดเจน	4.77	0.63	95.4	พอใจมากที่สุด	3
2. มีบอร์ด / ป้ายประกาศแจ้งชื่อ – สกุล และตำแหน่งบุคลากรผู้ให้บริการชัดเจน	4.77	0.61	95.4	พอใจมากที่สุด	3
3. มีกล่องรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	4.74	0.60	94.8	พอใจมากที่สุด	5
4. มีช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ผ่านช่องทางไลน์หรือโทรศัพท์ เพื่อ รับฟังข้อเสนอแนะ	4.78	0.64	95.6	พอใจมากที่สุด	2
5. มีการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการโดยตรง	4.79	0.62	95.8	พอใจมากที่สุด	1
ภาพรวม	4.77	0.64	95.4	พอใจมากที่สุด	
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. บุคลิกภาพและการแต่งกายของผู้ดูแลเด็ก	4.76	0.61	95.2	พอใจมากที่สุด	6
2. ความเอาใจใส่และให้การดูแลนักเรียนของครูผู้ดูแลเด็ก	4.80	0.65	96.0	พอใจมากที่สุด	2
3. กิริยามารยาท การพูดจาสุภาพอ่อนโยนของครู	4.79	0.64	95.8	พอใจมากที่สุด	3
4. ความรู้ความสามารถในการสอนหนังสือของครู	4.78	0.62	95.6	พอใจมากที่สุด	4

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
5. ความรับผิดชอบในการสอนของครู	4.78	0.63	95.6	พอใจมากที่สุด	4
6. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูกับผู้ปกครองและนักเรียน	4.81	0.62	96.2	พอใจมากที่สุด	1
ภาพรวม	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. อาคารหรือห้องเรียนมีความเหมาะสม	4.75	0.62	95.0	พอใจมากที่สุด	1
2. สภาพความแข็งแรง ความปลอดภัยของอาคารเรียน	4.75	0.61	95.0	พอใจมากที่สุด	1
3. ความสะอาดของสถานที่และสภาพแวดล้อมภายในศูนย์	4.73	0.59	94.6	พอใจมากที่สุด	5
4. ห้องเรียนจัดให้มีมุมประสบการณ์สำหรับเด็กอย่างเหมาะสม	4.70	0.62	94.0	พอใจมากที่สุด	9
5. ห้องน้ำห้องส้วม มีความสะอาดและปลอดภัย	4.74	0.62	94.8	พอใจมากที่สุด	3
6. สภาพภายนอกห้องเรียนมีบริเวณกว้างขวาง ร่มรื่น และเป็นไปเพื่อการเรียนรู้ของเด็ก	4.73	0.59	94.6	พอใจมากที่สุด	5
7. การจัดสถานที่รับประทานอาหารมีความเหมาะสม	4.74	0.65	94.8	พอใจมากที่สุด	3
8. การจัดสนามเด็กเล่นให้แก่นักเรียน	4.71	0.63	94.2	พอใจมากที่สุด	8
9. การจัดการจราจรบริเวณด้านหน้าโรงเรียน	4.72	0.63	94.4	พอใจมากที่สุด	7
ภาพรวม	4.73	0.63	94.6	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.6 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจให้
บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.65	95.2	พอใจมากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.77	0.64	95.4	พอใจมากที่สุด	2
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.63	94.6	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.76	0.65	95.2	พอใจมากที่สุด	

**ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการพัฒนาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบล
บางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง**

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียด
ของในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือ
ร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ
ขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 และผู้รับบริการมีความ
พึงพอใจความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ
95.4

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือ
ร้อยละ 95.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อ
ประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อกง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อ
ทางไปรษณีย์ หรือทาง website เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความ
พึงพอใจจุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือ
ร้อยละ 95.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น
แบบสอบถาม เป็นต้นน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือ
ร้อยละ 96.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ
เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจให้คำแนะนำตลอดเวลา
ที่มาติดต่อ/รับบริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ
96.4 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใสน้อยที่สุด
เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รายละเอียดในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
งานด้านการพัฒนาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.82	0.62	96.4	พอใจมากที่สุด	2
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	4
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.81	0.65	96.2	พอใจมากที่สุด	3
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.62	96.6	พอใจมากที่สุด	1
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เสมอภาคและเท่าเทียมกัน	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	6
6. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	4.77	0.59	95.4	พอใจมากที่สุด	7
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.79	0.62	95.8	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	
ต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	3
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ	4.79	0.60	95.8	พอใจมากที่สุด	2
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.76	0.62	95.2	พอใจมากที่สุด	5
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website	4.80	0.63	96.0	พอใจมากที่สุด	1
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.77	0.61	95.4	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.78	0.60	95.6	พอใจมากที่สุด	
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.83	0.65	96.6	พอใจมากที่สุด	1
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.79	0.63	95.8	พอใจมากที่สุด	6

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
3. ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ	4.82	0.62	96.4	พอใจมากที่สุด	2
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.80	0.60	96.0	พอใจมากที่สุด	5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	0.61	96.4	พอใจมากที่สุด	2
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้	4.81	0.62	96.2	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.81	0.64	96.2	พอใจมากที่สุด	
<u>ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.81	0.62	96.2	พอใจมากที่สุด	4
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.84	0.64	96.8	พอใจมากที่สุด	1
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.83	0.63	96.6	พอใจมากที่สุด	2
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.81	0.62	96.2	พอใจมากที่สุด	4
5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ	4.82	0.61	96.4	พอใจมากที่สุด	3
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.79	0.63	95.8	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.82	0.63	96.4	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการการงานด้านการพัฒนาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้าน
การพัฒนาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.78	0.60	95.6	พอใจมากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.64	96.2	พอใจมากที่สุด	2
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.63	96.4	พอใจมากที่สุด	1
ภาพรวม	4.80	0.64	96.0	พอใจมากที่สุด	

**ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสวัสดิการชุมชน(ผู้สูงอายุ,ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส) ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง**

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง แนะนำขั้นตอนการในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมีความชัดเจน เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจจุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายการใช้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้นน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการและมีความรู้และสามารถอธิบายชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละและระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้าน
สวัสดิการชุมชน(ผู้สูงอายุ,ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.83	0.62	96.6	พอใจมากที่สุด	1
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	4
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.78	0.63	95.6	พอใจมากที่สุด	6
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอน การในการให้บริการ	4.82	0.60	96.4	พอใจมากที่สุด	2
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคและ เท่าเทียมกัน	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	3
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	4
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	4.77	0.63	95.4	พอใจมากที่สุด	7
	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	
ต่อช่องทางในการให้บริการ					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมีความ ชัดเจน	4.79	0.63	95.8	พอใจมากที่สุด	1
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายการใช้ บริการ	4.78	0.64	95.6	พอใจมากที่สุด	2
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.74	0.62	94.8	พอใจมากที่สุด	5
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลาย รูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่ายและมีเจ้าหน้าที่รับ โทรศัพท์ตลอดเวลาสถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์หรือทาง website	4.77	0.63	95.4	พอใจมากที่สุด	3

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.76	0.59	95.2	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.77	0.64	95.4	พอใจมากที่สุด	
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.82	0.62	96.4	พอใจมากที่สุด	2
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.76	0.59	95.2	พอใจมากที่สุด	6
3. ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ	4.80	0.56	96.0	พอใจมากที่สุด	4
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.83	0.61	96.6	พอใจมากที่สุด	1
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	4
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้	4.82	0.63	96.4	พอใจมากที่สุด	2
ภาพรวม	4.81	0.62	96.2	พอใจมากที่สุด	
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.81	0.64	96.2	พอใจมากที่สุด	1
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	2
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	4
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.76	0.59	95.2	พอใจมากที่สุด	5
5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ	4.79	0.63	95.8	พอใจมากที่สุด	3
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.74	0.62	94.8	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสวัสดิการชุมชน(ผู้สูงอายุ,ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจการให้บริการ

งานด้านสวัสดิการชุมชน(ผู้สูงอายุ,ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	1
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.77	0.64	95.4	พอใจมากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.62	96.2	พอใจมากที่สุด	2
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.79	0.62	95.8	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมีน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายการใช้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.6

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและความพึงพอใจการให้บริการ

งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.82	0.63	96.4	พอใจมากที่สุด	1
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	4
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.81	0.64	96.2	พอใจมากที่สุด	2
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	3
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	6
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.77	0.61	95.4	พอใจมากที่สุด	7

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	4.79	0.62	95.8	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.79	0.64	95.8	พอใจมากที่สุด	
ต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	2
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ	4.79	0.64	95.8	พอใจมากที่สุด	1
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความ คิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.75	0.61	95.0	พอใจมากที่สุด	4
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูป แบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อย่อย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website	4.77	0.62	95.4	พอใจมากที่สุด	3
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.73	0.59	94.6	พอใจมากที่สุด	5
ภาพรวม	4.76	0.63	95.2	พอใจมากที่สุด	
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.83	0.64	96.6	พอใจมากที่สุด	1
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.79	0.62	95.8	พอใจมากที่สุด	5
3. ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ	4.76	0.60	95.2	พอใจมากที่สุด	6
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	0.62	96.4	พอใจมากที่สุด	2
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.81	0.63	96.2	พอใจมากที่สุด	3
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.79	0.64	95.8	พอใจมากที่สุด	3
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.81	0.65	96.2	พอใจมากที่สุด	1
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	2
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.78	0.62	95.6	พอใจมากที่สุด	4
5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ	4.77	0.63	95.4	พอใจมากที่สุด	5
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.75	0.61	95.0	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.78	0.65	95.6	พอใจมากที่สุด	

**ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม**

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 และผู้รับบริการความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 รายละเอียดแสดงดังในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและความพึงพอใจการให้บริการ
งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.64	95.8	พอใจมากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.76	0.63	95.2	พอใจมากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.65	95.6	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.78	0.66	95.6	พอใจมากที่สุด	

**สรุป ความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย
จังหวัดระยอง**

สรุป ความพึงพอใจการให้บริการ 4 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 พิจารณาภารกิจเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านสวัสดิการชุมชน (ผู้สูงอายุ, ผู้ป่วยเอดส์ และ ผู้ด้อยโอกาส) เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตราย เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 รายละเอียดแสดงดังในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 สรุป ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจ
การให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

การให้บริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1) งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.76	0.65	95.2	พอใจมากที่สุด	4
2) งานด้านการพัฒนาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.80	0.64	96.0	พอใจมากที่สุด	1
3) งานด้านสวัสดิการชุมชน (ผู้สูงอายุ, ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส)	4.79	0.62	95.8	พอใจมากที่สุด	2
4) งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตราย	4.78	0.66	95.6	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2) งานด้านการพัฒนาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 3) งานด้านสวัสดิการชุมชน (ผู้สูงอายุ, ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส) 4) งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตราย ผลการสำรวจการประเมินความพึงพอใจปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับดังตารางที่ 4.10 ดังนี้ ร้อยละ 95.2 ร้อยละ 96.0 ร้อยละ 95.8 และร้อยละ 95.6

$$\begin{aligned}\text{คำนวณ} &= \frac{382.6}{4} \\ &= 95.6\end{aligned}$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = 10 \text{ คะแนน}$$

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

3.1 สิ่งที่น่าสนใจ

- 1) เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ให้บริการดี พุดจาสุภาพเรียบร้อย
- 2) เจ้าหน้าที่ และพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ได้ลงพื้นที่ดูแลประชาชน มอบเจลล์แอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัย หน้ากากผ้า พันทยามาเชื้อโควิด ในพื้นที่เสี่ยงให้กับบ้านของประชาชนและบ้านของผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (covid-19) อย่างสม่ำเสมอ
- 3) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร มีการอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพให้ประชาชนตลอดเวลา ทั้งการทำอาหาร ทำการเกษตร ประชาชนมีความพึงพอใจมาก ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ดำเนินการให้ต่อเนื่อง
- 4) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ดูแลเรื่องสิ่งแวดล้อมดีมาก เรื่องการปลูกต้นไม้ การอนุรักษ์ต้นไม้ต่างๆ ส่งเสริมเรื่องการปลูกพืชผักสวนครัวไว้รับประทานในครัวเรือน มีการเก็บขยะทุกวัน

3.2 ปัญหา

- 1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ช่วงการเกิดสถานการณ์โรคไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด 19 ระบาด ครูได้ปรับระบบการเรียนการสอน โดยให้ผู้ปกครองมารับ- มาส่งการบ้าน และรับนมกลับไปให้นักเรียนทานที่บ้าน สัปดาห์ละครั้ง บางครั้งครูได้ส่งคลิปวิดีโอ ให้ผู้ปกครองเปิดให้นักเรียนดู ครูได้ติดตามพัฒนาการการเรียนของเด็กจากผู้ปกครอง โดยการสื่อสารทางไลน์ และบางครั้งให้ผู้ปกครองพานักเรียนมาพบครู เพื่อประเมินพัฒนาการของเด็ก พบว่า
 - การประเมินพัฒนาการด้านสติปัญญาไม่สามารถทำได้ เพราะผู้ปกครองไม่มีความรู้ในเรื่องการประเมิน
 - มีปัญหาที่ผู้ปกครองไม่มีเวลาในการกำกับดูแล บางครั้งผู้ปกครองพานักเรียนมาไม่ได้ เพราะผู้ปกครองนำบุตร - หลานกลับไปอยู่บ้านต่างจังหวัด
 - ผู้ปกครองไม่มีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยี

3.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- 1) ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ดูแลประชาชนกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุให้มากขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยองพบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 พิจารณาภารกิจเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านสวัสดิการชุมชน (ผู้สูงอายุ, ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส) เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตราย เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2

5.2 ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมผลการดำเนินงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร มีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายและแผนพัฒนาในด้านต่างๆแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการและการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความมุ่งหมายเพื่อการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในตำบล เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง อันจะส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชนดีขึ้น จะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศมากที่สุด บทบาทและภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นบทบาทที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้นภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วน ร่วมในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในทุกขั้นตอนเพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ดี ทั้งนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร มีการบริหารจัดการโดยยึดถือตามหลักการพื้นฐานธรรมาภิบาล (Good governance) อย่างเคร่งครัดแล้ว ถือได้ว่าเป็นการบริหารจัดการมิติใหม่ที่จะสร้างสรรค์ ประชาธิปไตยจากฐานรากที่แท้จริง ชุมชนจะสามารถอยู่ร่วมกันสร้างสรรค์ และจรรโลงให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างแท้จริงต่อไป

จากผลสรุปการศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ต้องมีการจัดทำแผนพัฒนาหน่วยงาน และมีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต้องเข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบของตน การจัดทำแผนพัฒนาจะต้องมาจากความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

2) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร จะต้องมีการกำกับ และติดตามประเมินผล นำผลการประเมิน มาทำการปรับปรุงแก้ไขอย่างแท้จริง

3) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละด้านและมีการดำเนินการทั้งเชิงรับและเชิงรุกอย่างรวดเร็ว

4) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานภายใต้ผลของการประเมินการปฏิบัติราชการทั้งจากภายนอกองค์กร เช่น ประชาชนผู้รับบริการ และจากภายในองค์กร เช่น เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานทุกระดับ ทุกหน่วยงาน

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

แม้ว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่มีงานที่ต้องพัฒนา ได้แก่ งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ห้องเรียนจัดให้มีมุมประสบการณ์สำหรับเด็กอย่างเหมาะสม ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ควรมีปราชญ์ชาวบ้านถ่ายทอดความรู้ วิถีชีวิต ธรรมชาติ และวัฒนธรรมให้กับเด็ก และควรมีผู้เชี่ยวชาญสำหรับเป็นที่ปรึกษาด้านวิชาการต่างๆให้กับศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก นอกจากนั้นควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง เพื่อเสนอให้ฝ่ายบริหารทราบต่อไป

5.2.3 ข้อเสนอเพิ่มเติมของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

(1) สิ่งประทับใจ

1) เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ให้บริการดี พุดจาสุภาพเรียบร้อย

2) เจ้าหน้าที่ และพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ได้ลงพื้นที่ดูแลประชาชน มอบเจลแอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัย หน้ากากผ้า พ่นยาฆ่าเชื้อโควิด ในพื้นที่เสี่ยงให้กับบ้านของประชาชนและบ้านของผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (covid-19) อย่างสม่ำเสมอ

3) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร มีการอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพให้ประชาชนตลอดเวลา ทั้งการทำอาหาร ทำการเกษตร ประชาชนมีความพึงพอใจมาก ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรดำเนินการให้ต่อเนื่อง

4) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ดูแลเรื่องสิ่งแวดล้อมดีมาก เรื่องการปลูกต้นไม้ การอนุรักษ์ต้นไม้ต่างๆ ส่งเสริมเรื่องการปลูกพืชผักสวนครัวไว้รับประทานในครัวเรือน

(2) ปัญหา

1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ช่วงการเกิดสถานการณ์โรคไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด 19 ระบาด ครูได้ปรับระบบการเรียนการสอน โดยให้ผู้ปกครองมารับ- มาส่งการบ้าน และรับนมกลับไปให้นักเรียนทานที่บ้าน สัปดาห์ละครั้ง บางครั้งครูได้ส่งคลิปวิดีโอ ให้ผู้ปกครองเปิดให้นักเรียนดู ครูได้ติดตามพัฒนาการเรียนของเด็กจากผู้ปกครอง โดยการสื่อสารทางไลน์ และบางครั้งให้ผู้ปกครองพานักเรียนมาพบครู เพื่อประเมินพัฒนาการของเด็ก พบว่า

- การประเมินพัฒนาการด้านสติปัญญาไม่สามารถทำได้ เพราะผู้ปกครองไม่มีความรู้ในเรื่องการประเมิน

- มีปัญหาที่ผู้ปกครองไม่มีเวลาในการกำกับดูแล บางครั้งผู้ปกครองพานักเรียนมาพบครูไม่ได้ เพราะนำบุตร - หลานกลับบ้านต่างจังหวัด

- ผู้ปกครองไม่มีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยี

ดังนั้น สิ่งที่ต้องพัฒนาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร คือ หลังจากสถานการณ์โรคไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด 19 บรรเทาเบาบาง องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ต้องกำกับ ดูแล ติดตาม และวางแผนการพัฒนาการเรียนของนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้เป็นระบบ เพื่อชดเชย/ทดแทนจากการที่นักเรียนต้องเรียนอยู่บ้านในช่วงเกิดสถานการณ์โรคไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด 19 ระบาด เพื่อให้เด็กนักเรียนมีพัฒนาการที่สมวัยต่อไป และควรมีผู้เชี่ยวชาญสำหรับเป็นที่ปรึกษา ด้านวิชาการต่างๆให้กับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

(3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ดูแลประชาชนกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุให้มากขึ้นและครอบคลุมพื้นที่

ข้อเสนอแนะในการศึกษาที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ควรนำไปใช้

1. ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องประเด็นที่เป็นปัญหาของประชาชน ควรนำผลการศึกษานี้ไปดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงและแก้ไข การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรให้ดียิ่งขึ้นไป และเป็นไปตามมาตรฐานความคาดหวังของประชาชน ถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นตรงกับความคาดหวังของประชาชน จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังของประชาชน จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ ดังเช่นความประทับใจที่ประชาชนมีให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ดังกล่าวข้างต้น

2. การที่ทุกคนในองค์กรพร้อมใจกันทำหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยใจ ย่อมส่งผลต่อความชื่นใจ และประทับใจของประชาชน สิ่งที่ได้รับก็คือคำชม รอยยิ้ม ความพึงพอใจในสีหน้าและแววตาที่ประชาชนแสดงออก ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่นให้ได้รับรู้และชื่นชม ซึ่งเป็นผลจากการให้บริการที่เกินความคาดหวัง ดังนั้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ผู้บริหารสามารถจัดโครงการเพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้แก่พนักงานที่มีผลงานเป็นที่ยอมรับ เช่น โครงการเชิดชูเกียรติแก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติและบริการให้แก่ประชาชนตามมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2558). ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
สืบค้นเมื่อ 29 กรกฎาคม พ.ศ.2560 จาก [http://www.info.dia.go.th/public/surveyStat.do?](http://www.info.dia.go.th/public/surveyStat.do?random=134518584421)
[random=134518584421](http://www.info.dia.go.th/public/surveyStat.do?random=134518584421)
- กัลยา วาณิชยบัญชา. (2545). การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ :
ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ
- เกศสินี กลั่นบุศย์. (2540). *ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ต่อการบริการของโรงพยาบาล
เอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร*.วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม).
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2528). *หลักการกำหนดนโยบายของรัฐ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2530). *จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1* นนทบุรี:
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2538) *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ ในเอกสารการสอนชุดวิชา
จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8* นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- จักรแก้ว นามเมืองและคณะ. (2560). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction)
ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาล ตำบลแม่ปืม
อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร.(2536) *การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง*.
กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). *การตลาดบริการ* พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช.(2511). *คุณภาพการให้บริการ.(ออนไลน์)* สืบค้นวันที่ 1 พฤษภาคม 2558 แหล่งข้อมูลอ้างอิง
www.tpa.or.th/.../read_this_book_topic.php?
- ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า* พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ:
บริษัท ประชุมทอง พรินต์ติ้ง กรู๊ป จำกัด
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล*.
ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 7. พิมพ์ครั้งที่ 3.
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- เทพนม เมืองแมน, สวิง สุวรรณ.(2529). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำ นโยบายการ ให้บริการ
แก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์หลักสูตร
ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ทิพาดี เมฆสุวรรณค์, “การปฏิรูปภาคราชการสู่สภาพที่พึงปรารถนา: ทำอย่างไร ใครรับผิดชอบ”, วารสาร
ข้าราชการ , ปีที่ 42 ฉบับที่ 2 (2540), หน้า 24-43.
- ธงชัย สันติวงษ์.(2534). *การตลาดสำหรับนักบริหาร* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ :ไทยวัฒนาพานิช

ธวัชชัย งามสันติวงศ์. (2545). **หลักการและวิธีการใช้คอมพิวเตอร์ในงานสถิติเพื่อการวิจัย.**

กรุงเทพ : โรงพิมพ์ บริษัท 21 เซ็นจูรี จำกัด

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ. **การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่.** สืบค้นวันที่ 24 กรกฎาคม 2561.

แหล่งข้อมูลอ้างอิง wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่.

บุญเรียง ขจรศิลป์. (2539). **วิธีวิจัยทางการศึกษา.** กรุงเทพมหานคร ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประยูร กาญจนตุล. (2549) **กฎหมายการปกครอง.** พระนคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.

ปฐม มณีโรจน์. **ทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์.** กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

_____. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร:

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย. (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561). สืบค้นวันที่ 24 กรกฎาคม 2561

แหล่งข้อมูลอ้างอิง psdg.anamai.moph.go.th/download/agreement/SARpsdg60/

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. 2546 **ทิศทางการปกครองท้องถิ่นของไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ.**

กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน,

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2561) **รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี.**

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2561) **รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี**

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2561) **รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี.**

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2561). **รายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น.**

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. (2563). **รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลมะขามคู่ตำบลมะขามคู่ อำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง.**

รศ.ดร. รัตติยาพรพงศ์, “ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่น”, เอกสารการสอนชุด

วิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15, (นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย,

(กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น, 2558), หน้า 39-44

วีระศักดิ์ เครือเทพ, เครือข่าย. (2550) **นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทวิเคราะห์ว่าด้วยการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบ เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ,** กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

วาทีตต์ เรียมรมิระตัน. (2556) **ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา.** สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา

สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2538). **พฤติกรรมผู้บริโภค** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2538). **พฤติกรรมผู้บริโภค** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา

- _____ . (2549) **การวิจัยการตลาด** กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด
- สมคิด เลิศไพฑูรย์ และคณะ. (2546) “ศึกษาสภาพปัญหาแนวทางการปรับปรุงรูปแบบการบริหารและแนวทางการพัฒนาพื้นที่เกาะสมุย”, รายงานการวิจัยเสนอต่อกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์ และคณะ.(2541). “การจัดการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ: ศึกษากรณีจังหวัดภูเก็ต”, รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: ศูนย์ศึกษาการพัฒนาประชาธิปไตย.
- สมชาติ กิจยรรยง (2537) **เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น
- สมิต สัจฉกร.(2543) **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายธาร
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542, (กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา, 2542,) หน้า 5-9.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. https://stat.bora.dopa.go.th/new_stat/file/62/stat_m62.tx
- Applewhite, Phillip B (1965).*Organizational Behavior*. New York :Prentice – Inc.,Hall , pp. 8
- Cranny, C.J. and et.al.1992. *Job Satisfaction : How People Feel about their Jobsand How It Affects Their Performance*. New York : Lexington Books
- Gronroos. C. (1992). *Strategic Management and Marketing in the Public Sector*. Finland: Swedish School of Economics and Business Management
- Locke, E.A. 1976. *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. In M.D. Dunnette(ed.). *Handbook of Industrial and Persanality*. Chicago:Rand McNally New Jersey : Prentice Hall.
- Morse.(1958) *Satisfactions in the white collar job*. Michigan: University of Michigan Press.
- nt=true#sthash.Hy1Wsfvm.dpuf
- A.H. Maslow. A Theory of Human Motivation. *Phychological Review*, 1943.
- Philip Kotler and Armstrong (2003) *marketing management* Upper Saddle River,N.J.: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988) “SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality.” *Journal of Retailing* 64 (1) : 12-40.
- Strauss and Sayless (1960). *Personal: The Human Problem of Management*. New York :Prentice – Inc.,Hall. pp.119-121)

คณะผู้วิจัยและที่ปรึกษาโครงการ

- | | | |
|-------------------|---------------|---------------------|
| 1. ดร.เสนีย์ | สุวรรณดี | ที่ปรึกษาโครงการ |
| 2. รศ.ดร.ณัฐพล | ชั้นชัย | ที่ปรึกษาโครงการ |
| 3. ผศ.ภาพนก | ช่วยชู | หัวหน้าโครงการวิจัย |
| 4. ดร.ผศ.ธารทิพย์ | พจน์สุภาพ | นักวิจัย |
| 5. ผศ.ธณกร | เทียมอุดมฤกษ์ | นักวิจัย |
| 6. อาจารย์จงจิตต์ | แซ่ลี | นักวิจัย |

เจ้าหน้าที่โครงการ

- | | |
|----------------------------|-----------------------|
| 1. นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ | มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต |
|----------------------------|-----------------------|

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตระหนักในภารกิจในการให้บริการประชาชน รวมทั้งการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและธรรมาภิบาลให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจจากประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงมหาดไทย โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้ขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่า ประเมินผลการให้บริการ และขออนุมัติเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ ด้วย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบและในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านและเติมข้อความ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ

เพศ

(1) ☐ ชาย (2) ☐ หญิง

อายุ

(1) ☐ ต่ำกว่า 20 ปี (2) ☐ 20 - 39 ปี

(3) ☐ 40 - 59 ปี (6) ☐ 60 ปีขึ้นไป

สถานภาพ

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

การศึกษา

(1) ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน (2) ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.

(3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวส. (4) ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

(5) ☐ ปริญญาตรี (6) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ

(1) ☐ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

(2) ☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท

(3) ☐ ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ

(4) ☐ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ

(5) ☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ

(6) ☐ นักเรียน / นักศึกษา

(7) ☐ เกษตรกร / ประมง

(8) ☐ อื่นๆ.....

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

(1) ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท

(2) ☐ 5,000 - 10,000 บาท

(3) ☐ 10,001 - 15,000 บาท

(4) ☐ 15,001 - 20,000 บาท

(5) ☐ 20,001 - 25,000 บาท

(6) ☐ 25,001 - 30,000 บาท

(7) ☐ 30,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจบริการงานด้านการพัฒนาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน					
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เสมอภาคและเท่าเทียมกัน					
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน					
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ					
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website					
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ					
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ					
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ					
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย
จังหวัดระยอง

3.1 สิ่งที่ความประทับใจ

.....
.....

3.2 ปัญหา

.....
.....

3.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง**

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตระหนักในภารกิจในการให้บริการประชาชน รวมทั้งการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและธรรมาภิบาลให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจจากประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงมหาดไทย โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้ขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่า ประเมินผลการให้บริการ และขออนุมัติเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ ด้วย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบและในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านและเติมข้อความ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ

เพศ

(1) ☐ ชาย (2) ☐ หญิง

อายุ

(1) ☐ ต่ำกว่า 20 ปี (2) ☐ 20 - 39 ปี
(3) ☐ 40 - 59 ปี (4) ☐ 60 ปีขึ้นไป

สถานภาพ

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

การศึกษา

(1) ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน (2) ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.
(3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวส. (4) ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
(5) ☐ ปริญญาตรี (6) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ

(1) ☐ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (2) ☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท
(3) ☐ ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ (4) ☐ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ
(5) ☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ (6) ☐ นักเรียน / นักศึกษา
(7) ☐ เกษตรกร / ประมง (8) ☐ อื่นๆ.....

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

(1) ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท (2) ☐ 5,000 - 10,000 บาท
(3) ☐ 10,001 - 15,000 บาท (4) ☐ 15,001 - 20,000 บาท
(5) ☐ 20,001 - 25,000 บาท (6) ☐ 25,001 - 30,000 บาท
(7) ☐ 30,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจบริการงานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตราย

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน					
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เสมอภาคและเท่าเทียมกัน					
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน					
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ					
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website					
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ					
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ					
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ					
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย
จังหวัดระยอง

3.1 สิ่งที่ความประทับใจ

.....
.....

3.2 ปัญหา

.....
.....

3.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตระหนักในภารกิจในการให้บริการประชาชน รวมทั้งการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและธรรมาภิบาลให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจจากประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงมหาดไทย โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้ขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่า ประเมินผลการให้บริการ และขออนุญาตเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ ด้วย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบและในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านและเติมข้อความ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ

เพศ

(1) ☐ ชาย (2) ☐ หญิง

อายุ

(1) ☐ ต่ำกว่า 20 ปี (2) ☐ 20 - 39 ปี
(3) ☐ 40 - 59 ปี (6) ☐ 60 ปีขึ้นไป

สถานภาพ

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

การศึกษา

(1) ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน (2) ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.
(3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวส. (4) ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
(5) ☐ ปริญญาตรี (6) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ

(1) ☐ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (2) ☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท
(3) ☐ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ (4) ☐ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ
(5) ☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ (6) ☐ นักเรียน / นักศึกษา
(7) ☐ เกษตรกร / ประมง (8) ☐ อื่นๆ.....

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

(1) ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท (2) ☐ 5,000 - 10,000 บาท
(3) ☐ 10,001 - 15,000 บาท (4) ☐ 15,001 - 20,000 บาท
(5) ☐ 20,001 - 25,000 บาท (6) ☐ 25,001 - 30,000 บาท
(7) ☐ 30,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจบริการงานด้านสวัสดิการชุมชน(ผู้สูงอายุ,ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส)

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน					
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เสมอภาคและเท่าเทียมกัน					
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน					
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ					
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น					
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website					
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ					
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ					
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ					
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย
จังหวัดระยอง

3.1 สิ่งที่น่าสนใจ

.....

3.2 ปัญหา

.....

3.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง







