



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

เสนอ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘



ศึกษาโดยมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

(ก)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในงานบริการ 4 ด้าน คือ

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

ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร จำนวน 390 ราย ปรากฏผลดังนี้

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าร้อยละของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1) งานด้านส่งเสริมอาชีพกลุ่มสตรี	4.81	96.2	พอใจมากที่สุด	1
2) งานด้านป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าและ ใช้เลือดออก	4.79	95.8	พอใจมากที่สุด	3
3) งานด้านการส่งเสริมสนับสนุนด้านกีฬา นันทนาการ สนามกีฬา	4.80	96.0	พอใจมากที่สุด	2
4) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า ประปา	4.78	95.6	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.80	96.0	พอใจมากที่สุด	

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2568 องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ ดังนี้ 1) งานด้านส่งเสริมอาชีพกลุ่มสตรี 2) งานด้านป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าและใช้เลือดออก 3) งานด้านการส่งเสริมสนับสนุนด้านกีฬา นันทนาการ สนามกีฬา 4) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า ประปา ปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับดังตารางที่ 4.12 ดังนี้ ร้อยละ 96.2 ร้อยละ 95.8 ร้อยละ 95.8 ร้อยละ 96.0 และร้อยละ 95.6

$$\begin{aligned}\text{คำนวณ} &= \frac{383.4}{5} \\ &= 96.0 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน}\end{aligned}$$

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

แม้ว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่มีงานที่ต้องพัฒนา ได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า ประปา ประเด็น ความพอใจความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ควรทำการสำรวจพื้นที่ ความจำเป็นในการใช้วัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ที่มีอยู่ และดำเนินการการแก้ไขพื้นที่ที่สามารถให้บริการประชาชน เช่นปรับปรุงจุดที่ให้ให้บริการเป็นแบบ สมาร์ทออฟฟิศ (Smart Office) โดยมีชุดรับแขก พร้อมน้ำดื่มไว้บริการประชาชน และเปลี่ยนเป็นเคาเตอร์การให้บริการ จะทำให้มีความสะดวกในการใช้บริการของประชาชน และการใช้เทคโนโลยี / ระบบออนไลน์ โดยพัฒนาแอปพลิเคชัน จะช่วยให้ประชาชนจองคิวล่วงหน้า ติดตามการให้บริการ และรับข้อมูลอื่นๆ ได้สะดวกมากขึ้น

ข้อเสนอเพิ่มเติมของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัด

ระยอง

1) สิ่งประทับใจ /จุดเด่น

(1) ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ เข้าใจและรับฟังปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชาและประชาชน สนับสนุนส่งเสริมการทำกิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร (อบต.) เป็นอย่างดี เช่น กิจกรรมเกี่ยวกับส่งเสริมอาชีพกลุ่มสตรี และส่งเสริมการกีฬาและการออกกำลังกาย โดยเฉพาะกิจกรรมเกี่ยวกับส่งเสริมให้ประชาชนในตำบลให้ใช้เศรษฐกิจพอเพียง

(2) เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ให้บริการประชาชนที่มารับบริการบนสำนักงานดีมาก ให้คำแนะนำ ดูแล และช่วยเหลือตลอดเวลาเป็นอย่างดี และได้รับความสะดวกจากระบบ E service ที่ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก ในการเข้าถึงการบริการ ได้อย่างรวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และประหยัดเวลาในการต้องรอหรือไปติดต่อราชการ ณ สถานที่ทำการขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

(3) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ดูแลสุขภาพ การการแข่งขันกีฬาประจำหมู่บ้าน การเดินเพื่อออกกำลังกาย มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าและการพ่นหมอกควันป้องกันยุงลายป้องกันโรคไข้เลือดออก

2) ปัญหา

(1) ประชาชนส่วนหนึ่งที่ไม่สะดวกหรือความชำนาญในการใช้เทคโนโลยี และไม่มีความพร้อมในอุปกรณ์ / เครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องปริ้นเอกสาร

(2) ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ ซ่อมแล้วก็ชำรุดอีก ควรซ่อมให้แข็งแรงกว่านี้ โดยเฉพาะถนนสายบางบุตร – สวนหลวง หน้าฝนน้ำท่วมเข้าบ้าน เพราะไม่มีท่อระบายน้ำ

(3) น้ำ ไม่มีคุณภาพมีกลิ่นโคลน แต่อบต.จะมีน้ำให้

(4) ไฟฟ้าหมู่บ้านหลายแห่งดับ ไฟไม่สว่างพอ เมื่อแจ้งแล้วจะมาซ่อมแซมช้า

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- (1) ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ส่งเสริม สนับสนุนการใช้เทคโนโลยี/การใช้ อินเทอร์เน็ตของประชาชน เพื่อความสะดวกในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
- (2) ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ควรมีการกำกับ ตรวจสอบและติดตามการ ให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ครอบคลุมที่
- (3) ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ปรับปรุงเรื่องถนน และไฟฟ้าอย่างเร่งด่วน
- (4) ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ปรับปรุงระบบประปาในหน้าแล้ง ขาดน้ำ ในการทำการเกษตร
- (5) ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ขุดลอกคูคลองบางแห่งที่ตื้นเขินจากการมีดิน ลงมาทับถม ทำให้น้ำไหลไม่สะดวก

ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย

(1) แนวทางในการแก้ปัญหาในทุกๆด้านนั้น บทบาทของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ได้เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสโลก ทั้งสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี การทำงานภาครัฐจากเป็นผู้ปกครองที่ควบคุม ดูแลประชาชน เปลี่ยนเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ในการรับบริการจากภาครัฐ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในฐานะผู้บริหารระดับท้องถิ่นต้องเร่งดำเนินการแก้ไขในสิ่งที่ประชาชนต้องการ เร่งพัฒนางานด้านต่างๆให้เป็นไปตาม แผนพัฒนาท้องถิ่นและแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรโดยเร็ว ให้สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนที่แท้จริง พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอและครอบคลุมพื้นที่ เพื่อให้ ประชาชนได้เห็นการพัฒนาที่เป็นรูปธรรม สัมผัสจับต้องได้ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนได้ เพิ่มขึ้นสามารถทำได้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน คือ

- (1) ต้องรับฟังและทำความเข้าใจปัญหา การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น:
- (2) สร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เช่น ภาคประชาชน ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม เพื่อให้การแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพและยั่งยืน
- (3) จัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การประชุม การสัมมนา การจัดเวทีสาธารณะเพื่อเปิดโอกาสให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงของ ปัญหา
- (4) ตั้งคณะทำงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในแต่ละด้านเพื่อเป็นผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหา เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชัน การให้บริการออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วโดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย
- (5) ติดตามผลการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง เพื่อประเมินว่าปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างแท้จริง หรือไม่ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาในอนาคต
- (6) สื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนอย่างทั่วถึงและโปร่งใส
- (7) ประชาสัมพันธ์ผลการแก้ไขปัญหา เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบและเกิดความเชื่อมั่นและ
- (8) ต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและเร่งพัฒนางานด้านต่าง ๆ

2) ประชาชนส่วนหนึ่งที่ไม่สะดวกหรือไม่มีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยี และไม่มีความพร้อมในอุปกรณ์ / เครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องปริ้น์เอกสาร เป็นเรื่องที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย และลดความเหลื่อมล้ำ ทางดิจิทัลในสังคมไทย องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ควรส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีและการศึกษา รวมถึงการจัดอบรมและให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ อาจมีการจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือในการใช้งานเทคโนโลยี เพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่ต้องการความช่วยเหลือ เช่น

(1) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ต้องพัฒนาศักยภาพการใช้เทคโนโลยี/ อินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุ โดยการให้ผู้สูงอายุมีงานทำ มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมผ่านกิจกรรมออนไลน์ในพื้นที่ การใช้ศูนย์เรียนรู้ในชุมชน สถานศึกษา โรงเรียนและห้องสมุด ให้ครูและนักเรียนสอนและแนะนำการใช้เทคโนโลยี เชื่อมความสัมพันธ์ความแตกต่างของวัย และเกิดการรวมกลุ่มของผู้สูงอายุในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ทางสังคมของชุมชน ทำให้ผู้สูงอายุสามารถใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข ปลอดภัย มีความสุข และรอบรู้ข่าวสารรอบตัวได้เป็นอย่างดี

(2) ณ สำนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ควรจัดระบบการให้บริการประชาชนที่ไม่มีความพร้อมด้านอุปกรณ์ / เครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องปริ้น์เอกสาร ให้แก่ประชาชนที่ต้องการใช้บริการ โดยมีเจ้าหน้าที่หรือการรับนักศึกษาเข้ามาฝึกงาน เพื่อให้บริการประชาชนและสามารถคิดค่าบริการได้ในจำนวนที่เหมาะสม

(3) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ต้องมีการปรับปรุงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้เอื้อต่อการปรับเปลี่ยนระบบและวิธีการทำงาน และการปรับบทบาทภารกิจของแต่ละส่วนราชการที่สามารถให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วถึง

3) สาเหตุที่โครงการ/กิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ มีความล่าช้าในการดำเนินการ และอาจทำให้โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ล่าช้า/ไม่เป็นไปตามกำหนด มาจากสาเหตุต่าง ๆ เหล่านี้¹

(1) ปัญหาเชิงนโยบาย ที่มาจากรัฐบาลกลาง เป็นผู้กำหนดนโยบายการบริหาร การพัฒนาประเทศ และถ่ายโอนนโยบายและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นภารกิจที่กระทบต่อการดำเนินชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ที่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก แต่ท้องถิ่นจำนวนมากไม่มีรายได้เพียงพอในการพัฒนาท้องถิ่น อีกทั้งรายได้ของท้องถิ่นยังมีข้อจำกัดในแต่ละพื้นที่ที่มีความแตกต่างทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองท้องถิ่น

(2) ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางการคลังของท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลที่มีความสามารถในการจัดเก็บรายได้สูงกลับได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนทั่วไปมากกว่าท้องถิ่นที่มีความสามารถในการจัดเก็บรายได้ต่ำ ทั้งนี้ เนื่องมาจากเงินอุดหนุนทั่วไปของประเทศไทยนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่าที่จะลดความเหลื่อมล้ำทางด้านเศรษฐกิจและการเงินการคลังระหว่างพื้นที่ที่ร่ำรวยและพื้นที่ที่ยากจน ดังนั้น กระบวนการการจัดสรรเงินอุดหนุนทั่วไปจึงก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางการคลังเพิ่มขึ้น

¹ การคลังท้องถิ่น: สภาพปัญหา และแนวทางแก้ไข • สุพัฒน์จิตร ลาบัวขาว

(3) ปัญหาจากโครงสร้างรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง ที่มาจากการจัดเก็บภาษีและอากรหรือมาจากรายได้อื่น ๆ หรือมาจากเงินอุดหนุน ถ้าปีใดภาวะเศรษฐกิจไม่ดี องค์การบริหารส่วนตำบลอาจได้รับเงินอุดหนุนน้อยลง

(4) ปัญหาความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารการคลัง เช่น การจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีลักษณะเชิงตั้งรับมากกว่าเชิงรุก องค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการจัดทำแผนที่ภาษี ซึ่งต้องใช้บุคลากร งบประมาณ และเวลาค่อนข้างมาก ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งไม่มีขีดความสามารถในการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(5) ปัญหาเรื่องการจัดสรรรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดสรรรายได้ของท้องถิ่นเกิดปัญหาหลายประการ กล่าวคือ

1. เกณฑ์การจัดประเภทภาษีที่เหมาะสมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับต่างๆ ตามสภาพความเป็นเมืองของท้องถิ่นมีผลต่อขนาดการจัดเก็บตามประเภทที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดเก็บได้เอง

2. เกณฑ์การจัดสรรงบประมาณไม่สะท้อนภาระหน้าที่ในพื้นที่ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขนาดรายได้ที่ไม่เหมาะสมและยังมีฝ่ายการเมืองเข้ามาแทรกแซงทำให้การจัดสรรงบประมาณไม่บรรลุตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้

3. หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาจัดสรรงบประมาณที่เป็นช่องทางในการต่อรองระหว่างรัฐบาลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือท้องถิ่นด้วยตนเอง ในการจัดสรรเงินอุดหนุนแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. การกำหนดอัตราภาษีและฐานภาษีที่ไม่เหมาะสม เพราะในปัจจุบันอัตราและฐานภาษีไม่สะท้อนประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ เนื่องจากผู้ที่เข้าข่ายในการจัดเก็บภาษีมียำนวนน้อยและยังประสบปัญหาในการเลี้ยงจ่ายภาษี

5. ภาษีบางประเภทที่ควรเป็นหน้าที่การจัดเก็บในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถจัดเก็บได้จากหน่วยงานราชการและ/หรือหน่วยงานรัฐวิสาหกิจได้ แม้ว่าหน่วยงานดังกล่าวจะเข้ามาดำเนินงานและได้รับรายได้ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) นั้น ๆ

(6) ปัญหาการจัดสรรรายจ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีแข่งขันกันการให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างฐานคะแนนนิยมของตนเองกับประชาชนในท้องถิ่น โดยไม่คำนึงถึงความเหมาะสมจากการประหยัดต่อขนาด (Economies of Scale) หรือมีขนาดของบริการสาธารณะที่เหมาะสมภายในท้องถิ่น โดยมักจะมีแนวโน้มจัดบริการสาธารณะท้องถิ่นขนาดใหญ่เกินความสามารถทางการคลังของท้องถิ่น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อวินัยทางการคลังของท้องถิ่นและส่งผลต่อการจัดสรรรายจ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรของท้องถิ่นและทรัพยากรภายในประเทศ

(7) ปัญหาด้านกฎหมายเกี่ยวกับการคลังท้องถิ่น

1. ไม่มีกฎหมายที่รองรับการกำหนดแหล่งรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. การขัดแย้งกันของกฎหมายที่กำหนดรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. การบังคับใช้กฎหมาย ถึงแม้การจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทภาษี มีกฎหมายรองรับและมีการกำหนดบทลงโทษไว้อย่างชัดเจน แต่ในทางปฏิบัติกลับพบว่า ไม่มีความชัดเจน เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติและมีความยุ่งยากซับซ้อน และ ผู้นำท้องถิ่นเลือกที่จะไม่บังคับใช้ที่ชัดเจน

(8) ปัญหาจากประชาชนผู้เสียภาษี กล่าวคือ การพยายามเลี่ยงภาษีของประชาชนที่จะจ่ายให้น้อย ที่สุดเท่าที่จะทำได้ รวมทั้งประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นซึ่งส่งผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษี

การแก้ปัญหาความล่าช้าของกิจกรรม/โครงการ

1. ควรมีการส่งเสริมการพัฒนารายได้ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การกำหนดอัตรา ภาษีค่าธรรมเนียมในการใช้บริการสาธารณะ การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมได้ 3 รูปแบบ คือ รูปแบบแรก การจัดเก็บค่าธรรมเนียมในอัตราที่เท่ากับต้นทุนค่าใช้จ่ายในการจัดให้บริการ รูปแบบที่สอง การจัดเก็บ ค่าธรรมเนียมในอัตราที่เท่ากับต้นทุนค่าใช้จ่ายในการจัดให้บริการสำหรับประชาชนบางกลุ่ม แต่สำหรับ ผู้สูงอายุ เด็ก และ องค์กรไม่แสวงหากำไร จัดเก็บในอัตราที่ต่ำกว่าต้นทุนค่าใช้จ่าย และรูปแบบที่สาม การ จัดเก็บค่าธรรมเนียมในอัตราที่ต่ำกว่าต้นทุนค่าใช้จ่ายในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอัตราค่าธรรมเนียมนั้นอาจมีความแตกต่างกันไปตามช่วงเวลา การให้บริการสาธารณะ กลุ่มผู้ใช้บริการ หรือจำนวนผู้ใช้บริการ (วุฒิสาร ตันไชย และ คณะ, 2558, น. 8)

2. รัฐบาลควรออกกฎหมายเพื่อรองรับการกำหนดแหล่งรายได้ของท้องถิ่น ให้มีความชัดเจนองค์การ บริหารส่วนตำบลบางบุตรสามารถออกข้อบัญญัติในการจัดเก็บภาษี และการกำหนดบทลงโทษกับผู้ค้าง ชำระภาษี เนื่องจากกฎหมายที่เกี่ยวกับภาษีท้องถิ่นนั้นมีหลายฉบับการที่จะปรับให้มีความเหมาะสมหรือ ปรับให้เหมาะสมกับสภาพบริบทของพื้นที่

3. องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ต้องให้ความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชน ในท้องถิ่น ในฐานะผู้เสียภาษีให้ชำระภาษีตามหน้าที่ของตน โดยไม่เลี่ยงการเสียภาษี โดยให้ประชาชนเข้ามามีบทบาท ในการจัดทำงบประมาณตั้งแต่เริ่มต้น รวมถึงการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับรายได้และ รายจ่ายต่าง ๆ ให้ประชาชน ผู้เสียภาษีได้ทราบว่า เงินภาษีอากรที่ตนจ่ายไปนั้น องค์การบริหารส่วนตำบล บางบุตรได้นำไปพัฒนาท้องถิ่น ผ่านโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ

4. ผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ควรกำกับ ติดตาม / จัดประชุม เพื่อสรุป ลำดับงาน ทั้งหมดของโครงการทั้งในส่วนงานหลักๆ และในส่วนรายละเอียดที่ต้องเชื่อมต่อกัน ระหว่างส่วนงานต่าง ๆ ในโครงการเพื่อเห็นความก้าวหน้าของโครงการ เมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรค จะได้ ร่วมกันปรึกษาและหาทางแก้ไข

5. ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ควรส่งเสริมการพัฒนาความรู้ด้านต่าง ๆ ให้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่ต้องเผชิญกับเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ มากมาย ทั้งภัยพิบัติทางธรรมชาติ ความขัดแย้งทางการเมือง สงคราม ตลอดจนสถานการณ์ด้านเศรษฐกิจ การเงิน การลงทุน และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เหตุการณ์เหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในประเทศทั้งระดับบนและระดับล่างอย่างแน่นอน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ควรนำไปใช้

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

(ข)

กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร และบุคคลหลายฝ่าย ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ที่ให้โอกาสเลือกทีมงานวิจัยชุดนี้ ทีมงานวิจัยรู้สึกเป็นเกียรติและขอขอบคุณท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ที่ได้กรุณาไว้วางใจมอบหมายให้ทำงานวิจัยเรื่องนี้ในนามมหาวิทยาลัย และขอขอบคุณที่ปรึกษาองค์การบริหารดีฝ่ายวางแผนและพัฒนาที่กรุณาให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกเรื่องเวลาในการทำวิจัย

ท้ายที่สุดขอขอบคุณพ่อแม่พี่น้องประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หวังว่างานวิจัยนี้จะมีประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ต่อไป

คณะผู้วิจัย

ปี 2568

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับบริหาร		ก
กิตติกรรมประกาศ		ข
สารบัญ		ค
สารบัญตาราง		จ
สารบัญรูปภาพ		ฉ
บทที่ 1	บทนำ	1
	หลักการและเหตุผล	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
	ขอบเขตของการวิจัย	2
	นิยามศัพท์เฉพาะ	3
	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2	แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
	แนวคิดในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่	4
	แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ	9
	แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	15
	การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	22
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม	29
	ประวัติความเป็นมา สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล	34
	บางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
	กรอบแนวคิดการวิจัย	40
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	41
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
	การวิเคราะห์ข้อมูล	43
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	45

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 4	
ผลการศึกษา	46
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านส่งเสริมอาชีพกลุ่มสตรีของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	48
ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านส่งเสริมอาชีพกลุ่มสตรีของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม	51
ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าและ ใช้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	51
ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าและ ใช้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม	54
ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนด้านกีฬา นันทนาการ สนามกีฬา ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	55
ความพึงพอใจการให้บริการงานด้าน การส่งเสริมสนับสนุนด้านกีฬา นันทนาการ สนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม	57
ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า ประปาของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	58
ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า ประปาของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม	61
สรุป ความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบาง บุตรอำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	61
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการจากองค์การบริหารส่วน ตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	63

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 5	สรุปและข้อเสนอแนะ	64
	สรุปผล	64
	ข้อเสนอแนะ	64
	บรรณานุกรม	
	คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย	
	ภาคผนวก	
	รูปถ่าย	
	แบบสอบถาม	

	สารบัญตาราง	หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงค่าจำนวน ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม	47
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านส่งเสริมอาชีพกลุ่มสตรี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร	49
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านส่งเสริมอาชีพกลุ่มสตรีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม	51
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าและไข้เลือดออกของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร	52
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าและไข้เลือดออกของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม	54
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจการให้ บริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนด้านกีฬา นันทนาการ สนามกีฬาขององค์การ บริหารส่วนตำบลบางบุตร	56
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจการให้ บริการการส่งเสริมสนับสนุนด้านกีฬา นันทนาการ สนามกีฬาขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางบุตร ในภาพรวม	58
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจการให้ บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า ประปาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร	59
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจการให้ บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า ประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม	61
ตารางที่ 4.10	สรุป ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจการให้บริการทุก ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร	62

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	40
------------	----------------------	----

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นองค์กรภาครัฐที่จัดตั้งตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ถือเป็นหน่วยงานหลักในการจัดการบริการสาธารณะตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 250 "องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในระดับท้องถิ่นมาเป็นระยะเวลานาน โดยมุ่งให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์ ทั้งนี้ภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการท้องถิ่นสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น เพื่อพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติและปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด 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 5 ภารกิจ ดังนี้

- 1) งานด้านส่งเสริมอาชีพกลุ่มสตรี
- 2) งานด้านป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าและไข้เลือดออก
- 3) งานด้านการส่งเสริมสนับสนุนด้านกีฬา นันทนาการ สนามกีฬา
- 4) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า ประปา

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) งานด้านส่งเสริมอาชีพกลุ่มสตรี 2) งานด้านป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าและไข้เลือดออก 3) งานด้านการส่งเสริมสนับสนุนด้านกีฬา นันทนาการ สนามกีฬา 4) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า ประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

1.4.4 การบริการ หมายถึง การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ได้แก่ งานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ งานบริการด้านช่องทางการให้บริการ งานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และงานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 1) งานด้านส่งเสริมอาชีพ กลุ่มสตรี 2) งานด้านป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าและไข้เลือดออก 3) งานด้านการส่งเสริมสนับสนุน ด้านกีฬา นันทนาการ สนามกีฬา 4) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า ประปา ต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

1.5.2 ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 ได้นำเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

2.1 แนวคิดในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

2.2 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2.4 การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

2.6 ประวัติความเป็นมา สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.8 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 แนวคิดในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

2.1.1 ความหมายของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งตั้งอยู่บนสมมติฐานของความเป็นสากลของทฤษฎีการบริหาร และเทคนิค วิธีการจัดการ ว่า สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งในแง่ของการบริหารรัฐกิจ และการบริหารธุรกิจโดยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น จะมุ่งเน้นถึงวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงาน ทั้งด้านผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (Value for Money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพ และสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยนำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ เข้ามาประยุกต์ใช้มากขึ้น

ลักษณะการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

1. เน้นผู้นำการเปลี่ยนแปลง Leadership
2. พัฒนาบุคลากรและระบบงานเพื่อรองรับเทคโนโลยี ตามนโยบาย Thailand 4.0
3. บูรณาการทำงาน และการมีส่วนร่วม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
4. ทำงานเชิงรุก เตรียมความพร้อมรองรับสถานการณ์ต่างเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ในระยะยาว
5. เน้นการแบ่งปันข้อมูล ความโปร่งใส การเรียนรู้ร่วมกัน

6. ส่งเสริมให้คนมีความรู้ทักษะ สามารถหลากหลาย
7. มีความคล่องตัว มีความยืดหยุ่น
8. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

นักวิชาการ Hood กล่าวว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ 7 ประการ คือ

1. จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึงให้ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผลก็เพราะเมื่อผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะเกิดความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบจากภายนอก

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 ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิตให้เงินสนับสนุนแยกกัน และติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ

5. เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เป็นการเปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล 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 หยุดยังการเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

2.1.2 เหตุผลที่ต้องนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้

1) กระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

2) ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญคือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม โดยมีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
3. การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล
4. การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทนและระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์
5. การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะที่เดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

2.1.3 การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) บัญญัติ 10 ประการ

- 1) รัฐบาลที่เป็นตัวเร่งปฏิกิริยา: ถือหางเสือไม่ใช่พายเรือ (Catalytic Government: Steering Rather Than Rowing)
- 2) รัฐบาลที่เป็นเจ้าของโดยชุมชน : ให้อำนาจไม่ใช่เพียงแค่ให้บริการ (Community – Owned Government: Empowering Rather Than Serving)
- 3) รัฐบาลที่เน้นการแข่งขัน : อัดฉีดการแข่งขันเข้าไปในการส่งมอบบริการ (Competitive Government: Injecting Competition into Service Delivery)
- 4) รัฐบาลที่ขับเคลื่อนด้วยพันธกิจและปรู่งองค์การที่ขับเคลื่อนด้วยกฎระเบียบ (Mission-Driven Government: Transforming Rule – Driven Organizations)
- 5) รัฐบาลที่เน้นผลลัพธ์ : จัดสรรงบประมาณให้ตามผลประกอบการไม่ใช่ปัจจัยนำเข้า (Result – Oriented Government: Funding Outcomes, Not Inputs)
- 6) รัฐบาลที่ขับเคลื่อนด้วยลูกค้า : บรรลุความต้องการของลูกค้าไม่ใช่ของระบบราชการ (Customer – Driven Government: Meeting the Needs of the Customers, Not the Bureaucracy)
- 7) รัฐบาลที่เป็นผู้ประกอบการ : สร้างรายได้มากกว่าการใช้จ่ายงบประมาณ (Enterprising Government: Earning Rather Than Spending)
- 8) รัฐบาลที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า : กันดีกว่าแก้ (Anticipatory Government: Prevention Rather Than Cure)
- 9) รัฐบาลกระจายอำนาจ : จากลำดับชั้นบังคับบัญชาสู่การมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม (Decentralized Government: From Hierarchy to Participation and Teamwork)
- 10) รัฐบาลที่เน้นระบบตลาด : ใช้ระบบตลาดเป็นคันจัดการเปลี่ยนแปลง (Market – Oriented Government: Leveraging Change through the Market)

2.1.4 ตัวแบบการปฏิรูปการจัดการภาครัฐแนวใหม่

1) ตัวแบบเวสต์มินสเตอร์ การปฏิรูปของประเทศนิวซีแลนด์

- 1) เศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิก
- 2) เชื่อว่าระบบตลาดเสรีทำให้การตัดสินใจมีประสิทธิภาพมากกว่าการควบคุมโดยรัฐบาล
- 3) เจ้าหน้าที่ของรัฐก็ได้แรงจูงใจจากระบบตลาด
- 4) ยึดหลักการแข่งขัน

กลยุทธ์การปฏิรูปของประเทศนิวซีแลนด์

- 1) ขึ้นการจัดการนิยม : ขึ้นการจัดการภาคเอกชนมาใช้ในภาครัฐ
- 2) ขึ้นการสร้างระบบตลาด : การทำสัญญา การแข่งขัน การจูงใจตามผลประโยชน์ของบุคคล
- 3) ขึ้นกลยุทธ์ : แผนองค์รวมเพื่อลดการแยกส่วน
- 4) ขึ้นปรับสมรรถนะ : รัฐบาลมุ่งพัฒนาสมรรถนะในการจัดการกลยุทธ์
- 5) กลยุทธ์ด้านการทรัพยากรมนุษย์

กลยุทธ์การปฏิรูปของประเทศนิวซีแลนด์

- 1) เพิ่มความโปร่งใสด้วยการระบุจุดมุ่งหมายของแผนและรายงานตามผลงาน
- 2) แยกการซื้อและผลิตออกจากกัน
- 3) ประสิทธิภาพและถูกที่สุด
- 4) การแยกการกำหนดนโยบายออกจากการบริหารนโยบาย
- 5) ระบบการแข่งขันและจูงใจ
- 6) ลดขนาดภาครัฐ
- 7) คนนอกมาบริหาร

ผลลัพธ์จากการปฏิรูปของประเทศนิวซีแลนด์

- 1) ปัญหาการประสานงาน
- 2) ขาดการตอบสนองต่อประชาชน
- 3) ละเลยการประเมินผลลัพธ์
- 4) รัฐบาลยังสนใจพัฒนาผู้บริหารไม่เพียงพอ
- 5) ปฏิรูปเพื่อเน้นให้ถูกต้อง : โปร่งใส / ภาวะผู้นำให้ภาครัฐ / บุคลากร / ผลผลิตเป็น

ผลลัพธ์ / ผลประโยชน์สาธารณะ / ความสามารถของพลเมือง

2) ตัวแบบประเทศสหรัฐอเมริกา

พื้นฐานของการปฏิรูปก่อนยุคประดิษฐ์รัฐบาลใหม่

- 1) เน้นโครงสร้าง
- 2) เน้นกระบวนการ
- 3) การนำไปปฏิบัติ
- 4) ปฏิรูปการบริหารงานของท้องถิ่น
- 5) กลยุทธ์การแปรรูป

6) เปลี่ยนงานรัฐเป็นเอกชน

7) การจ้างเหมา

ยุคประติษฐ์รัฐบาลใหม่ ขั้นตอนการประติษฐ์รัฐบาลใหม่

1) ทำงานดีขึ้นแต่เสียค่าใช้จ่ายน้อยลง

2) รัฐบาลควรทำอะไร

3) การแสวงหาความสนับสนุนทางการเมือง : การทบทวนผลงานชาติ/ การเป็นหุ้นส่วน

แห่งชาติเพื่อการประติษฐ์รัฐบาลใหม่

ผลกระทบของการประติษฐ์รัฐบาลใหม่

1) ทำงานดีขึ้น : จริง คือ การปฏิรูปได้พัฒนาแนวทางใหม่ ๆ / ไม่จริง คือ การปฏิรูปไม่ค่อยได้มี

ผลกระทบต่อหน่วยงานหลายหน่วย

2) เสียค่าใช้จ่ายน้อยลง : เน้นการปฏิรูป

3) ผลกระทบทางการเมือง

4) พระราชบัญญัติผลงานและผลลัพธ์ของรัฐบาล

5) เทคโนโลยีสารสนเทศ

6) การกระจายอำนาจ

ยุคของประธานาธิบดีบูช

1) การจัดการเชิงกลยุทธ์ของทุนมนุษย์

2) การจ้างเหมาบริการ

3) การปรับปรุงการจัดการการคลัง

4) รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

5) การวัดผลงาน

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นความพยายามแก้ปัญหาของระบบราชการแบบดั้งเดิม ที่การบริหารจัดการที่เน้นสายบังคับบัญชาและกฎระเบียบที่เคร่งครัด มีโครงสร้างองค์กรแบบรวมศูนย์ โครงการจะถูกนำไปปฏิบัติโดยการควบคุมจากบนลงล่าง (Top Down) เป็นการตัดสินใจแบบรวมศูนย์ เพื่อให้การบังคับบัญชาและการสอดส่องดูแลทำได้ดียิ่งขึ้น เน้นการใช้กำลังคน ขาดการนำไปปฏิบัติจริง นอกจากนั้นแล้วยังมีการจำกัดดุลยพินิจในการบริหารงาน มุ่งเน้นประสิทธิภาพและความสำเร็จเป็น คำนิยมสำคัญในการบริหารงานขององค์กร แต่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ใหม่ (New Public Management : NPM) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม เป็นการปรับปรุงในด้านประสิทธิภาพ และการให้บริการประชาชน ซึ่งหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนว ใหม่ คือ การปฏิรูประบบราชการ นั้นเอง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกต โดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนจึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2556 กล่าวไว้ว่า "พึง" เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า "ควร" เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า "พอ" หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน "พึงพอใจ" จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ กษกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดี พอใจ ชอบใจของบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลเหล่านั้นได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนตนเองต้องการหรือเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าว จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2556) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง รัก และชอบใจ

จิราพร กำจัดทุกข์ (2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เป็นการยอมรับความรู้สึกที่ยินดีความรู้สึกชอบในการได้รับการหรือได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังหรือความต้องการที่บุคคลนั้นได้ตั้งไว้

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

โคเลอร์ (Kotler.1999: 5) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจ สามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็นสามระดับด้วยกันและลูกค้ารายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น

เชลลี (Shelly.1975 : 215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึก

ทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

มิลเลต (Millet. 1954:397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) คือ การให้บริการตามความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ ที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งอาจเป็นผลบวกหากตรงกับความต้องการ หรือเป็นผลลบหากไม่ตรงกับความต้องการของบุคคล

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้มาบริหารจะต้องดำเนินงานให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สิ่งที่ยังชี้ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการที่สำคัญประการแรกที่เป็น คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ต้องศึกษาให้ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

ความหมายของความพึงพอใจ โคเลอร์ (Kotler. 1999 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจคือ ระดับความรู้สึกของบุคคล ที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคลดังนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็นสามระดับด้วยกัน และลูกค้ารายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก เซลลี (Shelly. 1975:215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึก

ทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

2.2.3 ลักษณะความพึงพอใจ

สรัสคิ์ นาถวิล (2544) ได้กล่าวถึง ลักษณะความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการก่อนที่ถูกค่าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการจากโฆษณาการให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ได้รับรู้ได้มีความรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับบริการ คือ ความคิดหวังในสิ่งที่คิดว่าได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอยู่ เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เป็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้ายืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

2.2.4 การศึกษาความพึงพอใจ

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

(1) แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งนี้ เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประเมินค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้นจริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภค จากนิยามนี้ สามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

1. ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้านักตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

2. ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าจะประมาณค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค

3. ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงมักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภคที่สูงขึ้น

(2) แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่ง เป็นที่มาของคำนิยามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิกิริยาของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้น ๆ โดยหลักการความพึงพอใจมี 3 ประการด้วยกัน คือ

1. การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้และสามารถจะแสดงปฏิกิริยาต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้

2. ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้น ๆ

3. ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวัง แต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้ว ความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย

2.2.6 การวัดระดับความพึงพอใจ

ภนิดา ชัยปัญญา (2541:55) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกต อย่างมีระเบียบแบบแผน

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

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจ จะสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนั้นก็ทำให้ทราบความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่ามีความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบนั่นเอง ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินใช้ แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

2.2.7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัมฤทธิ์ (2546 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายความว่าถึงภาวะการณ์ แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอื่นเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้บริการจองหนังสือซื้อแล้วรวยก็ได้รับหนังสือซื้อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือ ประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

2.2.8 แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัมฤทธิ์ (2546 : 18 – 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินงานควบคู่กันไปทั้งต่อผู้บริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์กร ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร ในการสะท้อนภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำข้อมูลที่จะบ่งชี้ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินงาน แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการ และคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์การ โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์การบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริหารการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์การ เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

2.2.9 แนวทางส่งเสริมความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539, หน้า 38-40) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

(1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

(2) การส่งเสริมและการแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็มักจะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

(3) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้ได้รับบริการเกิดความความพึงพอใจ ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและตอบสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

(4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2539) แสดงทรรศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือเจตคติที่เป็นนามธรรมที่เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วยอาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ถ้าหากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้น่าจะเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป สอดคล้องกับรายงานของ ปทุม ฤกษ์กลาง (2541) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าคุณมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตได้ โดยอาศัยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นเรื่องยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1984) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีอย่างน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
2. ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน
3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันทางที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

2.3.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

โจเซฟ จูแรน (Joseph Juran) ปรมาจารย์ด้านการบริหารงานคุณภาพ ผู้เสนอแนวคิดระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management-TQM) อดีตศาสตราจารย์แห่งสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซตส์ (MIT) ได้เสนอไว้ว่า คุณภาพก็คือ ความเหมาะสมพอดีในการใช้และเป็นส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น ส่วนครอสบี (Crosby, 1982) ให้ความหมายอย่างกระชับไว้ว่า เป็นการตอบสนองต่อความต้องการ (Conformance to requirement)

ในขณะที่ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1990) เสนอว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพก็คือ ผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง

จูราน และกรับนา, ฮัสกิน, ซีแธมล์, พาราซูรามาน และแบรี่ กล่าวถึง การบริการมีคุณภาพ (Juran and Gryna, 1998 ; Hutchins, 1985: 165 ; Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 16) คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์ หรือบริการ กับการรับรู้ที่แท้จริงที่มี โดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดและตรงตามที่คาดหวัง ก็ถือได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเอง

รอส, โกทซ์ และเดวิส (Ross, Goetsch and Davis, 1997: 11-13) ก็จัดว่าเป็นกรอบการมองเรื่องคุณภาพกรอบหนึ่ง พร้อมอธิบายว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ อันมีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือการจัดการน้อย แต่ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมาก กับในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการ มักไม่สามารถทำการทำนายได้ เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการได้แก่ พฤติกรรมผู้ให้บริการ (behavior of the delivery person) ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์กร (image of the organization) โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการการเริ่มให้บริการจนถึงการสิ้นสุดในการให้บริการ โดยการให้บริการจะยิ่งดียิ่งขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น จากที่ได้กล่าวถึงทัศนะของนักวิชาการดังกล่าว การศึกษาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่ง และเป็นมุมมองในเชิงคุณภาพที่สำคัญที่พึงได้รับความสนใจ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539:14) ได้กล่าวว่าคุณภาพของสินค้า (Product Quality) หมายถึง ความสอดคล้องกับข้อกำหนด (Conformance to Requirements) ความเหมาะสมต่อการใช้อยู่ (Fitness for Use) และระดับของคุณประโยชน์แห่งคุณสมบัติของสินค้าที่เอื้ออำนวยต่อผู้ใช้สอยและตอบสนองต่อความต้องการที่ตั้งใจหรือคาดหวังก่อนใช้สอยสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้น ๆ โดยทั่วไปคุณภาพของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์มักจะเกี่ยวข้องกับคำว่า

Grade = เกรดหรือระดับของสินค้า

Fitness for Use = ความเหมาะสมต่อการใช้อย

Consistency = ความสม่ำเสมอของคุณสมบัติของสินค้านั้น ๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ลูกค้าที่ตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าที่ระดับใด ๆ เพราะมั่นใจว่าคุณภาพของสินค้านั้นเหมาะสมต่อการใช้อยู่ในระดับราคาที่ตนเองพอใจ และที่ซื้ออย่างต่อเนื่องเพราะมั่นใจว่าทุก ๆ ครั้งที่ซื้อสินค้าชิ้นนั้นเขาจะได้รับคุณภาพตรงตามที่ระบุไว้อย่างสม่ำเสมอ

ส่วนคุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าและระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการแล้ว

2.3.2 การวัดคุณภาพของการบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1982; 1990: 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ครอสบี (Crosby, 1988: 15) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

ปัจจัยหรือองค์ประกอบของการบริการในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบตรวจวัด ทดสอบ ประเมินค่า นับจำนวนหรือให้คะแนนในการประเมินระดับคุณภาพของบริการหลังจากได้รับบริการนั้น ๆ ซึ่งต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากปัจจัยคุณภาพ (Service Characteristics and Attributes) ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539:16) กล่าวว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการประกอบด้วย

1. Characteristics of Service Quality หมายถึงลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของบริการมุ่งเน้นที่บุคลิกภาพหรือลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของผู้ให้บริการหรือตัวบริการนั้น ๆ

2. Attributes of Service Quality หมายถึง คุณลักษณะทางคุณภาพของบริการ มุ่งเน้นถึงหน่วยวัดหรือประเด็นเปรียบเทียบหรือมาตรฐานวัดทั่วไปที่ไว้วัดเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของหน่วยงานบริการ 2 แห่ง อาทิ ความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความสะอาด ฯลฯ ถือว่าเป็น Attributes Factor ของคุณภาพบริการในที่นี้เรียกรวม ๆ ว่าปัจจัยคุณภาพบริการ

Berry และคณะได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการเพื่อค้นหาปัจจัยที่เป็นตัววัดระดับคุณภาพการบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า (อ้างใน วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2539: 17) พบว่าลูกค้ามักอ้างถึง 10 ปัจจัยคือ

1. Reliability หรือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ

2. Responsiveness หรือความตอบสนองการสนองตอบต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า

3. Competence หรือความสามารถ สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญ รุจจริง

4. Access หรือการเข้าถึงง่าย การให้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก

5. Courtesy หรือความสุภาพ เคารพบนอบ อ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของบริการ

6. Communication หรือความสามารถและสมบุรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เขาใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจได้อย่างกระจ่างชัด

7. Creditability หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

8. Security หรือความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ

9. Customer Understanding หรือความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน

10. Tangibles หรือส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ อาณานิยม คุณภาพของการบริการได้ 3 ลักษณะคือ

1) วัดในเชิงคุณภาพหรือความรู้สึกของลูกค้า

$$\begin{aligned} \text{สมการคือ} \quad \text{Service Quality} &= \frac{\text{Total Customer's Feeling}}{\text{Customer Expectation}} \\ \text{คุณภาพบริการ} &= \frac{\text{ความรู้สึกทั้งหมดของลูกค้า}}{\text{ความคาดหวังของลูกค้า}} \end{aligned}$$

2) วัดในเชิงทั้งคุณภาพและทั้งเชิงปริมาณ

$$\text{สมการคือ Level of Service Quality} = \frac{\sum \text{Positive MOT}}{\text{Total MOT Received}}$$

$$\text{ระดับความรู้สึกต่อคุณภาพบริการ} = \frac{\text{ผลรวมของความพึงพอใจ}}{\text{การสัมผัสบริการที่ได้รับทั้งหมด}}$$

เมื่อ MOT = Moment of Truth = ช่วงเวลาที่ความจริงปรากฏออกมา ช่วงเวลาที่มีการสัมผัสกับบริการ

$$\sum = \text{Summation} = \text{ผลรวมทั้งสิ้น}$$

3) วัดในเชิงตัวเลขเป็นดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า (Index)

$$\text{สมการคือ Customer Satisfaction Index} = \frac{\text{Service Delivery}}{\text{Customer Expectation}}$$

$$\text{เขียนย่อ ๆ ว่า CSI} = \frac{\text{SD}}{\text{CE}}$$

เมื่อ CSI = ดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า

SD = บริการที่ส่งมอบให้กับลูกค้าหรือบริการที่ลูกค้ารับไปจริง ๆ

CE = ความคาดหวังในบริการที่ลูกค้าต้องการได้รับหรือความคาดหวังของลูกค้า

นอกจากนี้ จารุบุรณ์ ปาณานนท์ (2533: 11-12) ได้ศึกษาปัจจัยที่เพนต์ว่ากำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับการบริการทั่ว ๆ ไปมี 10 ประการดังนี้

1. ใจได้อธิบายความว่า การบริการนั้นต้องคงเสถียรและใจได้
2. ความพร้อม หมายถึงการบริการที่พร้อมตลอดเวลาผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ
3. ความสามารถ หมายถึงผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น
4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง การง่ายในการติดต่อ ไม่มีพิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย
5. ความมีอัธยาศัย หมายถึงความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
6. การสร้างสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
7. เชื่อถือได้หมายถึงการบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้
8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย
9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว
10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

2.3.3 คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้น จะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน ทั้งนี้เนื่องจากภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชน อยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่าเสมอและเสมอภาคโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายของการให้บริการภาคเอกชนกลับอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นการมุ่งหากำไรจากการให้บริการดังนั้นคุณภาพการให้บริการภาครัฐจะต้องพิจารณาวัดที่ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับบริการที่ดีมีมาตรฐานและเสมอภาคแล้วประชาชนย่อมมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือ การปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นต้น ประสิทธิภาพขององค์การภาครัฐมักคำนึงถึงการบรรลุเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม

ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์การภาครัฐว่าหน่วยงานนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใดต้องพิจารณา 2 ดานดังนี้ (Steers, 1977:1-2 อ้างใน ปะยูหาโย, 2539: 12)

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือการวัดประสิทธิผลขององค์การที่บรรลุถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ว่าจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ เช่น อัตราการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยในสวนของการป้องกันก็เป็นการควบคุมอัตราการเกิดของคดีอาญาไม่ใหเกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้สวนในการปราบปราม คือการเพิ่มผลการจับกุมผู้กระทำความผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่งในการวัดความสำเร็จของตำรวจ เป็นต้น

2. การประเมินประสิทธิภาพในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการคือการประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การให้บริการสาธารณะสามารถสนองตอบต่อความต้องการหรือขอเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ถึงแม้ว่าตำรวจจะสามารถปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยได้ แต่นั่นมีอาจกล่าวสรุปได้ว่า ประชาชนจะมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน เช่น บางคดีที่เกิดขึ้น แต่ผู้เสียหายไม่ได้มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อตำรวจอาจเห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย ก็ทำให้สถิติตัวเลขการเกิดคดีอาญาน้อยกว่าความเป็นจริง เป็นต้น

2.3.4 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้เหมาะสม และเชี่ยวชาญ รู้จริง (มือถึง)
4. Access การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 50) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

กรอนรูส (Gronroos, 1990: 40-42) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมดว่าเป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (expected quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (corporate image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communication) และความต้องการของลูกค้า (customer needs)

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (experiences quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality)

สรุป คุณภาพการให้บริการของกรอนรูสดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการ ว่า คุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้ว จะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived Service Quality-PSQ)

นั่นเอง ซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับ คุณภาพที่คาดหวังจะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร

2.3.5 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน โดยมีนักวิชาการได้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 50) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป็น เรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก จึงได้มี ความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพ การให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการ พิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงาน บริการซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทศคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึก ได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการ แก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการ บริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการ พิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตาม ที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้ คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียง ของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

สรุปได้ว่าคุณภาพการบริการ (Service Quality) หรือ การให้บริการที่มีคุณภาพสูงและสามารถ ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้อย่างเหมาะสม คุณภาพการบริการที่ดีนี้ สามารถช่วยสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้กับประชาชน และเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้าง ความสำเร็จให้กับองค์กร ซึ่งผู้บริหารขององค์กรพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการ

ความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการ แนวทางส่งเสริมความพึงพอใจ

2.4 การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

นอกจากนี้ความหมายของการบริการสาธารณะ อาจแยกเป็น 2 ลักษณะ โดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางด้านกฎหมาย ได้แก่

1) ลักษณะทางด้านการเมืองบริการสาธารณะ หมายถึง สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัย กระทั่งถึงความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

2) ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะ ประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ ได้แก่

- (1) เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศหรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้
- (2) มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม
- (3) เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมหรือโครงการที่รัฐจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการประชาชนและสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยที่ประชาชนทุกคนต้องได้รับบริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ตรงต่อเวลา อย่างพอเพียง ต่อเนื่องและก้าวหน้า หรือมีการปรับปรุงคุณภาพ หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.4.2 หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ ถือเป็นภารกิจของรัฐที่ต้องจัดให้มีและให้บริการอย่างทั่วถึง เพื่อประโยชน์ของส่วนรวม ดังนั้นประชาชนทุกคนมีสิทธิจะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่รัฐได้จัดทำขึ้น โดยภาครัฐมีหลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ดังนี้

1) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (The Principle of Continuous) กล่าวคือ การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะ เป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชนโดยทั่วไป เนื่องจากประชาชนมีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา ดังนั้นการจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่องจะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

2) หลักความเสมอภาค (The Principle of Equal) กล่าวคือ การจัดทำบริการสาธารณะ มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยรวม ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม การบริการที่รัฐจัดทำขึ้นแล้ว จะต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการด้วย

3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (The Principle of Adaptation) กล่าวคือ รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง ดังนั้นรัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม เมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชนด้วย

หลักเกณฑ์ในการให้บริการสาธารณะ ที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน มีดังนี้

(1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการของภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันด้วยเหตุผลต่าง ๆ เช่น เพศ อาชีพ ระดับการศึกษาหรือสถานะทางสังคมที่เป็นข้ออ้างในการให้บริการ ดังนั้น ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ต้องได้รับมาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

(2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา โดยที่ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

(3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ ซึ่งความเสมอภาคและความตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้าการให้บริการไม่เพียงพอ เพราะจะสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ

(4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continues Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ

(5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยได้ว่า คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะของภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ มีหลักเกณฑ์การดำเนินการ ได้แก่ 1.บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และตรงต่อเวลา 2. การบริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และเท่าเทียม 3. การให้บริการมีความเพียงพอและเหมาะสม และ 4. ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

2.4.3 องค์การจัดทำบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความควบคุมรัฐ ที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งมีองค์การจัดทำบริการสาธารณะ สามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท ดังนี้

1) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน การกิจที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่า หรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีขั้นสูง เช่น

(1) การป้องกันประเทศ การกิจการป้องกันการรุกรานจากต่างประเทศ และความมั่นคงของรัฐ เช่น การกิจด้านการทหาร

(2) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ คือ การจัดระบบกระบวนการยุติธรรมและการควบคุมสังคม เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นกิจการที่คาบเกี่ยวกันทุกท้องถิ่น เช่น กิจการตำรวจ

(3) การกิจด้านการคลัง การรักษาความมั่นคงและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เพื่อความเป็นเอกภาพและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เช่น กิจการเกี่ยวกับเงินตรา และ

(4) หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เช่น การกิจในการดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และกิจการด้านการทูต

2) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมีสองประเภท ได้แก่ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ และบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

(1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย

(2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ

(3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา

2.4 บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

3) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นบริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบ เนื่องจากกิจการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชน และเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชน เช่น การจัดการศึกษาในระดับประถม ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำ ส่วนการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้เงินลงทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

4) บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน เป็นวิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชน แบ่งออกได้ 3 ลักษณะ ได้แก่

(1) กิจกรรมการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภท ที่ต้องใช้เงินลงทุนมากหรือต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงจำเป็นต้องให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

(2) การมอบอำนาจ (Habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ เป็นการที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วนนั้น เนื่องจากเอกชนไม่มีอำนาจจัดทำบริการสาธารณะ เพราะรัฐเป็นผู้มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ

(3) สัมปทาน (Concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ โดยเอกชนเป็นผู้ลงทุนและเสี่ยงภัยเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ

สรุปได้ว่า องค์การจัดทำบริการสาธารณะ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ 2) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 4) บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน ซึ่งการจัดแบ่งตามแต่ละประเภทต้องคำนึงถึงความสำคัญของกิจกรรม อำนาจหน้าที่ผลประโยชน์ของมหาชน ความต้องการร่วมกันของประชาชน บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษงบประมาณการลงทุนและภาวะความเสี่ยงภัย

2.4.4 ลักษณะและองค์ประกอบของบริการสาธารณะ เป็นการจัดทำภารกิจของรัฐเพื่อให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายสูงสุด คือ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน จะเห็นได้ว่า การบริการสาธารณะในปัจจุบันจะมีขอบเขตของกิจกรรมที่กว้างขวางและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น นักวิชาการได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบสำคัญของการบริการสาธารณะไว้ดังนี้

ลักษณะของบริการสาธารณะ ประกอบด้วย

1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร (Resources) หมายถึง บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

2) กิจกรรม (Activities) คือ กระบวนการ (Process) หมายถึง กระบวนการของการบริหารทรัพยากร

3) ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการของการบริหารทรัพยากร

4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับการให้บริการสาธารณะ เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ มีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่

(1) ตัวบริการ (Services)

(2) แหล่งหรือหน่วยงานที่ให้บริการ (Sources)

(3) ช่องทางการให้บริการ (Channels)

(4) ผู้รับบริการ (Client Group)

การให้บริการ มีลักษณะกระบวนการเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินงาน ใช้ทรัพยากรและผลิตรายการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึง การรับบริการ จากความหมายดังกล่าว เห็นว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่า หน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็น ผลผลิตหรือการบริการ (Output) และต้องมีการประเมินผล จึงจะช่วยทำให้ทราบว่าผลผลิตหรือการบริการ ที่เกิดขึ้นเป็นเช่นใด ซึ่งจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะเห็นได้ว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นกระบวนการกำหนดแผนงาน ดำเนินงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้บริการ (Sources) จัดหาปัจจัยนำเข้า (Input) หรือ ทรัพยากร (Resources) เพื่อจัดทำกิจกรรม (Activities) หรือบริการ (Services) ได้แก่ ผล (Results) หรือ ผลผลิต (Outputs) หรือบริการสาธารณะต่าง ๆ ผ่านช่องทางการให้บริการ (Channels) ให้แก่ผู้รับบริการ (Client Group) ซึ่งมีผลกระทบ (Impacts) ต่อความคิดเห็น (Opinions) ของผู้รับบริการ

2.4.5 รูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริการสาธารณะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละประเภท แบ่งได้ 5 รูปแบบ ดังนี้

1) การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง ส่วนใหญ่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น มักจะเป็นผู้ดำเนินการการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ตัวเอง โดยอาศัยทรัพยากร ได้แก่ งบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ตามอำนาจหน้าที่และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง

2) การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอน การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น อาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ดำเนินการแทนหรือองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น สามารถมอบหมายให้เอกชนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด

3) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union) การจัดตั้งสหการ เป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภทหนึ่ง ที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของไทย ซึ่งปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ได้แก่ องค์การ บริหารส่วนจังหวัด เทศบาล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบล)

4) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing) : ที่ผ่านมามีการเปิดโอกาสให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะได้ ได้แก่

- (1) งานจ้างเหมารักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ไม่รวมถึงบ้านพักของข้าราชการ
- (2) งานจ้างเหมาทำความสะอาดที่ทำการ
- (3) งานจ้างเหมาดูแลรักษาต้นไม้ หรือสวนไม้ประดับ หรือสวนหย่อม หรือสนามหญ้าของทาง ราชการ

(4) งานจ้างเหมาอื่น ๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจ้าง เก็บขยะมูลฝอยหรือสิ่งปฏิกูล การจ้างครูฝึกสอนออกกำลังกาย เป็นต้น

5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท สามารถดำเนินกิจการพาณิชย์ได้ตามที่กฎหมายกำหนด และในทางกฎหมาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถเปิดโอกาสให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ (Public-Private Partnership : PPPs) ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐพ.ศ. 2556 ได้เช่น เทศบาล สามารถกำหนดการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้ 4 รูปแบบ ได้แก่

- (1) การดำเนินการด้วยตนเอง
- (2) การก่อตั้งบริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด
- (3) การก่อตั้งสหการ
- (4) การให้เอกชนร่วมลงทุน

ส่วนองค์การบริหารส่วนตำบล สามารถกำหนดการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ ได้แก่

- 1) การดำเนินการด้วยตนเอง และ
- 2) การให้เอกชนร่วมลงทุน

2.4.6 การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

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 และการจัดการบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุนทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น

2.4.7 แนวทางในการแก้ไขปัญหาและปัญหาในการจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมาจากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา ยังประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมายที่ทำให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1) ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาค จากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจดำเนินนโยบาย

สาธารณะภายในท้องถิ่นด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชายาว และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของ แต่ละท้องถิ่น สาเหตุหลักของปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน ที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจที่ต่างตีความหมายและกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุค จนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพและขัดแย้งกันเองในภาพรวม ส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง ดังนั้นแนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐให้มีความชัดเจน ต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ปัญหาการบริหารจัดการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค ที่การบริหารจัดการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริหารจัดการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่ม และละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การบริหารจัดการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น แนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่าง หน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น ทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

สรุปได้ว่า การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งได้ 5 รูปแบบ

ได้แก่ 1) ดำเนินการเอง 2) ให้ผู้อื่นดำเนินการแทน 3) การจัดตั้งสหการ 4) การร่วมทำ และ 5) การพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะต้องใช้ทรัพยากร เช่น บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และการบริหารจัดการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีปัญหาในการจัดบริการสาธารณะทั้งในระดับมหภาคและระดับจุลภาค กล่าวคือ ระดับมหภาคเกิดจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ยังไม่ได้รับอิสระในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่นด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านโครงสร้างการบริหารราชการที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ทำให้การบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น ในส่วนของปัญหาระดับจุลภาค เกิดจากการจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาสภาพแวดล้อม และความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เนื่องจากการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องจะต้องปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ มีความรับผิดชอบ และปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดเป้าหมายการบริหารราชการตามพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้มี 7 ประการ ได้แก่

- (1) บริหารภารกิจเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
- (2) บริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (5) ปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (6) อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน
- (7) ประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น การที่จะส่งเสริมให้องค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และส่งเสริม สนับสนุน การเสริมสร้างธรรมาภิบาล ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปปฏิบัติในส่วนของกระทรวงมหาดไทยเป็นหน้าที่ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นโดยสำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้ให้ความรู้ความเข้าใจ และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตระหนัก ถึงความสำคัญของธรรมาภิบาล จากเหตุผลความจำเป็นดังกล่าวทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเสริมสร้างให้นำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในพื้นที่ท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ นอกจากนี้ยังควรติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานภายใต้การบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนในพื้นที่

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ความหมายของการมีส่วนร่วม ที่นักวิชาการทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ ได้ให้รายละเอียดไว้ดังนี้

โคเฮน และอัฟฮอฟ (Cohen & Uphoff, 1981) การมีส่วนร่วม หมายถึง สมาชิกของชุมชนต้องเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องใน 4 มิติ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมการตัดสินใจว่าควรทำอะไรและทำอย่างไร 2) การมีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนา รวมทั้งลงมือปฏิบัติตามที่ได้ตัดสินใจ 3) การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ

องค์การสหประชาชาติ (United Nations, 1981) การมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้าร่วมอย่างกระตือรือร้นและมีพลังของประชาชนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดเป้าหมายของสังคม และการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และปฏิบัติตามแผนการหรือโครงการต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ

พุตตี (Putti .1987) การมีส่วนร่วม หมายถึง พื้นฐานของกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะส่งผลให้การบริหารจัดการมีลักษณะกว้าง ซึ่งเป็นทางหนึ่งที่จะทำให้การมีส่วนร่วมขยายไปสู่การปฏิบัติงานในระดับล่างขององค์การ

สมยศ นาวิการ (2545) การมีส่วนร่วมหมายถึงกระบวนการของการให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ (Participative Management) เน้นการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงของบุคคล PM ใช้ความคิดสร้างสรรค์ และความเชี่ยวชาญของพวกเขาในการแก้ปัญหาของการบริหาร

สัณญา เคนาภูมิ (2551) การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่สมาชิกได้มีโอกาสร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติตามโครงการ ร่วมติดตามประเมินผลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์ ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมจะต้องมาจากความสมัครใจ พึงพอใจ และได้รับผลประโยชน์ที่เกิดจากชุมชนโดยส่วนรวมร่วมกัน

เมตต์ เมตต์การุณจิต (2553) การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม ไม่ว่าจะเป็นทางตรง

สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกภาคส่วนร่วมมือกันการตัดสินใจ การดำเนินกิจกรรม การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลร่วมกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เสมอภาค นำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขพัฒนางานเพื่อพัฒนาหรือใช้ความคิดสร้างสรรค์ และความเชี่ยวชาญของแต่ละคนในการแก้ปัญหาของชุมชนและพัฒนางานในกลุ่มให้มีความโปร่งใสและให้มีประสิทธิภาพยิ่ง ๆ ขึ้น

2.5.1 แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน (People's Participation) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาชนบท ทั้งนี้ตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 5 ที่มุ่งเน้นคนเป็นสำคัญ มากกว่าการเติบโตทางเศรษฐกิจ ได้พยายามเปลี่ยนแปลงแนวทางการพัฒนาจากระดับบนลงล่าง (Top - down) มาเป็นจากระดับล่างขึ้นบน (Bottom - up) แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ โอคเลย์ (Oakley, 1984 : 17) ได้กล่าวว่าแนวทางจากระดับล่างขึ้นบนนี้ เกี่ยวข้องอย่างยิ่งกับแนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งเป็นสิ่งที่ขาดหาย (Missing ingredient) ในกระบวนการพัฒนา การมีส่วนร่วมของชุมชนนั้น นักวิชาการได้อธิบายและให้ความหมาย ปัจจัยขั้นตอนการมีส่วนร่วมของชุมชน รูปแบบของชุมชนต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาไว้มากมาย ดังนี้

1) ความหมายของการมีส่วนร่วมของชุมชน

การมีส่วนร่วมของชุมชนนั้นนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ โคเฮนและอัฟฮอฟ (Cohen and Uphoff, 1981 : 6) ได้ให้ความหมาย การมีส่วนร่วมของชุมชนว่า สมาชิกของชุมชนต้องเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องใน 4 มิติ ได้แก่

1. การมีส่วนร่วมการตัดสินใจว่าควรทำอะไรและทำอย่างไร
2. การมีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนา รวมทั้งลงมือปฏิบัติตามที่ได้ตัดสินใจ

3. การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการโดยสร้างโอกาสให้สมาชิกทุกคนของชุมชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมช่วยเหลือและเข้ามามีอิทธิพลต่อกระบวนการดำเนินกิจกรรมในการพัฒนา รวมถึงได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนานั้นอย่างเสมอภาค

2) ปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม

การที่ชุมชนจะเข้ามามีส่วนร่วมนั้น มีปัจจัยที่ส่งผลให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม มีนักวิชาการได้เสนอแนวคิด ดังนี้

คูฟแมน (Koufman, 1949:7) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนในชนบท พบว่า อายุ เพศ การศึกษา ขนาดของครอบครัว อาชีพ รายได้และระยะเวลาการอยู่อาศัยในท้องถิ่น มีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.5.2 ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของชุมชน

การเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน เพื่อการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนนั้น มีนักวิชาการได้เสนอแนวคิดถึงขั้นตอนการมีส่วนร่วมของชุมชน ดังนี้

อภิญา กังสนารักษ์ (2544:14-15) ได้นำเสนอขั้นตอนการมีส่วนร่วมของชุมชนว่า ชุมชนต้องมีส่วนร่วมใน 4 ขั้นตอน คือ

1. การมีส่วนร่วมในการริเริ่มโครงการร่วมค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาภายในชุมชน ร่วมตัดสินใจกำหนดความต้องการและร่วมลำดับความสำคัญของความต้องการ

2. การมีส่วนร่วมในขั้นการวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์ วิธีการ แนวทางการดำเนินงาน รวมถึงทรัพยากรและแหล่งวิทยาการที่จะใช้ในโครงการ

3. การมีส่วนร่วมในขั้นตอนการดำเนินโครงการ ทำประโยชน์ให้แก่โครงการโดยร่วมช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์ วัสดุอุปกรณ์ และแรงงาน

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ เพื่อให้รู้ว่าผลจากการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยสามารถกำหนดการประเมินผลเป็นระยะต่อเนื่องหรือประเมินผลรวมทั้งโครงการในคราวเดียวก็ได้

2.5.3 ประเภทการมีส่วนร่วม

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (อ้างในสิริพัฒน์ ลาภจิตร, 2550) ได้สรุปรูปแบบของการมีส่วนร่วมมีดังต่อไปนี้

1) การที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยตรง (Direct Participation) โดยผ่านองค์กรที่จัดตั้งโดยประชาชน (Inclusive Organization) การรวมกลุ่มเยาวชนต่างๆ

2) การที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางอ้อม (Indirect Participation) โดยผ่านองค์กรผู้แทนของประชาชน (Representative Organization) กรรมการของกลุ่มหรือชุมชน

3) การที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้ (Open Participation) โดยผ่านองค์กรที่ไม่ใช่ผู้แทนของประชาชน (Non-Representative Organization) เช่น สถาบันหรือหน่วยงานที่เชิญชวน หรือเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเมื่อไรก็ได้ทุกเวลา

เมตต์ เมตต์การุณจิต (2553) ได้กล่าวถึงประเภทของการมีส่วนร่วมโดยสามารถจำแนกการมีส่วนร่วมออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมโดยตรง การมีส่วนร่วมในการบริหารเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการตัดสินใจเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบกิจกรรมโดยตรง เช่น ผู้บริหาร หัวหน้าโครงการ มักจะเปิดโอกาสให้บุคคลอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในรูปของกรรมการที่ปรึกษาที่ให้ข้อคิด ข้อเสนอแนะ เพราะกิจกรรมบางอย่างอาจมีอุปสรรคไม่สามารถแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงจำเป็นต้องให้บุคคลอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อให้ผลการตัดสินใจเป็นที่ยอมรับแก่คนทั่วไปหรือเกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมโดยตรงจึงมีสาระสำคัญอยู่ที่ว่าเป็นการร่วมอย่างเป็นทางการและมักทำเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น คำสั่งแต่งตั้ง หนังสือเชิญประชุม บันทึกการประชุม เป็นต้น

2. การมีส่วนร่วมโดยอ้อม การมีส่วนร่วมโดยอ้อมเป็นเรื่องของการทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งให้บรรลุเป้าหมายอย่างไม่เป็นทางการ โดยไม่ได้ร่วมในการตัดสินใจในกระบวนการบริหาร แต่เป็นเรื่องของการให้การสนับสนุน ส่งเสริมให้บรรลุเป้าหมายเท่านั้น เช่น การบริจาคเงิน ทรัพย์สิน วัสดุอุปกรณ์ แรงงาน เข้าช่วยสมทบ ไม่ได้เข้าร่วมประชุมแต่ยินดีร่วมมือ เป็นต้น

สรุปได้ว่าการมีส่วนร่วมของชุมชน เกิดจากจิตใจที่ต้องการเข้าร่วมในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งเพื่อให้เกิดผลต่อความต้องการของกลุ่มคนที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตทางสังคม ทั้งนี้ในการที่จะให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างแท้จริงนั้น การจัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมต้องคำนึงถึง วิธีการดำเนินชีวิต ค่านิยมประเพณี ทัศนคติของบุคคล เพื่อให้เกิดความสมัครใจเข้าร่วมกิจกรรม เพราะกลุ่มคนในชุมชนมีความแตกต่างกันในลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะทางเศรษฐกิจ และการได้รับข้อมูลข่าวสารทั้งนี้การเข้ามามีส่วนร่วมของชุมชนโดยสรุปมีขั้นตอนทั้งสิ้น 5 ขั้นตอนคือ

1. การวิเคราะห์ - สังเคราะห์ปัญหาของชุมชน
2. การวางแผนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวิถีชีวิต
3. การกำหนดกิจกรรม
4. การดำเนินกิจกรรม
5. การประเมินผลกิจกรรม ซึ่งเป็นขั้นตอนของการเข้ามามีส่วนร่วมที่ให้ความสำคัญโดยใช้ชุมชนเป็นศูนย์กลาง โดยมีหน่วยงานภาครัฐคอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำหรืออำนวยความสะดวกเท่านั้น

การทำงานแบบมีส่วนร่วมนั้นไม่ว่าจะเป็นระดับครอบครัว ระดับโรงเรียน ระดับชุมชน ระดับองค์กร หรือระดับประเทศนั้นว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการทัศน์ปัจจุบัน เพราะจะช่วยให้ผู้มีส่วนร่วมเกิดความรู้สึกรู้สึกความเป็นเจ้าของ (Ownership) และจะทำให้ผู้มีส่วนร่วมหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น ยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) และรวมถึงตกลงยอมรับ (Commitment) ได้อย่างสมัครใจ เต็มใจ และสบายใจ

2.5.5 ปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม

การที่ชุมชนจะเข้ามามีส่วนร่วมนั้น มีปัจจัยที่ส่งผลให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมีนักวิชาการได้เสนอแนวคิด ดังนี้

คูฟแมน (Koufman ,1949) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนในชนบท พบว่า อายุ เพศ การศึกษา ขนาดของครอบครัว อาชีพ รายได้และระยะเวลาการอยู่อาศัยในท้องถิ่น มีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

ลีเดอร์ (Leeder อ้างใน จิราภรณ์ ศรีคำ, 2547) ได้สรุปปัจจัยที่ทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมหรือไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ไว้ว่า

บุคคลหรือกลุ่มบุคคลจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใดๆ ก็ต่อเมื่อกิจกรรมนั้นสอดคล้องกับความเชื่อพื้นฐาน ทศนคติ และค่านิยมของตน มีคุณค่าสอดคล้องกับผลประโยชน์ของตน มีเป้าหมายที่จะส่งเสริมและปกป้องรักษาผลประโยชน์ของตน สอดคล้องกับสิ่งที่ตนได้มาหรือหวังเอาไว้

บุคคลหรือกลุ่มบุคคลจะไม่เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใดก็ต่อเมื่อตนเองได้มีประสบการณ์ที่เป็นอกตित่อเรื่องนั้น ๆ มาแล้ว

บุคคลหรือกลุ่มบุคคลจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใดๆ ย่อมขึ้นอยู่กับความคิดเห็นของตนเป็นใหญ่ ขึ้นอยู่กับอุปนิสัยและจารีตประเพณี ขึ้นอยู่กับโอกาสที่จะอำนวยความสะดวกรวมทั้งการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ของบุคคลและกลุ่มบุคคลจะกระทำโดยการบีบบังคับหาได้ไม่

นอกจากนี้บุคคลและกลุ่มบุคคลจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ก็ต่อเมื่อได้รับการสนับสนุน กระตุ้นยั่วและจูงใจให้เกิดขึ้น

ประยูร ศรีประสาธน์ (2542) ได้นำเสนอปัจจัยของการมีส่วนร่วม ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม มีด้วยกัน 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ
2. ปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ การศึกษา อาชีพ รายได้ และการเป็นสมาชิกกลุ่ม
3. ปัจจัยด้านการสื่อสาร ได้แก่ การรับข่าวสารจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคล

สุธี วรประดิษฐ์ (2553) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชน และได้นำเสนอปัจจัยที่มีส่วนในการผลักดันให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยได้สรุป แบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือ

- 1) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ต่าง ๆ
- 2) ลักษณะทางเศรษฐกิจ ได้แก่ อาชีพ รายได้
- 3) การได้รับข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ความถี่ในการรับรู้ข่าวสาร และแหล่งที่มาของข่าวสาร

สรุป ปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ต่าง ๆ 2. ปัจจัยด้านชุมชน ได้แก่ ชุมชนให้การสนับสนุนและเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม เลือกให้เป็นตัวแทน ชุมชนมีความสามัคคี และมีกลุ่มต่างๆ ที่สนับสนุนผลักดันการมีส่วนร่วม 3. ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ บรรยาการองค์กร การติดต่อสื่อสาร กฎระเบียบ การเอาใจใส่กระตือรือร้นในการแก้ปัญหา มีประสิทธิภาพประชาคม 4. ปัจจัยด้านทัศนคติ ได้แก่ เจตคติต่อการมีส่วนร่วม และแรงจูงใจในการทำงาน

2.6 ประวัติความเป็นมา สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง¹

2.6.1 ประวัติความเป็นมา

ประวัติตำบลบางบุตร เมื่อประมาณ พ.ศ. 2400 เศษ ผู้สูงอายุเล่าต่อกันมาว่าในพื้นที่หนองบางบุตร หมู่ที่ 2 ในปัจจุบันเคยเป็นหนองน้ำใหญ่ มีเหตุอัศจรรย์เป็นที่นับถือของชาวบ้าน และกล่าวขานล่ำลือกันต่อมา กล่าวคือพอถึงวันเสาร์ หรือวันอังคาร (ชาวบ้านเชื่อกันว่าเป็นวันกล้าแข็ง) จะได้ยินเสียงโคล่นน้ำ ผุดคำอยู่เป็นประจำ ชาวบ้านจึงเรียกหนองน้ำนี้ว่าหนองโคผุด ต่อมาเพี้ยนเป็นหนองบางบุตร และอีกตำนานหนึ่งกล่าวกันว่า มีครอบครัวหนึ่งอาศัยอยู่ใกล้หนองน้ำนี้มีบุตรสาวสวยเป็นที่เลื่องลือใน ขณะนั้นยังมีโจรกลุ่มหนึ่งซึ่งเที่ยวปล้นวัวควายของชาวบ้าน ได้ยินกิตติศัพท์ก็มีความต้องการที่จะได้มาเป็นคู่ครอง จึงได้ชวนสมัครพรรคพวกมาเจรจาข่มขู่ผู้ขอฝ่ายสาวสวยเกิดความหวาดกลัว และคิดว่าไม่ตกลงปลงใจด้วยถือโอกาสแอบหนีไปที่บริเวณหนองน้ำหวังฟังสิ่งศักดิ์สิทธิ์ จึงได้อธิษฐานขอให้ช่วยปิดบังซ่อนเร้นให้พ้นจากภัยดังกล่าว พวกโจรได้พยายามออกติดตามค้นหาก็ไม่ปรากฏร่องรอยเป็นที่อัศจรรย์และได้ล่าถอยกลับไป โดยคิดว่าหญิงสาวไม่หนีไปไกลคงจะพลัดตกสิ้นใจในหนองน้ำเสียแล้ว ฝ่ายหญิงสาวเมื่อแน่ใจว่าโจรเลิกไปแล้ว 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

¹ www.bangbuth.go.th.

คลองมะเฟือง คลองโบทส์ มีภูเขาเป็นแหล่งหินอุตสาหกรรม (หมู่ที่ 6) และแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ น้ำตก เขาวงช้าง (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 10,961 คน แยกเป็นชาย 5,299 คน หญิง 5,662 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย จำนวนครัวเรือน 5,380 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2567)²

2.6.4 สภาพทางเศรษฐกิจ

สภาพทางเศรษฐกิจของตำบลบางบุตรขึ้นอยู่กับภาคเกษตรกรรม โดยมีพืชหลักที่สำคัญ คือ ยางพารา มังคุด ทุเรียน มะพร้าว ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตรเป็นหลัก ได้แก่ การทำสวนผลไม้สวนยางพารา นอกจากนี้ มีการทำไร่ เช่น มันสำปะหลัง สับปะรด ปลูกพืชผักสวนครัว กระจายอยู่ตาม พื้นที่ต่าง 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

² สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

- ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์วัดห้วยกรອງ
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองพะวา
- ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์วัดหนองพะวา
- 2) โรงเรียนประถมศึกษา 6 แห่ง
 - โรงเรียนอนุบาลนานาชาติตากสินบ้านค่าย(วัดห้วยกรອງ)
 - โรงเรียนบ้านขามะหาด
 - โรงเรียนวัดหนองพะวา (โรงเรียนขยายโอกาสสอนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนต้น)
 - โรงเรียนบ้านหลังเขา
 - โรงเรียนบ้านเขาห้วย
 - โรงเรียนบ้านคลองยายเมือง
- 3) สถาบันและองค์กรศาสนา มี วัด 8 แห่ง

1. วัดห้วยกรອງ	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 บ้านคลองกระท้อน

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

ธัญภาส อูไรวรรณ (2564). ศึกษาเรื่อง รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยแนวความคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ 2) ศึกษาปัจจัยแนวความคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะ และ 3) สังเคราะห์หารูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ใช้วิธีวิจัยแบบผสม คือ การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกแบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แก่ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี ประธานสภาเทศบาล ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกอง และประธานชุมชน จำนวน 20 คน ที่ได้จากการเลือกแบบเจาะจง โดยทำการวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลแล้วนำมาเขียน เป็นข้อสรุปเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยแนวความคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากส่วนการจัดบริการสาธารณะ โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยแนวความคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะ ได้แก่ ด้านการร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ด้านการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารแบบมืออาชีพ ด้านการมุ่งเน้นตัวชี้วัด เป้าหมาย และผลลัพธ์ ด้านการเน้นลูกค้าและผู้รับบริการ และด้านเน้นการแข่งขันมีประสิทธิภาพในการทำนาย และ 3) รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะค้นพบรูปแบบดังประเด็นดังนี้การกำหนดนโยบาย เป้าหมายขององค์กรให้ชัดเจน ลดบทบาทและปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานให้มีขนาดเล็กลง เพื่อเพิ่มความสามารถในการสร้างทีมผู้บริหาร รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้าง และการแข่งขันประมูลงานเพื่อลดต้นทุน ส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาสมรรถนะของตนเอง นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาให้บริการประชาชน เปิดโอกาสประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน พัฒนา และติดตามประเมินผล พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนทราบอย่างเปิดเผย

พิรพงษ์ แสงแก้ว และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์ (2565). ศึกษาเรื่อง การจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ 3) ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ จากการแจกแบบสอบถามกับบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 289 คน ได้จากการสุ่มแบบง่ายในสูตรของยามานะ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า t-test และ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบพบว่า บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ อายุ ประเภท/ตำแหน่งและประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ต้องกำหนดมาตรฐานและมาตรฐานวัดผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยเน้นการปรับโครงสร้างให้เล็กลง โดยมีขนาดให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ให้มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน โดยการประยุกต์ใช้รูปแบบการบริหารงานแบบภาคเอกชน โดยเน้นการวางแผน การจ่ายค่าตอบแทนผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราว การพัฒนาระบบสารสนเทศ การมุ่งหวังผลสัมฤทธิ์ของงาน อีกทั้งต้องเสริมสร้างวินัยอย่างเข้มงวด ในการใช้ทรัพยากรมุ่งเน้นการเสริมสร้างวินัยในการใช้จ่ายงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยเน้นความประหยัดและความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร

สุพัฒน์จิตร ลาตบัวขาว (บทคัดย่อ : 2563) การคลังท้องถิ่น: สภาพปัญหา และแนวทางแก้ไข วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการคลังท้องถิ่น โดยเน้นเรื่องสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไข เพื่อชี้ให้เห็นว่าการคลังท้องถิ่นถือเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารและความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังที่ปรากฏเห็นได้เด่นชัดจากโครงสร้างรายได้ของท้องถิ่นที่มีลักษณะพึ่งพิงรายได้เงินอุดหนุนจากรัฐบาลเป็นหลัก ทำให้ท้องถิ่นมีศักยภาพในการจัดหารายได้ที่ต่ำ และก่อให้เกิดปัญหาตามมา ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเชิงนโยบาย ปัญหาด้านโครงสร้างรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางการคลังของท้องถิ่น ปัญหาความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารการคลัง ปัญหาเรื่องการจัดสรรรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัญหาเรื่องการจัดสรรรายจ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และปัญหาด้านกฎหมายเกี่ยวกับการคลังท้องถิ่น บทความนี้ได้เสนอแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการคลังท้องถิ่นที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ การพัฒนาแหล่งรายได้ รวมถึงการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความพร้อมในการจัดเก็บรายได้ ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นฐานองค์ความรู้ในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งผลักดันข้อเสนอแนะทั้งเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติต่างๆ ที่จะทำให้เกิดการพัฒนาทางการคลังท้องถิ่นต่อไป

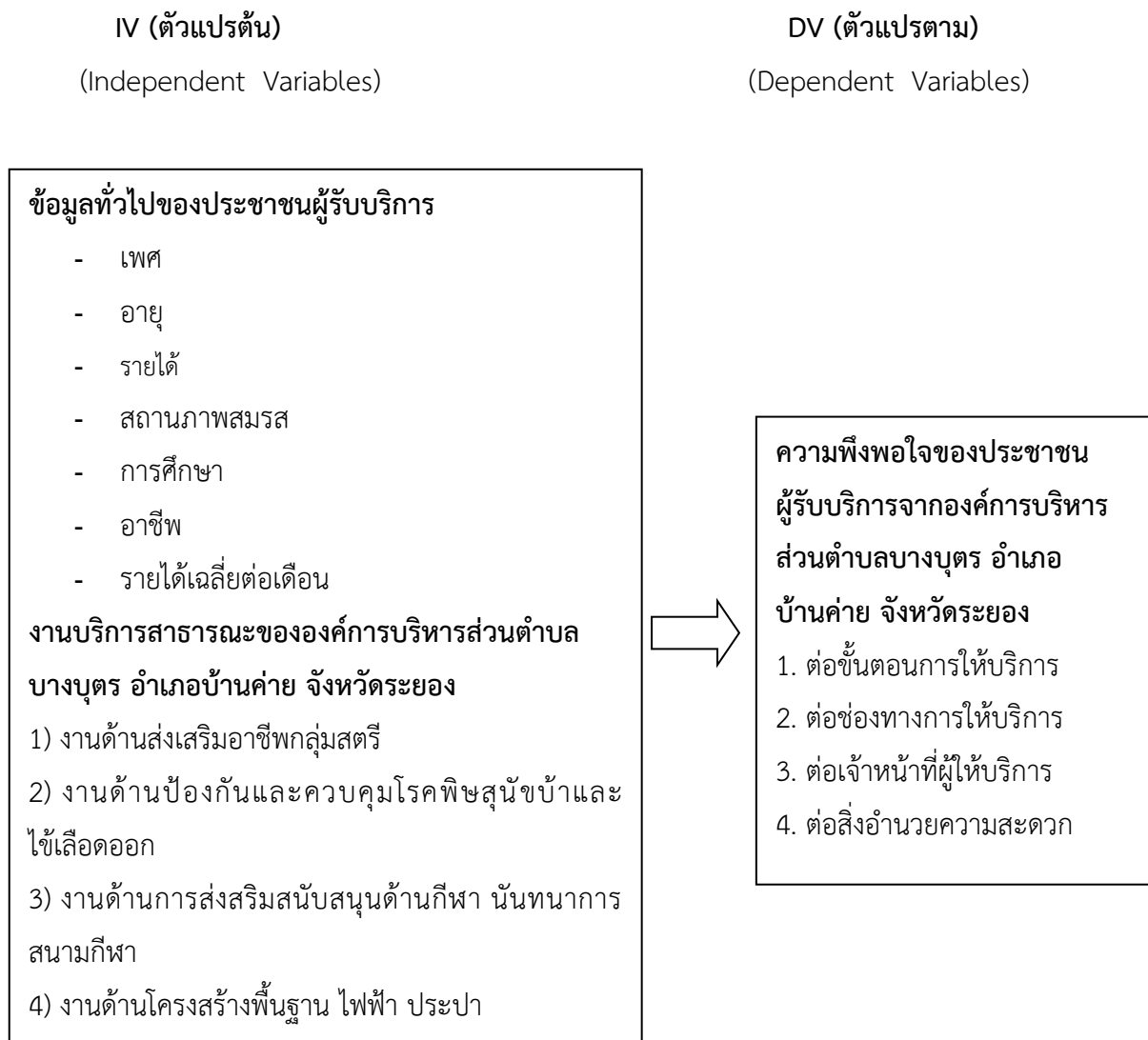
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.(2563) งานวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี 1. งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง 2. งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 3. งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) 4. งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดสระบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีจำนวน 4,800 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยเชิงพรรณนา (Descriptive Method) โดยนำข้อมูลมาหาค่าอัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 94.65 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านโยธา ได้แก่ งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง
2. งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 98.00 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
3. งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 91.12 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา)
4. งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 92.42 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดสระบุรี
5. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม มีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ประชาชนเฉลี่ยร้อยละ 93.11 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

สรุป ความพึงพอใจในการบริการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในขั้นตอนการประเมิน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในใจของบุคคล หลังจากความต้องการของบุคคลที่ได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 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 10,961 คน จากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการงาน 1) งานด้านส่งเสริมอาชีพกลุ่มสตรี 2) งานด้านป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าและไข้เลือดออก 3) งานด้านการส่งเสริมสนับสนุนด้านกีฬา นันทนาการ สโมสรกีฬา 4) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า ประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร 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%

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าใน} \quad n &= \frac{10,961}{1 + 10,961 (0.05)^2} \\ &= 390 \quad \text{ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

3.2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ 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) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมอาชีพกลุ่มสตรี
 - 2) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าและไข้เลือดออก
 - 3) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนด้านกีฬา นันทนาการ สโมสรกีฬา
 - 4) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า ประปา
- โดยคำถามในแต่ละชุด มีรายละเอียด ดังนี้
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร โดยสร้างมาตรวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและควรปรับปรุง โดยมีเนื้อหาครอบคลุมภารกิจทั้งหมด 4 ภารกิจ
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอ บ้านค่าย จังหวัดระยอง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบ Face-to-Face หรือให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ตอบเอง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 390 รายขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอ บ้านค่าย จังหวัดระยอง

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

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

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

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) การแปลผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราร้อยละ หลังจากได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (คะแนนต่ำสุดถึงสูงสุดระหว่าง 1 – 5 คะแนน) จะมีการแปรค่าคะแนนเป็นอัตราร้อยละ ตามสูตรการคำนวณดังนี้

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

การแปลผลระดับความพึงพอใจเทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

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

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและติดต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจ โดยผลการศึกษาแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร โดยแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่ายจังหวัดระยอง

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$\bar{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.3 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 49.7

อายุ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมามีอายุระหว่าง 20-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.6 และผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีน้อยที่สุด ร้อยละ 7.9

สถานภาพ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 62.3 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 21.0 และมีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่กันน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.7

การศึกษา ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็น ร้อยละ 29.2 รองลงมามีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช คิดเป็นร้อยละ 24.9 และผู้รับบริการมีการศึกษาระดับปริญญาตรีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.7

อาชีพ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 21.3 รองลงมามีอาชีพแม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษีณ คิดเป็นร้อยละ 20.0 และผู้รับบริการมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.9

รายได้ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.4 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.8 และผู้รับบริการมีรายได้ระหว่าง 25,001 - 30,000 บาท น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.8 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าจำนวน ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	196	50.3
หญิง	194	49.7
รวม	390	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	31	7.9
20 – 39 ปี	127	32.6
40 – 59 ปี	135	34.6
60 ปีขึ้นไป	97	24.9
รวม	390	100.0
สถานภาพ		
โสด	82	21.0
สมรส	243	62.3
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	65	16.7
รวม	390	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	84	21.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	114	29.2
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	97	24.9
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.หรือเทียบเท่า	57	14.6
ปริญญาตรี	38	9.7
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	390	100.0
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/องค์กรของรัฐ	47	12.1
พนักงาน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน	41	10.5
เจ้าของกิจการร้านค้า/ธุรกิจขนาดกลาง	54	13.8
ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ	83	21.3
แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ	78	20.0

นักเรียน/นักศึกษา	19	4.9
เกษตรกร	28	7.1
ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
อื่นๆ ระบุ รับจ้างทั่วไป	40	10.3
รวม	390	100.0
รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	85	21.8
5,000 - 10,000 บาท	146	37.4
10,001 - 15,000 บาท	74	19.0
15,001 - 20,000 บาท	65	16.7
20,001 - 25,000 บาท	13	3.3
25,001 - 30,000 บาท	7	1.8
30,001 บาท ขึ้นไป	-	-
รวม	390	100.0

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านส่งเสริมอาชีพกลุ่มสตรีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจวิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเหมาะสมเท่าเทียมกัน น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ ทาง website , facebook ฯลฯ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถามเป็นต้นน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจสามารถให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ความพึงพอใจการให้บริการงานด้าน
ส่งเสริมอาชีพกลุ่มสตรีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.84	0.63	96.8	พอใจมากที่สุด	1
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.83	0.61	96.6	พอใจมากที่สุด	2
3. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.82	0.62	96.4	พอใจมากที่สุด	3
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	4
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	6
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	5
ภาพรวม	4.82	0.63	96.4	พอใจมากที่สุด	
ต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	2
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ	4.79	0.58	95.8	พอใจมากที่สุด	3

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.76	0.58	95.2	พอใจมากที่สุด	5
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลาย รูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับ โทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ ทาง website Facebook ฯลฯ	4.82	0.62	96.4	พอใจมากที่สุด	1
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและ เบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อ สอบถาม	4.77	0.57	95.4	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.83	0.62	96.6	พอใจมากที่สุด	1
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	5
3. สามารถให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	0.60	96.4	พอใจมากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.58	96.0	พอใจมากที่สุด	3
5. มีความรู้และสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.81	0.62	96.2	พอใจมากที่สุด	
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	3
2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	3
3. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อ การใช้บริการ	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	5
4. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.82	0.59	96.4	พอใจมากที่สุด	1
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.77	0.59	95.4	พอใจมากที่สุด	6
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.81	0.58	96.2	พอใจมากที่สุด	2
ภาพรวม	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านส่งเสริมอาชีพกลุ่มสตรี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านส่งเสริมอาชีพกลุ่มสตรีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.63	96.4	พอใจมากที่สุด	1
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.62	96.2	พอใจมากที่สุด	2
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจงานด้านป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าและใช้เลือดออกขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจวิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกันน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือ ร้อยละ 95.8

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ ทาง website , face book ฯลฯ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการ

เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้นน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสามารถให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และมีความรู้และสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8 รายละเอียดดังแสดงในตาราง ที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจการให้บริการ
งานด้านป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าและใช้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.82	0.61	96.4	พอใจมากที่สุด	2
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.81	0.59	96.2	พอใจมากที่สุด	3
3. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.83	0.62	96.6	พอใจมากที่สุด	1
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.80	0.59	96.0	พอใจมากที่สุด	5
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.79	0.58	95.8	พอใจมากที่สุด	6
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการและ ขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.62	96.2	พอใจมากที่สุด	2
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบาย ในการใช้บริการ	4.80	0.60	96.0	พอใจมากที่สุด	3
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.75	0.57	95.0	พอใจมากที่สุด	5
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลาย รูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับ โทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ ทาง website, face book ฯลฯ	4.82	0.63	96.4	พอใจมากที่สุด	1
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อ และเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือ ติดต่อสอบถาม	4.76	0.59	95.2	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	3
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	5
3. สามารถให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	4.81	0.62	96.2	พอใจมากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	0.62	95.8	พอใจมากที่สุด	4
5. มีความรู้และสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	1
ภาพรวม	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จืดกรด ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.76	0.57	95.2	พอใจมากที่สุด	4
2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	2
3. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวก ต่อการใช้บริการ	4.74	0.61	94.8	พอใจมากที่สุด	6
4. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.77	0.59	95.4	พอใจมากที่สุด	3
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.75	0.58	95.0	พอใจมากที่สุด	5

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	4.79	0.57	95.8	พอใจมากที่สุด	1
ภาพรวม	4.77	0.59	95.4	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าและใช้เลือดออกขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 ในกรณีจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 ผู้รับบริการมีความพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 รายละเอียดรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าและใช้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	1
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	2
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	2
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.59	95.4	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนด้านกีฬา นันทนาการ สโมสรกีฬา ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจการให้บริการประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ ทาง website, face book ฯลฯ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือ ร้อยละ 95.2

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสามารถให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจการให้บริการ
งานด้านการส่งเสริมสนับสนุนด้านกีฬา นันทนาการ สโมสรกีฬา ขององค์การบริหารส่วนตำบล
บางบุตร

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.82	0.62	96.4	พอใจมากที่สุด	1
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	3
3. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.81	0.62	96.2	พอใจมากที่สุด	2
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	3
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.78	0.58	95.6	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	
ต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	2
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ	4.80	0.60	96.0	พอใจมากที่สุด	3
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	4
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อย่าง และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ ทาง website face book ฯลฯ	4.82	0.63	96.4	พอใจมากที่สุด	1
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.76	0.57	95.2	พอใจมากที่สุด	5
ภาพรวม	4.79	0.62	95.8	พอใจมากที่สุด	
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.83	0.62	96.6	พอใจมากที่สุด	2
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	5

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
3. สามารถให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.84	0.61	96.8	พอใจมากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	0.62	96.4	พอใจมากที่สุด	3
5. มีความรู้และสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้	4.80	0.59	96.0	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.82	0.61	96.4	พอใจมากที่สุด	
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	3
2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.77	0.59	95.4	พอใจมากที่สุด	6
3. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ	4.79	0.62	95.8	พอใจมากที่สุด	3
4. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.81	0.59	96.2	พอใจมากที่สุด	1
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	5
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	2
ภาพรวม	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนด้านกีฬา นันทนาการ สโมสรกีฬาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่ายจังหวัดระยอง ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการและต่อสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 3 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 เท่ากัน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน ระดับความพึงพอใจการให้บริการ
งานด้านการส่งเสริมสนับสนุนด้านกีฬา นันทนาการ สนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนตำบล
บางบุตร ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.79	0.62	95.8	พอใจมากที่สุด	3
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.61	96.4	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.80	0.64	96.0	พอใจมากที่สุด	

**ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า ประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล
บางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง**

ความพึงพอใจการให้บริการประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของ
ประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือ
ร้อยละ 95.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน
และมีความคล่องตัว เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความ
ชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8
และผู้รับบริการมีความพึงพอใจระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ
น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือ
ร้อยละ 95.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อ
ประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่
ติดต่อทางไปรษณีย์ ทาง website , face book ฯลฯ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 รองลงมา
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการ
เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ
ให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามน้อยที่สุด
เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8
พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสามารถให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความ
เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมา
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ

96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8 รายละเอียดดังแสดงในตาราง ที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า ประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	1
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	3
3. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.77	0.60	95.4	พอใจมากที่สุด	4
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.79	0.62	95.8	พอใจมากที่สุด	2
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.76	0.58	95.2	พอใจมากที่สุด	5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.75	0.57	95.0	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.78	0.62	95.6	พอใจมากที่สุด	
ต่อช่องทางในการให้บริการ					
1. มีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.57	95.4	พอใจมากที่สุด	2
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ	4.76	0.57	95.2	พอใจมากที่สุด	3
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.75	0.56	95.0	พอใจมากที่สุด	4

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ ทาง website Facebook ฯลฯ	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	1
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.74	0.55	94.8	พอใจมากที่สุด	5
ภาพรวม	4.76	0.59	95.2	พอใจมากที่สุด	
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.80	0.60	96.0	พอใจมากที่สุด	2
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.76	0.58	95.2	พอใจมากที่สุด	5
3. สามารถให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	0.59	95.4	พอใจมากที่สุด	4
5. มีความรู้และสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.74	0.61	94.8	พอใจมากที่สุด	6
2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.78	0.57	95.6	พอใจมากที่สุด	2
3. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ	4.75	0.53	95.0	พอใจมากที่สุด	5
4. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.77	0.57	95.4	พอใจมากที่สุด	3
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.76	0.61	95.2	พอใจมากที่สุด	4
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.79	0.56	95.8	พอใจมากที่สุด	1
ภาพรวม	4.77	0.58	95.4	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า ประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 ในกรณีจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 รายละเอียดแสดงดังในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า ประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.62	95.6	พอใจมากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.76	0.59	95.2	พอใจมากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.58	95.4	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	

สรุป ความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

สรุปในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการ 4 ภารกิจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาภารกิจแต่ละภารกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจส่งเสริมอาชีพกลุ่มสตรี เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนด้านกีฬา นันทนาการ สันทนาการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าและไข้เลือดออก เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า ประปาน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 สรุป ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
ทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1) งานด้านส่งเสริมอาชีพกลุ่มสตรี	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	1
2) งานด้านป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า และใช้เลือดออก	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	3
3) งานด้านการส่งเสริมสนับสนุนด้านกีฬา นันทนาการ สนามกีฬา	4.80	0.64	96.0	พอใจมากที่สุด	2
4) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า ประปา	4.78	0.63	95.6	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2568 องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ ดังนี้ 1) งานด้านส่งเสริมอาชีพกลุ่มสตรี 2) งานด้านป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าและใช้เลือดออก 3) งานด้านการส่งเสริมสนับสนุนด้านกีฬา นันทนาการ สนามกีฬา 4) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า ประปา ปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับดังตารางที่ 4.12 ดังนี้ ร้อยละ 96.2 ร้อยละ 95.8 ร้อยละ 95.8 ร้อยละ 96.0 และร้อยละ 95.6

$$\begin{aligned}
 \text{คำนวณ} &= \frac{383.6}{4} \\
 &= 96.0
 \end{aligned}$$

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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

3.1 สิ่งที่น่าสนใจ / จุดเด่น

3.1.1 ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ เข้าใจและรับฟังปัญหาของผู้ได้บังคับบัญชาและประชาชน สนับสนุนส่งเสริมการทำกิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร (อบต.) เป็นอย่างดี เช่น กิจกรรมเกี่ยวกับส่งเสริมอาชีพกลุ่มสตรี และส่งเสริมการกีฬาและการออกกำลังกาย โดยเฉพาะกิจกรรมเกี่ยวกับส่งเสริมให้ประชาชนในตำบลให้ใช้เศรษฐกิจพอเพียง

3.1.2 เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ให้บริการประชาชนที่มารับบริการบนสำนักงานดีมาก ให้คำแนะนำ ดูแล และช่วยเหลือตลอดเวลาเป็นอย่างดี และได้รับความสะดวกจากระบบ E service ที่ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก ในการเข้าถึงการบริการ ได้อย่างรวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และประหยัดเวลาในการต้องรอหรือไปติดต่อราชการ ณ สถานที่ทำการขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

3.1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ดูแลสุขภาพ การการแข่งขันกีฬาประจำหมู่บ้าน การเดินเพื่อออกกำลังกาย มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าและการพ่นหมอกควันป้องกันยุงลายป้องกันโรคไข้เลือดออก

3.2 ปัญหา

3.2.1 ประชาชนส่วนหนึ่งที่ไม่สะดวกหรือความชำนาญในการใช้เทคโนโลยี และไม่มีความพร้อมในอุปกรณ์ / เครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องปริ้นเอกสาร

3.2.2 ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ ซ่อมแล้วก็ชำรุดอีก ควรซ่อมให้แข็งแรงกว่านี้ โดยเฉพาะถนนสายบางบุตร – สวนหลวง หน้าฝนน้ำท่วมเข้าบ้าน เพราะไม่มีท่อระบายน้ำ

3.2.3 น้ำ ไม่มีคุณภาพมีกลิ่นโคลน แต่อบต.จะมีน้ำให้

3.2.4 ไฟฟ้าหมู่บ้านหลายแห่งดับ ไฟไม่สว่างพอ เมื่อแจ้งแล้วจะมาซ่อมแซมช้า

3.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.3.1 ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ส่งเสริม สนับสนุนการใช้เทคโนโลยี/การใช้อินเทอร์เน็ตของประชาชน เพื่อความสะดวกในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

3.3.2 ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ควรมีการกำกับ ตรวจสอบและติดตามการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ครอบคลุมที่

3.3.3 ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ปรับปรุงเรื่องถนน และไฟฟ้าอย่างเร่งด่วน

3.3.4 ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ปรับปรุงระบบประปาในหน้าแล้ง ขาดน้ำในการทำการเกษตร

3.3.5 ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ขุดลอกคูคลองบางแห่งที่ตื้นเขินจากการมีดินลงมาทับถม ทำให้น้ำไหลไม่สะดวก

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

สรุป ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการ 4 รายการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาภารกิจแต่ละภารกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจส่งเสริมอาชีพ กลุ่มสตรี เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนด้านกีฬา นันทนาการ สนามกีฬา เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าและไข้เลือดออก เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า ประปา น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6

5.2 ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมผลการดำเนินงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร มีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายและแผนพัฒนาในด้านต่างๆแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการและการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความมุ่งหมายเพื่อการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในตำบล เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง อันจะส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชนดีขึ้น จะเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศมากที่สุด บทบาทและภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นบทบาทที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้นภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วน ร่วมในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบการทำงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในทุกขั้นตอนเพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ดี ทั้งนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร มีการบริหารจัดการโดยยึดถือตามหลักการพื้นฐานธรรมาภิบาล (Good governance) อย่างเคร่งครัดแล้ว ถือได้ว่าเป็นการบริหารจัดการมิติใหม่ที่จะสร้างสรรค์ ประชาธิปไตยจากฐานรากที่แท้จริง ชุมชนจะสามารถอยู่ร่วมกันสร้างสรรค์ และจรรโลง ให้ เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างแท้จริงต่อไป

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 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า ประปา ประเด็น ความพอใจความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ควรทำการสำรวจพื้นที่ ความจำเป็นในการใช้วัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ที่มีอยู่ และดำเนินการการแก้ไขพื้นที่ให้สามารถให้บริการประชาชน ควรมีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ให้กับประชาชนที่มาติดต่อและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีจุดบริการน้ำดื่มผู้มาติดต่อราชการ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รองรับผู้รับบริการเช่น โต๊ะ เก้าอี้ ที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อราชการ และถังขยะเคลื่อนที่ มีห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะเพียงพอต่อการให้บริการ ปรับปรุงจุดที่ให้ให้บริการเป็นแบบ สมาร์ทออฟฟิต (Smart Office) โดยมีชุดรับแขก และเปลี่ยนเป็นเคาเตอร์การให้บริการ จะทำให้มีความสะดวกในการใช้บริการของประชาชน และการใช้เทคโนโลยี / ระบบออนไลน์ โดยพัฒนาแอปพลิเคชัน จะช่วยให้ประชาชนจองคิวล่วงหน้า ติดตามการให้บริการ และรับข้อมูลอื่นๆ ได้สะดวกมากขึ้น

5.2.3 ข้อเสนอเพิ่มเติมของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

1) สิ่งประทับใจ /จุดเด่น

(1) ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ เข้าใจและรับฟังปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชาและประชาชน สนับสนุนส่งเสริมการทำกิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร (อบต.) เป็นอย่างดี เช่น กิจกรรมเกี่ยวกับส่งเสริมอาชีพกลุ่มสตรี และส่งเสริมการกีฬาและการออกกำลังกาย โดยเฉพาะกิจกรรมเกี่ยวกับส่งเสริมให้ประชาชนในตำบลให้ใช้เศรษฐกิจพอเพียง

(2) เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการบนสำนักงานดีมาก ให้คำแนะนำ ดูแล และช่วยเหลือตลอดเวลาเป็นอย่างดี และได้รับความสะดวกจากระบบ E service ที่ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก ในการเข้าถึงการบริการ ได้อย่างรวดเร็ว เข้าถึง

ได้ง่าย ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และประหยัดเวลาในการต้องรอหรือไปติดต่อราชการ ณ สถานที่ทำการขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

(3) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ดูแลสุขภาพ การการแข่งขันกีฬาประจำหมู่บ้าน การเดินเพื่อออกกำลังกาย มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าและการพ่นหมอกควันป้องกันยุงลายป้องกันโรคไข้เลือดออก

2) ปัญหา

(1) ประชาชนส่วนหนึ่งที่ไม่สะดวกหรือความชำนาญในการใช้เทคโนโลยี และไม่มีความพร้อมในอุปกรณ์ / เครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องปริ้นเอกสาร

(2) ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ ซ่อมแล้วก็ชำรุดอีก ควรซ่อมให้แข็งแรงกว่านี้ โดยเฉพาะถนนสายบางบุตร – สวนหลวง หน้าฝนน้ำท่วมเข้าบ้าน เพราะไม่มีที่ระบายน้ำ

(3) น้ำ ไม่มีคุณภาพมีกลิ่นโคลน แต่อบต.จะมีน้ำให้

(4) ไฟฟ้าหมู่บ้านหลายแห่งดับ ไฟไม่สว่างพอ เมื่อแจ้งแล้วจะมาซ่อมแซมช้า

3.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

(1) ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ส่งเสริม สนับสนุนการใช้เทคโนโลยี/การใช้อินเทอร์เน็ตของประชาชน เพื่อความสะดวกในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

(2) ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ควรมีการกำกับ ตรวจสอบและติดตามการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ครอบคลุมที่

(3) ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ปรับปรุงเรื่องถนน และไฟฟ้าอย่างเร่งด่วน

(4) ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ปรับปรุงระบบประปาในหน้าแล้ง ขาดน้ำในการทำการเกษตร

(5) ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ขุดลอกคูคลองบางแห่งที่ตื้นเขินจากการมีดินลงมาทับถม ทำให้น้ำไหลไม่สะดวก

5.2.4 ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย

(1) แนวทางในการแก้ปัญหาในทุกๆด้านนั้น บทบาทของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ได้เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสโลก ทั้งสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี การทำงานภาครัฐจากเป็นผู้ปกครองที่ควบคุม ดูแลประชาชน เปลี่ยนเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ในการรับบริการจากภาครัฐ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในฐานะผู้บริหารระดับท้องถิ่นต้องเร่งดำเนินการแก้ไขในสิ่งที่ประชาชนต้องการ เร่งพัฒนางานด้านต่างๆให้เป็นไปตามแผนพัฒนาท้องถิ่นและแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรโดยเร็ว ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่แท้จริง พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอและครอบคลุมพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนได้เห็นการพัฒนาที่เป็นรูปธรรม สัมผัสจับต้องได้ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนได้เพิ่มขึ้นสามารถทำได้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน คือ

- (1) ต้องรับฟังและทำความเข้าใจปัญหา การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น:
- (2) สร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เช่น ภาคประชาชน ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม เพื่อให้การแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพและยั่งยืน
- (3) จัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การประชุม การสัมมนา การจัดเวทีสาธารณะเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา
- (4) ตั้งคณะทำงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในแต่ละด้านเพื่อเป็นผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหานำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญห เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชัน การให้บริการออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วโดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย
- (5) ติดตามผลการแก้ไขปัญหาย่างต่อเนื่อง เพื่อประเมินว่าปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างแท้จริงหรือไม่ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหในอนาคต
- (6) สื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและการแก้ไขปัญหามาถึงประชาชนอย่างทั่วถึงและโปร่งใส
- (7) ประชาสัมพันธ์ผลการแก้ไขปัญหามาถึงประชาชนได้รับทราบและเกิดความเชื่อมั่นและ
- (8) ต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและเร่งพัฒนางานด้านต่าง ๆ

2) ประชาชนส่วนหนึ่งที่ไม่สะดวกหรือไม่มีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยี และไม่มีความพร้อมในอุปกรณ์ / เครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องปริ้นท์เอกสาร เป็นเรื่องที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย และลดความเหลื่อมล้ำ ทางดิจิทัลในสังคมไทย องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ควรส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีและการศึกษา รวมถึงการจัดอบรมและให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ อาจมีการจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือในการใช้งานเทคโนโลยี เพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่ต้องการความช่วยเหลือ เช่น

(1) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ต้องพัฒนาศักยภาพการใช้เทคโนโลยี/ อินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุ โดยการให้ผู้สูงอายุมีงานทำ มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมผ่านกิจกรรมออนไลน์ในพื้นที่ การใช้ศูนย์เรียนรู้ในชุมชน สถานศึกษา โรงเรียนและห้องสมุด ให้ครูและนักเรียนสอนและแนะนำการใช้เทคโนโลยี เชื่อมความสัมพันธ์ความแตกต่างของวัย และเกิดการรวมกลุ่มของผู้สูงอายุในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ทางสังคมของชุมชน ทำให้ผู้สูงวัยสามารถใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข ปลอดภัย มีความสุข และรอบรู้ข่าวสารรอบตัวได้เป็นอย่างดี

(2) ณ สำนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ควรจัดระบบการให้บริการประชาชนที่ไม่มีความพร้อมด้านอุปกรณ์ / เครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องปริ้นท์เอกสาร ให้แก่ประชาชนที่ต้องการใช้บริการ โดยมีเจ้าหน้าที่หรือการรับนักศึกษาเข้ามาฝึกงาน เพื่อให้บริการประชาชนและสามารถคิดค่าบริการได้ในจำนวนที่เหมาะสม

(3) องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ต้องมีการปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องให้เอื้อต่อการปรับเปลี่ยนระบบและวิธีการทำงาน และการปรับบทบาทภารกิจของแต่ละส่วนราชการที่สามารถให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วถึง

3) สาเหตุที่โครงการ/กิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ มีความล่าช้าในการดำเนินการ และอาจทำให้โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ล่าช้า/ไม่เป็นไปตามกำหนด มาจากสาเหตุต่าง ๆ เหล่านี้¹

(1) ปัญหาเชิงนโยบาย ที่มาจากรัฐบาลกลาง เป็นผู้กำหนดนโยบายการบริหาร การพัฒนาประเทศ และถ่ายโอนนโยบายและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นภารกิจที่กระทบต่อการดำเนินชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ที่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก แต่ท้องถิ่นจำนวนมากไม่มีรายได้เพียงพอในการพัฒนาท้องถิ่น อีกทั้งรายได้ของท้องถิ่นยังมีข้อจำกัดในแต่ละพื้นที่ที่มีความแตกต่างทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองท้องถิ่น

(2) ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางการคลังของท้องถิ่น องค์กรบริหารส่วนตำบลและเทศบาลที่มีความสามารถในการจัดเก็บรายได้สูงกลับได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนทั่วไปมากกว่าท้องถิ่นที่มีความสามารถในการจัดเก็บรายได้ต่ำ ทั้งนี้ เนื่องมาจากเงินอุดหนุนทั่วไปของประเทศไทยนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่าที่จะลดความเหลื่อมล้ำทางด้านเศรษฐกิจและการเงินการคลังระหว่างพื้นที่ที่ร่ำรวยและพื้นที่ที่ยากจน ดังนั้น กระบวนการการจัดสรรเงินอุดหนุนทั่วไปจึงก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางการคลังเพิ่มขึ้น

(3) ปัญหาจากโครงสร้างรายได้ขององค์กรบริหารส่วนตำบลเอง ที่มาจากการจัดเก็บภาษีและอากรหรือมาจากรายได้อื่น ๆ หรือมาจากเงินอุดหนุน ถ้าปีใดภาวะเศรษฐกิจไม่ดี องค์กรบริหารส่วนตำบลอาจได้รับเงินอุดหนุนน้อยลง

(4) ปัญหาความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารการคลัง เช่น การจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีลักษณะเชิงตั้งรับมากกว่าเชิงรุก องค์กรบริหารส่วนตำบลต้องมีการจัดทำแผนที่ภาษี ซึ่งต้องใช้บุคลากร งบประมาณ และเวลาค่อนข้างมาก ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งไม่มีขีดความสามารถในการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(5) ปัญหาเรื่องการจัดสรรรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดสรรรายได้ของท้องถิ่นเกิดปัญหาหลายประการ กล่าวคือ

1. เกณฑ์การจัดประเภทภาษีที่เหมาะสมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับต่างๆ ตามสภาพความเป็นเมืองของท้องถิ่นมีผลต่อขนาดการจัดเก็บตามประเภทที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดเก็บได้เอง

2. เกณฑ์การจัดสรรงบประมาณไม่สะท้อนภาระหน้าที่ในพื้นที่ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขนาดรายได้ที่ไม่เหมาะสมและยังมีฝ่ายการเมืองเข้ามาแทรกแซงทำให้การจัดสรรงบประมาณไม่บรรลุตามเป้าประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

3. หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาจัดสรรงบประมาณที่เป็นช่องทางในการต่อรองระหว่างรัฐบาลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือท้องถิ่นด้วยตนเอง ในการจัดสรรเงินอุดหนุนแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

¹ การคลังท้องถิ่น: สภาพปัญหา และแนวทางแก้ไข • สุพัฒน์จิตร์ ลาดับัวขาว

4. การกำหนดอัตราภาษีและฐานภาษีที่ไม่เหมาะสม เพราะในปัจจุบันอัตราและฐานภาษีไม่สะท้อนประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ เนื่องจากผู้ที่เข้าข่ายในการจัดเก็บภาษีมียำนวนน้อยและยังประสบปัญหาในการเสียจ่ายภาษี

5. ภาษีบางประเภทที่ควรเป็นหน้าที่การจัดเก็บในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถจัดเก็บรายได้จากหน่วยงานราชการและ/หรือหน่วยงานรัฐวิสาหกิจได้ แม้ว่าหน่วยงานดังกล่าวจะเข้ามาดำเนินงานและได้รับรายได้ในพื้นที่ขององค์กรการบริหารส่วนตำบล (อปต.) นั้น ๆ

(6) ปัญหาการจัดสรรรายจ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีแข่งขันกันการให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างฐานคะแนนนิยมของตนเองกับประชาชนในท้องถิ่น โดยไม่คำนึงถึงความเหมาะสมจากการประหยัดต่อขนาด (Economies of Scale) หรือมีขนาดของบริการสาธารณะที่เหมาะสมภายในท้องถิ่น โดยมักจะมีแนวโน้มจัดบริการสาธารณะท้องถิ่นขนาดใหญ่เกินความสามารถทางการคลังของท้องถิ่น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อวินัยทางการคลังของท้องถิ่นและส่งผลต่อการจัดสรรรายจ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรของท้องถิ่นและทรัพยากรภายในประเทศ

(7) ปัญหาด้านกฎหมายเกี่ยวกับการคลังท้องถิ่น

1. ไม่มีกฎหมายที่รองรับการกำหนดแหล่งรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. การขัดแย้งกันของกฎหมายที่กำหนดรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. การบังคับใช้กฎหมาย ถึงแม้การจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทภาษีมีกฎหมายรองรับและมีการกำหนดบทลงโทษไว้อย่างชัดเจน แต่ในทางปฏิบัติกลับพบว่า ไม่มีความชัดเจนเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติและความยุ่งยากซับซ้อน และ ผู้นำท้องถิ่นเลือกที่จะไม่บังคับใช้ที่ชัดเจน

(8) ปัญหาจากประชาชนผู้เสียภาษี กล่าวคือ การพยายามเลี่ยงภาษีของประชาชนที่จะจ่ายให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ รวมทั้งประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งส่งผลกระทบต่อความเต็มใจในการเสียภาษี

การแก้ปัญหาความล่าช้าของกิจกรรม/โครงการ

1. ควรมีการส่งเสริมการพัฒนายรายได้ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การกำหนดอัตราภาษีค่าธรรมเนียมในการใช้บริการสาธารณะ การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมได้ 3 รูปแบบ คือ รูปแบบแรก การจัดเก็บค่าธรรมเนียมในอัตราที่เท่ากับต้นทุนค่าใช้จ่ายในการจัดให้บริการ รูปแบบที่สอง การจัดเก็บค่าธรรมเนียมในอัตราที่เท่ากับต้นทุนค่าใช้จ่ายในการจัดให้บริการสำหรับประชาชนบางกลุ่ม แต่สำหรับผู้สูงอายุ เด็ก และ องค์กรไม่แสวงหากำไร จัดเก็บในอัตราที่ต่ำกว่าต้นทุนค่าใช้จ่าย และรูปแบบที่สาม การจัดเก็บค่าธรรมเนียมในอัตราที่ต่ำกว่าต้นทุนค่าใช้จ่ายในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอัตราค่าธรรมเนียมนั้นอาจมีความแตกต่างกันไปตามช่วงเวลา การให้บริการสาธารณะ กลุ่มผู้ใช้บริการ หรือจำนวนผู้ใช้บริการ (วุฒิสาร ตันไชย และ คณะ, 2558, น. 8)

2. รัฐบาลควรออกกฎหมายเพื่รองรับการกำหนดแหล่งรายได้ของท้องถิ่น ให้มีความชัดเจนองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรสามารถออกข้อบัญญัติในการจัดเก็บภาษี และการกำหนดบทลงโทษกับผู้ค้างชำระภาษี เนื่องจากกฎหมายที่เกี่ยวกับภาษีท้องถิ่นนั้นมีหลายฉบับการที่จะปรับให้มีความเหมาะสมหรือปรับให้เหมาะสมกับสภาพบริบทของพื้นที่

3. องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ต้องให้ความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชน ในท้องถิ่น ในฐานะผู้เสียภาษีให้ชำระภาษีตามหน้าที่ของตน โดยไม่เสี่ยงการเสียภาษี โดยให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการจัดทำงบประมาณตั้งแต่เริ่มต้น รวมถึงการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับรายได้และรายจ่ายต่าง ๆ ให้ประชาชน ผู้เสียภาษีได้ทราบว่า เงินภาษีอากรที่ตนจ่ายไปนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรได้นำไปพัฒนาท้องถิ่น ผ่านโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ

4. ผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ควรกำกับ ติดตาม / จัดประชุม เพื่อสรุป ลำดับงาน ทั้งหมดของโครงการทั้งในส่วนงานหลักๆ และในส่วนรายละเอียดที่ต้องเชื่อมต่อกันระหว่างส่วนงานต่าง ๆ ในโครงการเพื่อเห็นความก้าวหน้าของโครงการ เมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรค จะได้ร่วมกันปรึกษาและหาทางแก้ไข

5. ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ควรส่งเสริมการพัฒนาความรู้ด้านต่าง ๆ ให้แก่บุคลากร เจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่ต้องเผชิญกับเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ มากมาย ทั้งภัยพิบัติทางธรรมชาติ ความขัดแย้งทางการเมือง สงคราม ตลอดจนสถานการณ์ด้านเศรษฐกิจ การเงิน การลงทุน และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เหตุการณ์เหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในประเทศทั้งระดับบนและระดับล่างอย่างแน่นอน

5.2.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ควรนำไปใช้

ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องประเด็นที่เป็นปัญหาของประชาชน ควรนำผลการศึกษานี้ไปดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงและแก้ไข การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรให้ดียิ่งๆขึ้นไป และเป็นไปตามมาตรฐานความคาดหวังของประชาชน ถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นตรงกับความคาดหวังของประชาชน จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังของประชาชน จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ ดังเช่นความประทับใจที่ประชาชนมีให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ดังกล่าวข้างต้น

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, (กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2550), หน้า 1-68.
- กัลยา วาณิชบัญชา. (2545). การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ
- นายเกษม พงษ์เดช.(2558) *การวิจัยการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก: องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่.*
- เกศสินี กลั่นบุศย์. (2540). *ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร.*วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2528). *หลักการกำหนดนโยบายของรัฐ.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2530). *จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1* นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- _____. (2538) *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ ในเอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8* นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- 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: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวิธ.(2511).*คุณภาพการให้บริการ.*(ออนไลน์) สืบค้นวันที่ 1 พฤษภาคม 2558 แหล่งข้อมูลอ้างอิง www.tpa.or.th/.../read_this_book_topic.php?
- ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า* พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: บริษัท ประชุมทอง พรินติ้ง กรุ๊ป จำกัด
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล.* ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 7. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำ นโยบายการ ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เทพนม เมืองแมน, สวิง สุวรรณ.(2529). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช

ทิพาดี เมฆสุวรรณ, “การปฏิรูปภาคราชการสู่สภาพที่พึงปรารถนา: ทำอย่างไร ใครรับผิดชอบ”, วารสาร
ข้าราชการ , ปีที่ 42 ฉบับที่ 2 (2540), หน้า 24-43.

ธัญมาศ อุไรวรรณ (2564). รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะ

เขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. วารสารการ

วิจัยการบริหารการพัฒนา ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มีนาคม 2566) (ออนไลน์) <https://www.pkru.ac.th/>

สืบค้นเมื่อ 26 สิงหาคม 2567

ธงชัย สันติวงษ์.(2534). การตลาดสำหรับนักบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ :ไทยวัฒนาพานิช

ธวัชชัย งามสันติวงศ์. (2545). หลักการและวิธีการใช้คอมพิวเตอร์ในงานสถิติเพื่อการวิจัย.

กรุงเทพ : โรงพิมพ์ บริษัท 21 เซ็นจูรี จำกัด

นราธิป ศรีราม, “แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น”, เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการ

สาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7, (นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2557),

หน้า 1-6, 1-24 -1-25.

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ.2546 ทิศทางการปกครองท้องถิ่นของไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ.

กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน,

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ.การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่.สืบค้นวันที่ 24 กรกฎาคม 2566.

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:

ปวิลักษณ์ หล่อพลุกิงสกุล.(2560). การศึกษาแนวทางการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน

กรุงเทพมหานคร : กรณศึกษา เขตดินแดง

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.(2563) รายงานวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี.

รศณรงค์ รัตยเสริมพงศ์, “ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น”, เอกสารการสอนชุด

วิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15, (นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วุฒิสาร ตันไชย. (2559) รูปแบบและประเภทการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น .--กรุงเทพฯ

: สถาบันพระปกเกล้า, บริษัท ชัน แพคเก็จจิ้ง (2014) จำกัด.

วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย,

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

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

วาทีตต์ เรียมมิมะตัน. (2556) **ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา**.สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา
สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

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

_____. (2549) **การวิจัยการตลาด** กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด

สุพัฒน์จิตร ลาตบัวขาว. (2563) **การคลังท้องถิ่น: สภาพปัญหา และแนวทางแก้ไข** วารสารรัฐศาสตร์และ
รัฐประศาสนศาสตร์ Volume 11, Issue 1, 2020, pp. 189-214คณะรัฐประศาสนศาสตร์ ,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สมคิด เลิศไพฑูรย์ และคณะ.(2541). “**การจัดการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ: ศึกษากรณีจังหวัดภูเก็ต**”,
รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: ศูนย์ศึกษาการพัฒนาประชาธิปไตย.

สมชาติ กิจยรรยง (2537) **เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น

สมิต สัณญกร.(2543) **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายธาร

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542, (กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา, 2542,) หน้า 5-9.

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง “**จำนวนประชากร แยกเพศ คร่าวเรือน**” สืบค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน
2568. <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMenu/newStat/home.php>

รศณรงค์ รัตยเสริมพงศ์, “**ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น**”, เอกสารการสอน
ชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15, (นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช, 2557), หน้า 15-5 – 15-12.

วารินทร์ จันทรัตน์, (/2556)“**การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลในจังหวัดสุพรรณบุรี**”ดุษฎีนิพนธ์หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎี บัณฑิต สาขาวิชารัฐ
ประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542, (กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา, 2542,) หน้า 5-9.

สำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น , “ **ท้องถิ่นไทย หัวใจธรรมาภิบาล เรื่องความเป็นมา
ของ “ธรรมาภิบาล” และ “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี”** , (กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครอง
ท้องถิ่น, ครั้งที่ 1/2556), (ออนไลน์) <https://www.dla.go.th/upload/document/type14/2013/>
สืบค้นเมื่อ 26 กรกฎาคม 2567

แสงดาว กองใจ. (2559). *การปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครเชียงใหม่ตามแนวทางการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อรรถัย กักผล, **เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น**: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า' 51, (กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด, 2552.) หน้า4.

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 Personality*. 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

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)

Schermerhorn,J. (1984). *Manager for Productivity*. New York : John Wiley and sons.pp. 230)

http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=11&read=true&count=true#sthash.Hy1Wsfvm.dpuf

คณะผู้วิจัย

๑๑.๑	ดร.เสนีย์	สุวรรณดี	ที่ปรึกษาโครงการ
๑๑.๒	รศ.ดร.ณัฐพล	ชันธไชย	ที่ปรึกษาโครงการ
๑๑.๓	ผศ.ภาพนก	ช่วยชู	หัวหน้าโครงการวิจัย/ผู้รับมอบอำนาจแทนอธิการบดี
๑๑.๔	ผศ.ดร.ธารทิพย์	พจน์สุภาพ	นักวิจัย
๑๑.๕	ดร.ชนิกานต์	พนมอุปถัมภ์	นักวิจัย
๑๑.๖	ผศ.ธณกร	เทียมอุดมฤกษ์	นักวิจัย
๑๑.๗	อาจารย์จงจิตต์	แช่ลี	นักวิจัย
๑๑.๘	นักศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต		

ภาคผนวก

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง









แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
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 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจบริการงานด้านส่งเสริมอาชีพกลุ่มสตรี

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน					
3. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการ					
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ					
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา , สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ , ทาง website , face book ฯลฯ					
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ					
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. สามารถให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5. มีความรู้และสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ					
4. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย
จังหวัดระยอง

3.1 สิ่งที่ความประทับใจ/จุดเด่น

.....
.....

3.2 ปัญหา

.....
.....

3.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
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 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจบริการงานด้านการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าและใช้เลือดออก

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน					
3. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการ					
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ					
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น					
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา , สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ , ทาง website , face book ฯลฯ					
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ					
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. สามารถให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5. มีความรู้และสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ					
4. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
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 และขอน้อมรับเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 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

(3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.

(4) ☐ อนุปริญญา/ปวส.ปวท.หรือเทียบเท่า

(5) ☐ ปริญญาตรี

(6) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ

(1) ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/องค์กรรัฐ

(2) ☐ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน

(3) ☐ เจ้าของกิจการร้านค้า / ธุรกิจขนาดกลาง

(4) ☐ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ

(5) ☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษีณ

(6) ☐ นักเรียน / นักศึกษา

(7) ☐ เกษตรกร

(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 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจบริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนด้านกีฬา นันทนาการ สนามกีฬา

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน					
3. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการ					
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ					
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น					
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา , สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ , ทาง website , face book ฯลฯ					
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ					
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. สามารถให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5. มีความรู้และสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ					
4. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย
จังหวัดระยอง

3.1 สิ่งที่ความประทับใจ/จุดเด่น

.....
.....

3.2 ปัญหา

.....
.....

3.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
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
(3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. (4) ☐ อนุปริญญา/ปวส.ปวท.หรือเทียบเท่า
(5) ☐ ปริญญาตรี (6) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ

(1) ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/องค์กรรัฐ (2) ☐ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน
(3) ☐ เจ้าของกิจการร้านค้า / ธุรกิจขนาดกลาง (4) ☐ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ
(5) ☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ (6) ☐ นักเรียน / นักศึกษา
(7) ☐ เกษตรกร (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 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า ประปา

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน					
3. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการ					
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ					
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น					
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา , สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ , ทาง website , face book ฯลฯ					
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ					
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. สามารถให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5. มีความรู้และสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ					
4. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย
จังหวัดระยอง

3.1 สิ่งที่ความประทับใจ

.....
.....

3.2 ปัญหา

.....
.....

3.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....
