



รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ
ของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรค งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข) และงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ 400 คน

ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและควบคุมโรค มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 และงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุธรรม ขนาศักดิ์)

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ

คำนำ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2545 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการ ได้วางกรอบแนวทางบริหารราชการไว้ว่า การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เกิดประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็นต่อการกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้น การติดตามและประเมินผลจึงถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลจะเป็นข้อมูลสะท้อนกลับที่สามารถนำไปปรับปรุงและกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ตระหนักถึงบทบาทในการวิจัยและการบริการวิชาการแก่ชุมชน จึงได้รับมอบหมายจากเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ให้เป็นหน่วยทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ซึ่งผลการประเมินดังกล่าว จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลในเชิงพัฒนาองค์กรต่อไป

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ

ปีงบประมาณ พ.ศ.2566

หนังสือรับรองผลการประเมิน

คำนำ

สารบัญ

สารบัญตาราง

สารบัญภาพ

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน	2
1.3 ขอบเขตการประเมิน	2
1.4 ประโยชน์ของการประเมิน	2
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
2.2 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลนครหาดใหญ่	20
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
2.4 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ	24

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

3.1 วิธีดำเนินการประเมิน	25
3.2 เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล	27

บทที่ 4 ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ	31
4.3 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม	53

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน	54
5.2 อภิปรายผล	55
5.3 ข้อเสนอแนะ	57

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ	28
ตารางที่ 2	ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่แยกตามด้านต่าง ๆ	31
ตารางที่ 3	ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่แยกตามงานต่าง ๆ	32
ตารางที่ 4	ความพึงพอใจในการบริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรค	33
ตารางที่ 5	ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านป้องกันและควบคุมโรค	34
ตารางที่ 6	ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านป้องกันและควบคุมโรค	35
ตารางที่ 7	ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านป้องกันและควบคุมโรค	36
ตารางที่ 8	ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านป้องกันและควบคุมโรค	37
ตารางที่ 9	ความพึงพอใจในการบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	38
ตารางที่ 10	ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	39
ตารางที่ 11	ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	40
ตารางที่ 12	ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	41
ตารางที่ 13	ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	42
ตารางที่ 14	ความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข)	43
ตารางที่ 15	ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข)	44
ตารางที่ 16	ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข)	45
ตารางที่ 17	ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข)	46
ตารางที่ 18	ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข)	47
ตารางที่ 19	ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	48
ตารางที่ 20	ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 21 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	50
ตารางที่ 22 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	51
ตารางที่ 23 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	52
ตารางที่ 24 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	54

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป	12
ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์ Co-production	13
ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ	24

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยการปกครองที่เกิดตามหลักการกระจายอำนาจ ซึ่งมีความเป็นอิสระในการปกครองตนเองและถือได้ว่าเป็นองค์กรภาครัฐที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เนื่องจากมีพันธกิจในการบริหารงานและให้บริการประชาชนผ่านแผนงานโครงการพัฒนาต่าง ๆ ทั้งนี้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2545 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการ ได้วางกรอบแนวทางบริหารราชการไว้ว่า การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เกิดประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็นต่อการกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน อันเป็นที่มาของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 6 โดยกำหนดแนวทางการบริหารราชการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการบริหารราชการ ซึ่งรัฐได้มอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน

เทศบาลนครหาดใหญ่ตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (3) ด้านการเงินและการคลัง (4) ด้านการบริการสาธารณะ และ (5) ด้านธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใน 4 มิติ ได้แก่ (1) มิติด้านประสิทธิผล (2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (3) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (4) มิติด้านพัฒนาองค์กร (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2561)

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2566 เทศบาลนครหาดใหญ่ ได้ยื่นขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการในมิติการประเมินตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งกำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการต่าง ๆ อย่างน้อย 4 งานบริการ โดยเทศบาลนครหาดใหญ่ มีความประสงค์จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งานบริการ ประกอบด้วย งานด้านป้องกันและควบคุมโรค งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข) และงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ คณะผู้วิจัยจึงมีความต้องการจะศึกษา เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการงานบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.3 ขอบเขตการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีขอบเขตการประเมินดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา สำนวณความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยครอบคลุมใน 4 ประเด็น ดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยจะดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านในภาพรวมของผู้ใช้บริการ และแยกตามประเภทของงานบริการ

2. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่ขอรับการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ.2566 จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่

- 1) งานด้านป้องกันและควบคุมโรค
- 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข)
- 4) งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์

และกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว

3. ขอบเขตของระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้เริ่มจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานผลการประเมิน ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 30 กันยายน 2566

1.4 ประโยชน์ของการประเมิน

เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานด้านคุณภาพการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงจากเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการงานบริการสาธารณะจากเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

งานบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนเพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มารับบริการซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตรงตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุข และพอใจในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะ แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ หลักธรรมาภิบาล และเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

แนวคิดที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

1) ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตอำนาจของตน (Daniel, 1967 อ้างถึงใน วิสุทธิณี ชานีรัตน์ และอภิญา ไผสุวรรณ, 2564)

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์กร มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น (โกวิทย์ พวงงาม, 2559 อ้างถึงใน วิสุทธิณี ชานีรัตน์ และอภิญา ไผสุวรรณ, 2564)

2) ประเภทหรือรูปแบบการปกครองท้องถิ่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีกฎหมายจัดตั้งโดยรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันเป็นผลมาจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งบัญญัติดังกล่าวกำหนดขึ้นเพื่อให้เป็นแนวทางที่รัฐจะดำเนินการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองหรือดูแลท้องถิ่นของตนได้มากยิ่งขึ้น (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2552 อ้างถึงใน วิสุทธิณี ชานีรัตน์ และอภิญา ไผสุวรรณ, 2564)

3) หลักการจัดสรรอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐบาลต้องพิจารณาการจัดทำบริการสาธารณะว่ามีการกิจใดสามารถดำเนินการได้เอง การกิจใดควรมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ แต่ต้องมอบอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสม หากมีอำนาจหน้าที่มากเกินไปอาจจะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจได้ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ และหากมีอำนาจหน้าที่น้อยเกินไปจะทำให้ประชาชนขาดโอกาสในการได้รับบริการ ดังนั้นหลักการจัดสรรอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีหลักการดังนี้ (สันต์ชัย รัตนขวัญ, ม.ป.ป)

(1) หลักผลประโยชน์เฉพาะท้องถิ่น (the principle of local benefit) เป็นการจัดทำบริการสาธารณะที่เกิดผลประโยชน์เฉพาะต่อท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับชุมชน เช่น เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล แต่ถ้าบริการสาธารณะประเภทใดต้องเกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อประชาชนหลายชุมชนไม่ควรกำหนดให้เป็นกิจกรรมระดับชุมชน เพราะจะก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างชุมชนที่เกี่ยวข้องกัน จึงควรกำหนดให้เป็นกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือจัดทำในรูปแบบสหการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลาย ๆ แห่ง ร่วมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อจัดทำบริการสาธารณะในพื้นที่ดำเนินการขนาดใหญ่ หรือกำหนดให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐบาล

(2) หลักความรับผิดชอบทางการเมือง (the principle of political accountability) การจัดทำบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับล่างสุดสามารถรับผิดชอบได้ตั้งแต่กระบวนการผลิต จำหน่าย หารายได้ การตรวจสอบได้เองทั้งหมด ทุกกระบวนการควรให้เป็นอำนาจหน้าที่ของชุมชนในระดับล่างสุด แต่หากการจัดทำบริการสาธารณะใด ๆ ที่ชุมชนแต่ละแห่งไม่สามารถรับผิดชอบได้ ควรให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไป

(3) หลักประสิทธิภาพ (the principle of efficiency) การจัดทำบริการสาธารณะใด ๆ ควรมีความประหยัด บริการสาธารณะขนาดใหญ่ส่วนใหญ่จะมีต้นทุนคงที่สูงแต่มีต้นทุนแปรผันต่อหน่วยของการให้บริการต่ำ หรือบางครั้งอาจจะไม่มีเลย ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะลักษณะนี้จะต้องมีผู้ใช้บริการจำนวนมากจึงจะเกิดการประหยัด มีต้นทุนต่อหน่วยต่ำ เหมาะสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ แต่ถ้าเป็นชุมชนหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ควรจะร่วมกันจัดการผลิตและบริการจึงจะเกิดการประหยัด บริการสาธารณะประเภทนี้มีต้นทุนคงที่สูงแต่มีต้นทุนต่อหน่วยต่ำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กสามารถดำเนินการเองได้ เช่น สถานรับเลี้ยงเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงเรียนอนุบาล การประชุมชุมชน เป็นต้น

(4) หลักความสามารถของท้องถิ่น (the principle of local capability) แนวคิดที่สำคัญ คือ การให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสุดเป็นองค์กรในการจัดทำบริการสาธารณะก่อนเสมอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไปจะจัดทำบริการสาธารณะเมื่อองค์กรระดับล่างไม่มีศักยภาพจะดำเนินการได้หรือดำเนินการได้แต่อาจเกิดปัญหากระทบต่อท้องถิ่นอื่น หรืออาจมีผลกระทบต่อสังคมในระดับประเทศ

4) การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมัยใหม่

การปรับตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับต่าง ๆ ให้เกิดการตื่นตัวในรูปแบบของการปรับการบริหารและการพัฒนาที่มีความทันสมัย อีกทั้งยังรวมไปถึงคุณค่าของวัฒนธรรมองค์กร การบริหารงานบุคคล การมีส่วนร่วมของผู้บริหารต่าง ๆ และบทบาทในการจัดการตนเองของท้องถิ่น ซึ่งถือได้ว่าเป็นหลักการสำคัญที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถยืนหยัดอยู่ได้ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้ ในขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำลังจะเปลี่ยนแปลงสถานะเลื่อนตำแหน่งในอนาคตก็ต้องมีการวางแผนและออกแบบงาน

ไว้ล่วงหน้า อย่างเป็นระบบระเบียบเพื่อประโยชน์สูงสุดในการบริหารงานของหน่วยงานองค์กรตนเองในอนาคตที่จะมาถึง การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมัยใหม่ ควรดำเนินใน 2 ลักษณะ (ณรงค์ เชื้อเย็น, 2560 อ้างถึงใน กัมพล เพ็ชรล้อมทอง และคณะ, 2564) คือ

(1) การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมัยใหม่ ภายใต้การบริหารจัดการระดับองค์กร มีอยู่ด้วยกัน 7 ประการ ได้แก่

(1.1) มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่น คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการทำการวิเคราะห์หาจุดอ่อนจุดแข็ง (SWOT Analysis) ขององค์กร โดยการระดมความคิดเห็นจากบุคลากรในองค์กร เพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีทิศทางในการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน โดยการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นและเสนอแนะแนวทางแก้ไขร่วมกัน ทั้งนี้ได้คำนึงถึงสภาพภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ สภาพแวดล้อม และวัฒนธรรมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ นอกจากนั้นแล้วยังต้องคำนึงถึงยุทธศาสตร์และเป้าหมายของการดำเนินงานของจังหวัด เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกับแผนพัฒนาในระดับที่สูงกว่า

(1.2) การสร้างความรู้ ความเข้าใจและถ่ายทอดประสบการณ์ให้แก่บุคลากรในองค์กร คือ ผู้บริหารขององค์กรทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถโดยผู้บริหารได้นำเอาพื้นฐานความรู้และประสบการณ์เชิงธุรกิจมาประยุกต์ใช้กับการบริหารองค์กร รวมทั้งมีแนวความคิดในเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นที่เป็นอิสระมุ่งสู่การรับใช้ประชาชนมาถ่ายทอดความรู้และมุมมองให้แก่บุคลากรในองค์กร เพื่อให้ทุกคนมีความรู้และมุมมองในการดำเนินงานเปิดกว้างและไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพการทำงานให้แก่บุคลากร

(1.3) การส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกัน มีการส่งเสริมการทำงานอย่างบูรณาการ โดยการทำงานร่วมกันระหว่างกอง/ฝ่ายต่าง ๆ หรือส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด เช่น ในการจัดเก็บภาษีอากร กองคลัง ต้องประสานงานให้ ผู้ช่วยพัฒนาชุมชนกองส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ทำงานในพื้นที่ช่วยจัดเก็บภาษีให้ หรือประสานงานให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานอำเภอจัดเก็บภาษีให้ นอกจากนี้ ยังต้องมีการทำงานร่วมกันระหว่างนักการเมือง ข้าราชการ และประชาชน และทำงานเป็นทีมจากหน่วยงานภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงาน

(1.4) ลักษณะผู้บริหารมีภาวะความเป็นผู้นำ คือ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมีลักษณะความเป็นผู้นำสูง มีความรู้ความสามารถ กล้าคิด กล้าเปลี่ยนแปลง กล้ารับผิดชอบในการตัดสินใจในการดำเนินงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงาน กระตือรือร้น ใฝ่เรียนรู้ คิดเร็ว ทำเร็ว และมีความคิดริเริ่มในโครงการใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมเสมอ โดยนำความรู้และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้กับการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนั้น ผู้บริหารยังต้องมีทัศนคติที่เปิดกว้าง รับรู้ รับฟังสิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความเสียสละ และอุทิศตนในการทำงานเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

(1.5) บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถและมีความรับผิดชอบ คือ มีการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรได้เข้ารับการอบรมและศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ทำให้บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนั้น บุคลากรในระดับปฏิบัติงานต้องมีความรอบรู้ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความรับผิดชอบสูง และอุทิศตน พุ่งเทการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งบุคลากรยังต้องมีความคล่องตัวในการยอมรับกับการเปลี่ยนแปลง มีการเรียนรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ร่วมกัน

(1.6) การบริหารงานที่มีความคล่องตัว คือ ส่งเสริมให้องค์กรมีการบริหารงานที่มีความคล่องตัว โดยการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลง ทั้งนี้ผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดนโยบายหรือทิศทางการทำงาน ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องนำแผนและนโยบายลงสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หากผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาอุปสรรคในการทำงานจะร่วมกันแก้ไขปัญหาระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำ

(1.7) การรับฟังความคิดเห็นจากภายนอก คือ ในการพัฒนาการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเปิดรับฟังความคิดเห็นจากภายนอก ได้แก่ ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านเพื่อช่วยในการเสริมสร้างความรู้ความสามารถให้แก่บุคลากรภายในองค์กรและเสนอแนะแนวทางในการดำเนินงานและโครงการ เช่น การตั้งสภาที่ปรึกษา รวมทั้งการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชนเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารงานและเสนอโครงการตรงตามความต้องการของประชาชนเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด นอกจากนี้ ยังเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและบุคคลภายนอก เช่น การจัดตั้งสถาบันพัฒนาผู้นำท้องถิ่น โดยมีวิทยากรและผู้ทรงคุณวุฒิมาให้ความรู้และร่วมมือในการดำเนินโครงการ รวมทั้งการศึกษาดูงานหรือโครงการที่ดีและประสบความสำเร็จเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรของตน

2) การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมัยใหม่ ภายใต้การบริหารเชิงปฏิบัติการ มีอยู่ด้วยกัน 5 ประการ ได้แก่

(2.1) การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ คือ โครงการที่ประสบความสำเร็จจะต้องเป็นโครงการที่ได้รับความสนใจและความร่วมมือจากประชาชน การที่จะทำให้ประชาชนสนใจและร่วมมือได้ ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดและดำเนินโครงการ เพื่อให้ได้โครงการที่ประชาชนต้องการและพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้น ก่อนที่จะเริ่มโครงการใดได้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานจะต้องสอบถามและรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของประชาชน เช่น โครงการเสริมสร้างสุขภาพดีถ้วนหน้า โครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต และโครงการส่งเสริมสนับสนุนศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น

(2.2) การร่วมมือกันทำงานอย่างใกล้ชิดระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน คือ ในการดำเนินโครงการที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความต้องการ หรือให้ประชาชนจัดทำโครงการเพื่อของบประมาณอุดหนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในระยะเริ่มแรกประชาชนอาจจะยังไม่มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอโครงการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้รับผิดชอบในการเป็นพี่เลี้ยงเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในการเขียนโครงการที่ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ นอกจากนี้ ยังต้องทำหน้าที่ประสานงาน เสนอแนะ และอำนวยความสะดวกในการดำเนินโครงการให้แก่ประชาชน เช่น การติดต่อวิทยากรมาให้ความรู้แก่ประชาชน และการสนับสนุนให้ชุมชนหันมาช่วยเหลือและร่วมมือกันมากขึ้น เป็นต้น

(2.3) การแปลงวิสัยทัศน์ นโยบาย และยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติงานอย่างแท้จริง คือ ในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ นโยบาย และยุทธศาสตร์ของหน่วยงานเพื่อนำมาสู่การปฏิบัติเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น โดยการจัดทำและดำเนินโครงการให้เป็นรูปธรรมเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน และการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้ในการดำเนินโครงการใดใดจะต้องคำนึงถึงการบรรลุวิสัยทัศน์ นโยบาย ยุทธศาสตร์และเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ ซึ่งจะต้องสอดคล้องไปในทิศทางเดียว ดังนั้น การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ขององค์กรและนโยบายของผู้บริหารให้แก่บุคลากรผู้ดำเนินงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้โครงการประสบความสำเร็จประการหนึ่ง

(2.4) การติดตามและประเมินผลโครงการ คือ ในการดำเนินโครงการจะต้องมีการติดตามและประเมินผลเพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน และเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้นยังทำให้ทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบถึงปัญหาอุปสรรคของการดำเนินโครงการ และสามารถประเมินได้ว่าโครงการที่จัดทำขึ้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด นอกจากนั้นแล้วควรมีการประเมินผลถึงความคุ้มค่าของงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการก็จะเป็นประโยชน์ต่อการจัดสรรงบประมาณให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

(2.5) ความเพียงพอของงบประมาณ คือ งบประมาณเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินโครงการ ซึ่งการดำเนินให้สำเร็จจะต้องมีการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมและเพียงพอ นอกจากนั้น จะต้องคำนึงถึงการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยต้องพิจารณาถึงผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ดีขึ้น หากเป็นโครงการที่มีผลให้ประชาชนมีความสุขเพิ่มขึ้นโดยไม่สามารถวัดออกมาในเชิงปริมาณได้ก็ตาม ก็ถือว่าโครงการมีความคุ้มค่าเช่นกัน

2.1.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

1) ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ (อำนาจ บัญญัตินโมตรี, 2559)

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้ (1) รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด (2) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง (3) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้ผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน (4) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ (5) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

2) หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ มีดังนี้ (อำนาจ บัญญัตินโมตรี, 2559)

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

2.2) หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น อย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

2.3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

3) องค์การจัดทำบริการสาธารณะ

องค์การจัดทำบริการสาธารณะ สามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท คือ (อำนาจ บัญญัติไม่ตรี, 2559)

3.1) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ

เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ การกิจที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน การกิจที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่าหรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีขั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น (1) การป้องกันประเทศ (2) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ (3) การกิจด้านการคลัง และ (4) หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เป็นต้น

3.2) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ (1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย (2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ (3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา และ (4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

3.3) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบ เนื่องจากกิจการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การจัดการศึกษาระดับประถม ซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำ ส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้เงินทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

3.4) บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน

วิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

(1) กิจการการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภทต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

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

(3) สัมปทาน (concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ

4) การพัฒนาการบริการสาธารณะ (Public Service Development)

การพัฒนาเพื่อยกระดับการบริการหรือกิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ โดยการพัฒนาการบริการสาธารณะประกอบด้วย 6 ด้าน (อริสรา ป้องกัน และวุฒิสาร ตันไชย, 2559 อ้างถึงใน นันทะ บุตรน้อย, 2563) ได้แก่

4.1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ

(1) การคมนาคมและการขนส่ง ได้แก่ ทางบก อาทิ การก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน และสะพาน การดูแลจัดตั้งสถานีขนส่ง และการจัดการจราจรในเขตพื้นที่ และทางน้ำ เช่น การบำรุงรักษาทางน้ำ การก่อสร้างและดูแลสถานีขนส่งทางน้ำ (ท่าเทียบเรือ)

(2) สาธารณูปโภค ได้แก่ แหล่งน้ำ/ระบบประปาชนบท อาทิ การดูแล รักษา พัฒนา ซ่อมบำรุงแหล่งน้ำ และระบบประปาชนบท

(3) สาธารณูปการ ได้แก่ การจัดให้มีตลาด อาทิ การจัดให้มีและควบคุมตลาด การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง การผังเมือง อาทิ การจัดทำผังเมืองรวมจังหวัด และการวางและปรับปรุงผังเมืองรวม และการควบคุมอาคาร อาทิ การควบคุมอาคารและการเปรียบเทียบปรับคดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

4.2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่

(1) การส่งเสริมอาชีพ อาทิ การฝึกอบรม ส่งเสริม พัฒนากลุ่มอาชีพต่าง ๆ

(2) งานสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส อาทิ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ และการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น

(3) นันทนาการ การส่งเสริมการกีฬา อาทิ การจัดหาอุปกรณ์กีฬา การก่อสร้าง บำรุงรักษาสนามกีฬา การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ อาทิ การบริหารจัดการ ดูแล บำรุงรักษา สวนสาธารณะ

(4) การศึกษา การจัดการศึกษาในระบบ อาทิ การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน หรือปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการจัดการศึกษาสงเคราะห์ การศึกษานอกระบบ อาทิ การบริหารการศึกษานอกโรงเรียนระดับอำเภอและการจัดการศึกษาระดับเขต งานห้องสมุดประชาชน เป็นต้น

(5) การสาธารณสุข การสาธารณสุขและการรักษาพยาบาล อาทิ การส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิต และการส่งเสริมสุขภาพแม่และเด็ก การพัฒนาอนามัยบนพื้นที่สูง การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อาทิ การควบคุมโรคติดต่อ งานสนับสนุนเงินอุดหนุนในการสงเคราะห์ผู้ป่วยโรคเรื้อน ค่าสังคมสงเคราะห์และค่าฌาปนกิจ

(6) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและที่อยู่อาศัย อาทิ การแก้ไขปัญหาชุมชนแออัด การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย

4.3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่

(1) การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน อาทิ งานตรวจมาตรา ชั่ง ตวง วัด และการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค แก่ผู้บริโภค

(2) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

(3) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อาทิ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยเบื้องต้น

(4) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อาทิ การทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน และงานจัดทะเบียนสัตว์พาหนะ

4.4) ด้านการวางแผนและการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ได้แก่

(1) การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การประสานจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด และการจัดระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน

(2) การพัฒนาเทคโนโลยี อาทิ การบริการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีเกษตรชุมชน

(3) การส่งเสริมการลงทุน อาทิ งานบริการข้อมูลนักลงทุน และงานเผยแพร่และชักจูงการลงทุน

(4) การพาณิชยกรรม อาทิ งานทะเบียนพาณิชย์

(5) การพัฒนาอุตสาหกรรม อาทิ การกำกับดูแลโรงงาน การอนุญาตให้ตั้งโรงงาน

(6) การท่องเที่ยว อาทิ การวางแผนการท่องเที่ยว การปรับปรุงดูแลบำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยว และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

4.5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้แก่

(1) การคุ้มครองดูแล บำรุงรักษา ใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อาทิ งานพัฒนาป่าชุมชน การควบคุมไฟฟ้า เป็นต้น

(2) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ อาทิ การติดตามตรวจสอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและมลพิษ งานสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม งานตรวจสอบคุณภาพน้ำ งานตรวจสอบคุณภาพอากาศและเสียง และการบำบัดน้ำเสีย

(3) การดูแลรักษาที่สาธารณะ อาทิ การดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่สาธารณะประโยชน์

4.6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่

(1) การจัดการดูแลโบราณสถาน โบราณวัตถุ อาทิ การบำรุงรักษาโบราณสถาน

(2) การจัดการดูแลพิพิธภัณฑสถานและหอจดหมายเหตุ

2.1.3 แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

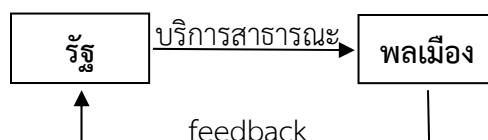
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

แนวคิดการร่วมกันผลิต (Co-production)

อรุณี สันฐิติวณิชย์ (2557) สรุปลักษณะสำคัญๆ ของแนวคิด Co-production ไว้ว่า แนวคิด Co-production เป็นแนวคิดที่ก่อตัวขึ้นที่สหรัฐอเมริกาในปลาย ค.ศ. 1960 เพื่อจัดการกับการขาดงบประมาณของท้องถิ่น และการคาดหวังบริการสาธารณะที่มีคุณภาพมากขึ้นของพลเมือง ส่งผลให้อาสาสมัครพลเมืองหรือองค์การชุมชน (voluntary and community organizations) เข้ามามีบทบาทในการจัดบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

Co-production เป็นกิจกรรมที่พลเมืองในฐานะผู้รับบริการสาธารณะ มีความสมัครใจเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดทำพร้อมกับได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระยะยาว โดยหวังให้บริการสาธารณะนั้นมีประสิทธิภาพมากกว่าการจัดบริการโดยภาครัฐเพียงลำพัง โดย Co-production ต้องอยู่บนฐานของความสัมพันธ์ที่เท่ากัน (mutual relation) ระหว่างผู้จัดบริการหรือเจ้าหน้าที่รัฐและผู้ให้บริการหรือชุมชน และทั้งสองฝ่ายจะต้องไว้วางใจซึ่งกันและกัน พร้อมกับการร่วมรับความเสี่ยงจากการจัดบริการร่วมกันด้วย (Bovaird, 2007 : 856 อ้างถึงใน อรุณี สันฐิติวณิชย์, 2557) ซึ่งลักษณะความสัมพันธ์ดังกล่าวช่วยสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างเสมอภาค (Equal participation) ตามระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของ Co-production เนื่องจากการมาร่วมกันผลิตบริการสาธารณะของพลเมืองและตัวแทนภาครัฐนั้นจะต้องมีการแบ่งปัน (Sharing) อำนาจ ทรัพยากร และความรับผิดชอบร่วมกัน และการผลิตบริการสาธารณะจะมีประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้ (Boyle and Harris, 2009 : 11,77 อ้างถึงใน อรุณี สันฐิติวณิชย์, 2557) ซึ่งแตกต่างจากประสิทธิภาพของการจัดการแบบเครือข่าย (Network Management) ที่ยังตัวแสดงหรือผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบายยังมีน้อยเท่าไรจะยิ่งส่งผลดี เพราะสามารถบริหารจัดการได้ง่าย (Adam and Kriesi, 2007 อ้างถึงใน อรุณี สันฐิติวณิชย์, 2557)

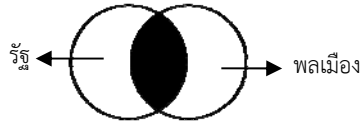
ในระบบการจัดบริการสาธารณะแบบทั่วไปนั้นความสัมพันธ์ระหว่างรัฐ และประชาชนมีลักษณะเป็นสองฝ่ายชัดเจน คือ รัฐในฐานะผู้จัดบริการสาธารณะหรือผู้ผลิต และประชาชนในฐานะผู้รับบริการสาธารณะหรือผู้บริโภค (Brudney and England, 1983 : 60 อ้างถึงใน อรุณี สันฐิติวณิชย์, 2557) ซึ่งการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะจะเกิดขึ้นเมื่อประชาชนส่งผลย้อนกลับ (feedback) ไปยังรัฐหรือตัวแทนรัฐ หลังจากได้รับบริการสาธารณะนั้นแล้ว



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง)
ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป

ขณะที่ระบบการจัดบริการสาธารณะแบบ Co-production นั้น เป็นระบบที่รัฐและประชาชนร่วมกันผลิตหรือจัดบริการสาธารณะ ทำให้ผลย้อนกลับ (feedback) เกี่ยวกับการจัดบริการนั้นเกิดขึ้นภายในกระบวนการจัดบริการสาธารณะ (internal feedback) ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงการจัดบริการระหว่าง

กระบวนการได้ ทำให้บริการสาธารณะที่ออกมาในฐานะผลผลิตของระบบมีประสิทธิภาพมากกว่าระบบทั่วไป (Brudney and England, 1983 : 61-62, Whitaker, 1980 : 245, Bovaird, 2007 : 856 อ้างถึงใน อรุณี สันฐิตวิณิชย์, 2557) กล่าวคือ Co-production ช่วยจัดการปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะที่ไม่ประสบผลสำเร็จได้ (Needham, 2007 : 222 อ้างถึงใน อรุณี สันฐิตวิณิชย์, 2557)



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง)
ในความสัมพันธ์ Co-production

จากความสัมพันธ์ข้างต้น ย่อมแสดงให้เห็นว่า Co-production นั้น ตัวแทนรัฐ อย่างข้าราชการ โดยเฉพาะข้าราชการระดับท้องถิ่นจะต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติและทักษะในการจัดบริการสาธารณะโดยจะต้องปรับบทบาทมาเป็นผู้อำนวยความสะดวก หรือผู้ให้ความช่วยเหลือ และต้องไม่มองว่าผู้รับบริการที่มาร่วมการจัดบริการสาธารณะเป็นผู้ป่วย หรือลูกค้า หรือผู้รับอีกต่อไป (Boyle and Harris, 2009 : 17 อ้างถึงใน อรุณี สันฐิตวิณิชย์, 2557) ซึ่งจะทำให้ข้าราชการประจำและรัฐศาสตร์จะต้องหันมาให้ความสนใจกับข้าราชการระดับล่าง (low-paid frontline officials) และรูปแบบการจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (local public services) มากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ (Needham, 2007 : 223, Brudney and England, 1983 : 59, 64 อ้างถึงใน อรุณี สันฐิตวิณิชย์, 2557)

นอกจากจะปรับบทบาทภาครัฐแล้ว Co-production ยังปรับวิถีคิดและบทบาทของพลเมืองด้วย เพราะการร่วมกันผลิตนั้นจะช่วยให้เกิดทางเลือกในการจัดบริการสาธารณะที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งพลเมืองในฐานะผู้ร่วมผลิตจะร่วมคิดและรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะนั้นให้ประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาการจัดบริการสาธารณะในระยะยาว รวมถึงการมองในเชิงป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งด้านการพัฒนาความเป็นพลเมืองที่รับผิดชอบและพัฒนาการจัดบริการสาธารณะด้วย (Boyle and Harris, 2009 : 17, Needham, 2007 : 223, Meijer, 2001 : 600 อ้างถึงใน อรุณี สันฐิตวิณิชย์, 2557)

การร่วมผลิตหรือจัดบริการสาธารณะของรัฐและพลเมืองนั้นยังช่วยให้เกิดธรรมาภิบาล และลดการทุจริตได้ เพราะพลเมืองที่เข้าร่วมผลิตนั้นจะสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณะนั้น ส่งผลให้ตัวแทนรัฐจะต้องระมัดระวังในการดำเนินการ

2.1.4 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ ที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล โดยคุณภาพการให้บริการจะต้องคำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ (ชัชวาล ทัดศิริช, 2552)

1) เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน โดย กรอนรูส (Gronroos, 1984 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริช, 2552) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

(1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

(2) ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วน

(3) การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

(4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

(5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

(6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

นอกจากนี้ สตีฟ และคูก (Steve and Cook, 1995 : 53 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริช, 2552) ยังชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการ ดังต่อไปนี้

- (1) การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ
- (2) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
- (3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
- (4) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
- (5) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
- (6) คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
- (7) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
- (8) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
- (9) ความรวดเร็วในการให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กรพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

2) ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

2.1) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง โดยซีแฮมล์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552) ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกัน ดังนี้

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก การคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีบริการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคลอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีตมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ เทนเนอร์และเดโตร (Tenner and Detoro, 1992 : 68-69 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการจึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

- (1) ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
- (2) ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
- (3) ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
- (4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

2.2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้ หมายถึง สามารถอธิบายได้อย่างสั้น ๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การเลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตามยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่น ๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the definition and dimensions of perceived service quality) ประกอบไปด้วย

- (1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
- (2) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้นเป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
- (3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการ
- (4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ ความรู้สึกและแนวโน้มของพฤติกรรม ของผู้รับบริการ
- (5) บริบท ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์
- (6) การรวม โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

2.1.5 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ม.ป.ป.)

1) ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

1.1) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการดังนี้

1.1.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณสมบัติของการบริการที่ผู้รับบริการต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้รับบริการปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.1.2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของผู้รับบริการก็ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.1.3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

1.2) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.2.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อการบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้

1.2.2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การเมื่อการบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการพนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญๆ ดังนี้

2.1) **ผลิตภัณฑ์บริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

2.2) **ราคาค่าบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

2.3) **สถานที่บริการ** การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.4) **การส่งเสริมแนะนำบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

2.5) **ผู้ให้บริการ** ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการ และสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2.6) **สภาพแวดล้อมของการบริการ** สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการ

ออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจน การออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

2.7) กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้ การปฏิบัติงาน เช่น บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ

3) แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ มีแนวทางดังนี้

4.1) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ

4.2) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน

4.3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีคุณภาพ

4.4) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

4.5) การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการสำรวจและตรวจสอบ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการจัดการ งานบริการ เพื่อกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้ปัญหา ข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การบริการ ในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

2.1.6 หลักธรรมาภิบาล

“หลักธรรมาภิบาล” หรืออาจเรียกได้ว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักธรรมรัฐ และบรรษัทภิบาล ฯลฯ” ซึ่งเรารู้จักกันในนาม “Good Governance” ที่หมายถึง การปกครองที่เป็นธรรมนั้น ไม่ใช่แนวความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกัน เป็นสังคมของมวลมนุษย์เป็นพัน ๆ ปี ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืน (สืบค้นจาก www.sciub.ac.th/document/หลักธรรมาภิบาล.pdf. เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2560)

องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการดังนี้

1) **หลักนิติธรรม** คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ และกติกาต่าง ๆ ให้ทันสมัย และเป็นธรรม ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิกโดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกัน อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม กล่าวโดยสรุป คือ สถาปนาการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่กระทำกันตาม อำนาจหรืออำนาจของบุคคล

2) **หลักคุณธรรม** คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยม ที่ดีงามให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือสมาชิกของสังคมถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตความเสียสละ ความอดทนขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย เป็นต้น

3) **หลักความโปร่งใส** คือ การทำให้สังคมเป็นสังคมที่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก ตลอดจนมีระบบ

หรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และช่วยให้การทำงานของภาครัฐและภาคเอกชนปลอดจากการทุจริตคอร์รัปชัน

4) หลักความมีส่วนร่วม คือ การทำให้สังคมเป็นสังคมที่ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจสำคัญๆ ของสังคม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ และจัดการผูกขาดทั้งโดยภาครัฐหรือโดยภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน

5) หลักความรับผิดชอบ ผู้บริหาร ตลอดจนคณะข้าราชการ ทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำ ต้องตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างดียิ่ง โดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันที่

6) หลักความคุ้มค่า ผู้บริหาร ต้องตระหนักว่ามีทรัพยากรค่อนข้างจำกัด ดังนั้นในการบริหารจัดการ จำเป็นจะต้องยึดหลักความประหยัดและความคุ้มค่า ซึ่งจำเป็นจะต้องตั้งจุดมุ่งหมายไปที่ผู้รับบริการหรือประชาชนโดยรวม

2.1.7 เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจโดยเกณฑ์ของลิเคิร์ท (Likert technique) กำหนดระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามแนวลีเคิร์ท

1. ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษาว่าต้องการศึกษาความพึงพอใจของใครมีต่อสิ่งใด
2. ให้ความหมายของความพึงพอใจที่จะศึกษานั้นอย่างแจ่มชัด
3. สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญ ๆ ของสิ่งที่จะศึกษาให้ครบถ้วนทุกแง่มุม ต้องมีทั้งข้อความที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ
4. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้ที่มีความรู้ (ผู้เชี่ยวชาญ) ความครบถ้วนของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการพิจารณาข้อความนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญระบุว่าข้อความนั้นมีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ข้อความทางลบ หรือมีลักษณะกลาง ๆ
5. ทำการทดลองใช้ ก่อนนำไปใช้จริงเพื่อหาความเที่ยงตรง ค่าอำนาจจำแนก และความเชื่อมั่นของมาตรวัดทัศนคติ

6. กำหนดการให้คะแนน โดยให้มีหลักเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	มีความพึงพอใจในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	มีความพึงพอใจในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	มีความพึงพอใจในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อยที่สุด

2.2 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลนครหาดใหญ่

(เทศบาลนครหาดใหญ่. www.hatyaicity.go.th, สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กันยายน 2566)

ด้านกายภาพ

เทศบาลนครหาดใหญ่ ตั้งอยู่ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ระหว่างเส้น ลองติจูด 100 องศา 01 ลิปดา ถึงเส้นลองติจูดที่ 101 องศา 06 ลิปดาตะวันออก และเส้นละติจูดที่ 6 องศา 17 ลิปดา ถึงเส้นละติจูดที่ 7 องศา 56 ลิปดาเหนือ มีขนาดพื้นที่ 21 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณร้อยละ 3.18 ของพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ (อำเภอหาดใหญ่ มีเนื้อที่ 660 ตารางกิโลเมตร) หรือประมาณ 0.30 ของพื้นที่จังหวัดสงขลา (จังหวัดสงขลา มีเนื้อที่ 7,150 ตารางกิโลเมตร) มีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับ เทศบาลเมืองคลองแห
ทิศตะวันออก	ขนานทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 407 ติดกับเทศบาลเมืองคอหงส์
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ คลองอิต้า และคลองอู่ตะเภา, ติดกับเทศบาลเมืองควนลัง
ทิศใต้	ติดต่อกับ ทางรถไฟไปสุโขทัย-โก-ลก, ติดกับเทศบาลเมืองคอหงส์

เทศบาลนครหาดใหญ่ตั้งอยู่บนที่ราบเชิงเขาคอหงส์ ซึ่งสูงประมาณ 350 เมตร ทอดตัวตามแนวยาวอยู่ทางทิศตะวันออก และมีคลองอู่ตะเภาขนานอยู่ทางทิศตะวันตก ระยะห่างประมาณ 8 – 10 กิโลเมตร พื้นที่จึงเอียงลาดจากทิศตะวันออกไปทางทิศตะวันตกตลอดแนวความยาว ส่วนทางทิศเหนือเป็นที่ราบลุ่มกว้างทอดตัวไปทางทะเลสาบสงขลาซึ่งอยู่ห่างจากขานเมืองประมาณ 18 กิโลเมตร

ด้านรูปแบบของนครหาดใหญ่ ประกอบด้วย พื้นที่เมืองที่แบ่งออกเป็นสองซีกด้วยเส้นทางรถไฟแนวเหนือ – ใต้ ความเจริญส่วนใหญ่จะอยู่ทางทิศตะวันออก โดยมีสัดส่วนประมาณ ร้อยละ 80 ของพื้นที่เมืองทั้งหมด ซีกด้านตะวันตกของเมืองที่มีความเจริญน้อยกว่าเพราะข้อจำกัดด้านเส้นทางคมนาคม และที่สำคัญคือมีจุดข้ามทางรถไฟไปเชื่อมตัวเมืองทางทิศตะวันออก เพียง 5 จุดเท่านั้น จึงทำให้การคมนาคมติดต่อกันระหว่างกันมีข้อจำกัด ความเจริญจึงเกิดได้น้อยกว่าทางทิศตะวันออก

โดยขนาดและลักษณะเทศบาลนครหาดใหญ่เป็นเมืองที่มีขนาดกระชับตัวมาก โดยมีศูนย์กลางเมืองแห่งเดียว ขนาดกว้างประมาณ 1 กิโลเมตร ยาวประมาณ 4 กิโลเมตร ตั้งอยู่ประชิดทางรถไฟ สภาพเมืองส่วนใหญ่ขยายตัวออกไปทางทิศตะวันออก

ลักษณะของอาคารสิ่งปลูกสร้าง ปรากฏว่า อาคารส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นตึกแถว ประกอบการพาณิชย์กรรมชั้นล่าง และอยู่อาศัยชั้นบน อาคารลักษณะเดี่ยวมีน้อยและกระจายตัวอยู่ประปราย ไม่เป็นกลุ่มก้อนหรือเป็นบริเวณ ลักษณะเช่นนี้ ทำให้ชุมชนมีความหนาแน่นสูง บริเวณกลางเมืองความหนาแน่นประชากรสูง ประมาณ 20,000 คนต่อตารางกิโลเมตร ในขณะที่เฉลี่ยทั้งเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ (เนื้อที่ 21 ตารางกิโลเมตร) ประมาณ 7,542 คนต่อตารางกิโลเมตร

ประวัติการก่อตั้งเทศบาลนครหาดใหญ่

- พ.ศ.2471 หาดใหญ่มีฐานะเป็น **สุขาภิบาล** ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ 29 กรกฎาคม 2471

- 10 ธันวาคม 2478 ยกฐานะขึ้นเป็น **เทศบาลตำบลหาดใหญ่** ในขณะนั้นมีเนื้อที่ 5 ตารางกิโลเมตร มีประชากรประมาณ 5,000 คน รวมถึงมีรายได้ประมาณ 60,000 บาท

- 16 มีนาคม 2492 ยกฐานะขึ้นเป็น **เทศบาลเมืองหาดใหญ่** ในขณะนั้นมีเนื้อที่ 5 ตารางกิโลเมตร มีประชากรประมาณ 19,425 คน มีรายได้ 374,523.33 บาท

- เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2504 มีพื้นที่เพิ่มอีก 3 ตารางกิโลเมตร รวมเป็นเนื้อที่ 8 ตารางกิโลเมตร โดยมีประชากร 38,162 คน และมีรายได้ 3,854,964.17 บาท

- เมื่อวันที่ 13 เมษายน 2520 มีพื้นที่เพิ่มขึ้นอีก 13 ตารางกิโลเมตร รวมเป็นเนื้อที่ทั้งหมด 21 ตารางกิโลเมตร มีประชากร 68,142 คน มีรายได้ 49,774,558.78 บาท

- ตามพระราชกฤษฎีกา เล่ม 112 ตอนที่ 40 ก. ลงวันที่ 24 กันยายน 2538 มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน 2538 ได้ยกฐานะขึ้นเป็น **เทศบาลนครหาดใหญ่** มีพื้นที่ทั้งหมด 21 ตารางกิโลเมตร

สภาพทางสังคม

สังคมของเทศบาลนครหาดใหญ่ประกอบด้วยคนหลายเชื้อชาติ โดยเฉพาะชาวจีนที่ได้เข้ามาประกอบธุรกิจอยู่ช้านานแล้วนับแต่มีการสร้างทางรถไฟในพื้นที่ โดยชาวจีนรุ่นแรกส่วนมากเป็นแรงงานสร้างทางรถไฟ และมีการอพยพตามกันเข้ามาตั้งถิ่นฐานเพิ่มมากขึ้น โดยมากประกอบกิจการด้านพาณิชย์กรรม และเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เทศบาลนครหาดใหญ่มีความเจริญทางเศรษฐกิจมาจนถึงทุกวันนี้ ในปัจจุบันยังมีการกินเจในเทศกาลกินเจ หรือการทำบุญในวันสำคัญทางพุทธศาสนาของผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ โดยคนต่างศาสนาก็ออยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข

นอกจากนี้ มีการอพยพย้ายถิ่นจากภายนอกเข้ามาประกอบอาชีพทางด้านบริการอีกจำนวนหนึ่ง เมื่อหาดใหญ่มีความรุ่งเรืองทางด้านธุรกิจการบริการนักท่องเที่ยว เช่น โรงแรม ร้านอาหาร เป็นต้น ทำให้มีจำนวนประชากรแฝงอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่เป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ ยังไม่นับรวมคนจากพื้นที่ข้างเคียงที่เข้ามาทำงานในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ ทำให้ในแต่ละวันมีคนทั้งที่อาศัยอยู่และเข้าออกเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ชั่วคราวเป็นจำนวนมาก

สภาพเศรษฐกิจ

นับแต่ในอดีต เขตพื้นที่เทศบาลนครหาดใหญ่เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของภาคใต้ตอนล่าง โดยเป็นศูนย์กลางรับส่งสินค้าจากประเทศเพื่อนบ้านที่กระจายไปสู่ภาคต่าง ๆ ของประเทศ ในขณะเดียวกันก็เป็นแหล่งรวมสินค้าทางการเกษตรและส่งออกต่างประเทศ หาดใหญ่เคยมีชื่อเสียงเกี่ยวกับสินค้าจากต่างประเทศที่มีราคาถูกจนมีสถานที่ซื้อขายสินค้าที่ขึ้นชื่อ เช่น ตลาดสันติสุข ตลาดกิมหยง เป็นต้น และที่สำคัญเทศบาลนครหาดใหญ่เป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญและมีธุรกิจต่อเนื่องอีกเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะธุรกิจบริการ เช่น โรงแรม และร้านอาหาร เป็นต้น

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมชัย นันทาภิรัตน์ (2565) ศึกษาเรื่อง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ ผลการศึกษา พบว่า การจัดบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องอาศัยการวางแผนเป้าหมายเพื่อช่วยกำหนดทิศทางการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นให้มีคุณภาพที่ดีและตอบโจทย์ความต้องการของทุกภาคส่วนมากยิ่งขึ้น โดยใช้แนวคิดการจัดบริการสาธารณะเพื่อตอบโจทย์ความเท่าเทียมในทุกมิติ ทั้งด้านสังคมและเศรษฐกิจ รวมถึงสร้างการหลอมรวมคนทุกคนและทุกกลุ่มในชุมชน สังคม ท้องถิ่น เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กลายเป็นเป้าหมายและความคาดหวังที่สำคัญของการจัดบริการสาธารณะในประเทศ และท้องถิ่น การบริการสาธารณะที่ดีจะช่วยให้เกิดการเจริญเติบโตและสร้างความสุขสมบูรณ์ในชีวิตของประชาชนและเกิดการจ้างงานของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นกลไกหลักที่สำคัญในการสร้างการหลอมรวมคนทุกคนและทุกกลุ่มในชุมชน สังคม ท้องถิ่น ควบคู่ไปกับการพัฒนาเพื่อสร้างการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยการจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีคุณภาพ โดยยึดหลักคิดการจัดบริการสาธารณะในมิติต่าง ๆ คือ ความเหมาะสมของประเภทของบริการสาธารณะ ระดับการหาผลประโยชน์และการแสวงหากำไร บุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของบริการสาธารณะ และความสอดคล้องระหว่างประเภทของบริการสาธารณะและรูปแบบบริการสาธารณะ

สุธรรม ขนบศักดิ์ (2565) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 204 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 11 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส จังหวัดสตูล จังหวัดพังงา จังหวัดกระบี่ จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพัทลุง จังหวัดตรัง และจังหวัดระนอง โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านขั้นตอนการให้บริการเท่ากัน และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกันมีความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน แตกต่างกัน สำหรับรูปแบบองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่างกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน ไม่แตกต่างกัน

วิสุทธิณี ธาณิรัตน์ และอภิญา ไผ่สุวรรณ (2564) ศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของข้าราชการและพนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง ผลการวิจัยพบว่า ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง ตามทัศนคติของข้าราชการและพนักงานภายในองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านหลักคุณธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความคุ้มค่า และด้านหลักการมีส่วนร่วม ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ สถานภาพ ตำแหน่ง ระดับการศึกษาระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และอปท. ที่สังกัด ที่ต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน ส่วนข้าราชการและพนักงานภายในองค์กรที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

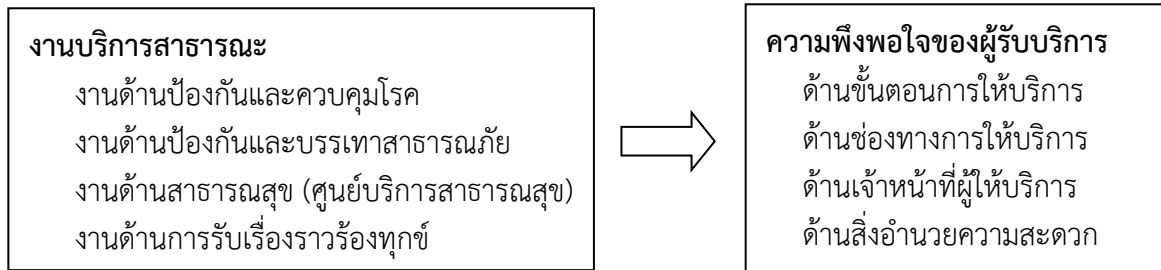
เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (2562) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีข้อเสนอเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข การให้บริการงานทะเบียนราษฎร คือ เจ้าหน้าที่บางคนแสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกิริยาว่าจู้จี้ไม่สุภาพ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาอย่างไม่ดีพอ การส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อง่ายเกินไป การให้บริการช่วงพักกลางวันมีเจ้าหน้าที่น้อยไป และได้เสนอแนวทางแก้ไข คือ ควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ควรมีการอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มการส่งข่าวสารความคืบหน้าของงานที่ติดต่อง่ายแก่ประชาชนเร็วขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวันให้มากขึ้นกว่าเดิม

ปิยะ กล้าประเสริฐ (2559) ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการให้สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านสาธารณสุข และด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 ส่วนด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย มีประสิทธิภาพในการให้บริการต่ำกว่าร้อยละ 90 ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพองกุล (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.83

2.4 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ มีกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

3.1 วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณสุขของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมีวิธีการดำเนินการประเมินในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2566 จากงานบริการที่เทศบาลนครหาดใหญ่ขอรับการประเมิน จำนวน 4 งานบริการ ดังนี้

- 1) งานด้านป้องกันและควบคุมโรค
- 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข)
- 4) งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการประเมินคือ ตัวแทนของผู้ใช้บริการจากประชากรทั้งหมด ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากสูตร ดังนี้ (Cochran, 1977)

$$n = \frac{z^2}{4e^2}$$

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้ในเชิงสถิติ
 z คือ คะแนนมาตรฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด
 e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

โดยการคำนวณครั้งนี้ไม่ทราบจำนวนประชากร ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างกำหนดไว้ในระดับร้อยละ 5 หรือ 0.05 ซึ่งแทนค่าในสูตรดังกล่าวได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} \\ &= 384.16 \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดเชิงสถิติต้องมีจำนวน 385 คน อย่างไรก็ตาม ภายใต้งบประมาณที่กำหนดและระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างประชาชนที่รับบริการตามสัดส่วนของผู้รับบริการในแต่ละงานที่จะประเมิน (Quota Sampling) และทำการสอบถามข้อมูลจากครัวเรือนด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยสอบถามจากหัวหน้าครัวเรือนหรือสมาชิกของครัวเรือนที่รับบริการงานต่าง ๆ และมีความพร้อม รวมทั้งยินดีที่จะตอบแบบสอบถาม

3.1.2 ตัวแปรและการวัดตัวแปร

ตัวแปร ที่ใช้ในการประเมินมี 2 ประเภท ได้แก่ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม นั่นคือ

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1 ประเภทของงานบริการ

1.2 เพศ

1.3 อายุ

1.4 สถานภาพ

1.5 อาชีพ

1.6 การศึกษา

1.7 รายได้

1.8 เวลาที่ใช้บริการ

1.9 จำนวนการใช้บริการ

2) ตัวแปรตาม (Dependent variables)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

การวัดตัวแปร

1) ตัวแปรอิสระ มีวิธีการวัดตัวแปร ดังนี้

ประเภทของงานบริการ เพศ สถานภาพ และอาชีพ จะใช้การวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (nominal scale) ส่วนตัวแปรอายุ จะใช้การวัดตัวแปรแบบอัตราส่วน (ratio scale) สำหรับตัวแปรการศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ช่วงเวลาในการขอรับบริการ และจำนวนครั้งในการรับบริการ จะใช้การวัดตัวแปรแบบอันดับ (ordinal scale)

2) ตัวแปรตาม มีวิธีการวัดตัวแปรในประเด็นการประเมินทั้ง 4 ด้าน นั่นคือ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีการวัดตัวแปรแบบอันดับ (ordinal scale)

3.2 เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งประกอบด้วย 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จัดเก็บข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยการนำแบบสำรวจสอบถามผู้รับบริการงานบริการสาธารณะจากเทศบาลนครหาดใหญ่ ทั้งตอนที่ 1 และ 2 พร้อมทั้งสัมภาษณ์รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่รับบริการ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เทศบาลนครหาดใหญ่ ได้รวบรวมไว้แล้ว นอกจากนั้น ได้ค้นคว้าเอกสารเชิงวิชาการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

3.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows
- 3) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในรูปของตาราง รวมทั้งแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.2.2 สถิติที่ใช้ในการประเมินและการแปลผล

ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) และร้อยละ

ส่วนการแปลผลความพึงพอใจเพื่อจัดอันดับความพึงพอใจ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	มีความพึงพอใจในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	มีความพึงพอใจในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	มีความพึงพอใจในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อยที่สุด

3.2.3 สูตรการคำนวณ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2558)

$$\text{ความพึงพอใจรวมเฉลี่ย} = \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$$

3.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ ได้แบ่งเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ตอนที่ 3 สรุป และข้อเสนอแนะ

บทที่ 4

ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปร ได้แก่ ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ ผลปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของงานบริการ		
งานด้านป้องกันและควบคุมโรค	100	25.0
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	100	25.0
งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข)	100	25.0
งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	100	25.0
รวม	400	100.0
เพศ		
ชาย	175	43.7
หญิง	225	56.3
รวม	400	100.0
อายุ		
18 – 20 ปี	15	3.7
21 – 40 ปี	134	33.5
41 – 60 ปี	175	43.8
61 ปีขึ้นไป	76	19.0
รวม	400	100.0
สถานภาพ		
โสด	159	39.7
สมรส	215	53.8
หม้าย/หย่าร้าง	26	6.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	68	17.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	59	14.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย	133	33.3
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	50	12.5
ปริญญาตรี	83	20.8
สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.7
รวม	400	100.0
อาชีพ		
การเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง	48	12.0
รับจ้างทั่วไป	92	23.0
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	29	7.1
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	137	34.3
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	71	17.8
นักเรียน/นักศึกษา	13	3.2
ว่างงาน	7	1.8
อื่น ๆ	3	0.8
รวม	400	100.0
รายได้ต่อเดือน		
1 – 5,000 บาท	14	3.5
5,001 – 10,000 บาท	59	14.8
10,001 – 15,000 บาท	189	47.3
15,001 – 20,000 บาท	96	24.0
20,001 บาทขึ้นไป	42	10.4
รวม	400	100.0
จำนวนครั้งในการขอรับบริการ		
1 – 5 ครั้ง/ปี	231	57.8
6 – 10 ครั้ง/ปี	88	22.0
11 – 15 ครั้ง/ปี	54	13.4
มากกว่า 15 ครั้ง/ปี	27	6.8
รวม	400	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลาในการขอรับบริการ		
ตุลาคม – ธันวาคม 2565	75	18.8
มกราคม – มีนาคม 2566	168	42.0
เมษายน – มิถุนายน 2566	104	26.0
กรกฎาคม – กันยายน 2566	50	12.4
อื่น ๆ	3	0.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากผู้มาใช้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรค งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข) และงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.3 โดยส่วนมากมีอายุระหว่าง 41 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาคือ 21 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.5 ส่วนมากมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 39.7

ผลการวิเคราะห์ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนมากมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.8 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 23.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 10,001–15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาคือ 15,001–20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.0

จำนวนครั้งในการขอรับบริการส่วนมากเท่ากับ 1–5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมาคือ 6 – 10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 22.0 และส่วนมากมาขอรับบริการในช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2566 คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาคือ เมษายน – มิถุนายน 2566 คิดเป็นร้อยละ 26.0

4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ ในภาพรวม

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ แยกตามด้านต่าง ๆ

ด้านที่ประเมิน	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.29	98.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.25	98.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.88	0.31	97.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ แยกตามงานต่าง ๆ

งานที่ประเมิน	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านป้องกันและควบคุมโรค	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.92	0.25	98.40	มากที่สุด
3. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข)	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
4. งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	4.84	0.36	96.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.88	0.31	97.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แยกตามงานต่าง ๆ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 โดยงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและควบคุมโรค มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 และงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ แยกตามงานและรายข้อ

1. งานด้านป้องกันและควบคุมโรค

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรค

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา งานด้านป้องกันและควบคุมโรค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านป้องกันและควบคุมโรค

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านป้องกันและควบคุมโรค แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านป้องกันและควบคุมโรค

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านป้องกันและควบคุมโรค แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านป้องกันและควบคุมโรค

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านป้องกันและควบคุมโรค แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านป้องกันและควบคุมโรค

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านป้องกันและควบคุมโรค แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ และความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40

2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.95	0.21	99.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.37	96.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.99	0.10	99.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.92	0.25	98.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 หรือร้อยละ 99.80 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.95	0.21	99.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความถูกต้องของขั้นตอน การให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการ สื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.83	0.37	96.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.99	0.10	99.80	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.99	0.10	99.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 หรือร้อยละ 99.80

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ และความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60

3. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข)

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข)

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.29	98.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.36	96.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข
(ศูนย์บริการสาธารณสุข)

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.90	0.29	98.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 รองลงมาคือ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข
(ศูนย์บริการสาธารณสุข)

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.84	0.36	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสาธารณสุข
(ศูนย์บริการสาธารณสุข)

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านสาธารณสุข
(ศูนย์บริการสาธารณสุข)

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80

4. งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.35	97.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.30	97.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.84	0.36	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.93	0.36	98.60	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.87	0.35	97.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และแต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.99	0.10	99.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.88	0.30	97.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 หรือร้อยละ 99.80 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20 รองลงมาคือ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00

4.3 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาลนครหาดใหญ่ สรุปได้ดังนี้

1. การให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ เป็นไปด้วยความรวดเร็วดีมาก
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในงานต่าง ๆ ดำเนินการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และตรงเวลา
3. ควรลดขั้นตอนในการให้บริการงานบางงานลงเพื่อความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ
4. ควรมีการแจ้งระเบียบ ขั้นตอนในการให้บริการงานต่าง ๆ รวมทั้งหลักฐานที่ต้องนำมา ให้ประชาชนได้ทราบหลาย ๆ ช่องทาง เนื่องจากประชาชนยังไม่ค่อยทราบถึงขั้นตอนในการปฏิบัติ ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ
5. ควรเพิ่มพื้นที่จอดรถภายในเทศบาล สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการ
6. ควรรณรงค์ในการคัดแยกขยะในชุมชนต่าง ๆ เพื่อลดปริมาณขยะ และให้ชุมชนได้เห็นประโยชน์ของขยะบางชนิด
7. ควรจัดสวนสาธารณะต่าง ๆ ให้มีความร่มรื่น สวยงาม ตลอดจนติดตั้งเครื่องออกกำลังกายเพื่อเป็นที่พักผ่อน ออกกำลังกายของประชาชน
8. การให้บริการนอกสถานที่ของงานบริการบางงานทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกดีมาก
9. ควรขุดลอกท่อระบายน้ำอยู่เป็นระยะ ๆ เพื่อไม่ให้มีน้ำขัง ส่งกลิ่นเหม็น และเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ยุง
10. ควรมีการจัดกิจกรรม/โครงการเกี่ยวกับการป้องกันปัญหาเสพติดให้กับเยาวชน เพื่อลดปัญหาการมั่วสุมติดยาเสพติด

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านป้องกันและควบคุมโรค	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.92	0.25	98.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.95	0.21	99.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.37	96.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.99	0.10	99.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข)	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.29	98.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.36	96.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
งานด้านการรับเรื่องราວร้องทุกข์	4.84	0.36	96.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.35	97.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.30	97.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.88	0.31	97.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แยกตามงานต่าง ๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 โดยงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและควบคุมโรค มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 และงานด้านการรับเรื่องราວร้องทุกข์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80

5.2 อภิปรายผล

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่า เทศบาลนครหาดใหญ่ ได้บริหารจัดการตามหลักการให้บริการที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ได้แก่ (1) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ กล่าวคือ เทศบาลนครหาดใหญ่ มีการจัดทำบริการสาธารณะที่มีความต่อเนื่อง เพราะบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชนที่มีความต้องการที่จะใช้บริการได้ตลอดเวลาการจัดทำบริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาก็ไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ (2) หลักความเสมอภาค คือ เทศบาลนครหาดใหญ่ ได้จัดทำบริการสาธารณะที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยรวม ประชาชนทุกคนจึงได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นอย่างเท่าเทียมกัน และสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการ ไม่มีความสลับซับซ้อน (3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง นั่นคือ เทศบาลนครหาดใหญ่ ได้จัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน คำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ เทศบาลนครหาดใหญ่ ได้ให้บริการที่ให้ความสำคัญ กับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ กล่าวคือ ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ (1) งานบริการสาธารณะต่าง ๆ (2) สถานที่ให้บริการ (3) การส่งเสริมแนะนำบริการ (4) ผู้ให้บริการ (5) สภาพแวดล้อมของการบริการ และ (6) กระบวนการบริการ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การบริการงานสาธารณะมีความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพมากขึ้น อาจจะปรับเปลี่ยนแนวความคิดการบริการสาธารณะ นั่นคือ 1) ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูลให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย 2) การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น 3) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียมค่าการใช้บริการ และ 4) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่นเพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ นอกจากนั้น ยังสอดคล้องกับงานวิจัย ของสุธรรม ขนาศักดิ์ (2565) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ปิยะ กล้าประเสริฐ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่องการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี และอัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพ่องกุล (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยผลการศึกษางานวิจัยดังกล่าวข้างต้น พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ส่วนรายละเอียดแต่ละด้านเป็นดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.90 หรือร้อยละ 98.00 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 รองลงมาเป็นงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.90 หรือร้อยละ 98.00 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า เทศบาลนครหาดใหญ่ มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน ถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว และมีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และมีคุณภาพ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.80 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและควบคุมโรค มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 รองลงมาเป็นงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.80 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า เทศบาลนครหาดใหญ่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ กล่าวคือ การให้บริการประชาชนในงานบางงาน มีการให้บริการนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน นอกจากนี้ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ มีการเปิดช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้รับบริการแจ้งเรื่องต่าง ๆ ผ่าน website ของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก ประหยัดและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.92 หรือร้อยละ 98.40 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 หรือร้อยละ 99.80 รองลงมาเป็นงานด้านป้องกันและควบคุมโรค มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.93 หรือร้อยละ 98.60 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า เทศบาลนครหาดใหญ่ มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบ และถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.86 หรือร้อยละ 97.20 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 รองลงมาเป็นงานด้านป้องกันและควบคุมโรค และงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.88 หรือร้อยละ 97.60 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า เทศบาลนครหาดใหญ่ มีสถานที่ที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งานส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ควรมีการพัฒนาระบบและปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการในงานบริการต่าง ๆ อยู่เป็นประจำ ให้ทันกับโลกเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ โดยอาจจะมีการประชาสัมพันธ์แจ้งรายละเอียดขั้นตอนต่าง ๆ รวมทั้งหลักฐาน/เอกสารต่าง ๆ ที่ต้องให้ประชาชนเตรียมการมา ตลอดจนการตรวจลำดับการเข้ารับบริการและช่วงเวลาที่จะรับบริการผ่านสมาร์ทโฟน เช่น Website Line Facebook เป็นต้น

2. **ด้านช่องทางการให้บริการ** ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนหลาย ๆ ช่องทางผ่านแพลตฟอร์ม (platform) ต่าง ๆ เช่น Website Email Line Facebook เป็นต้น เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว แก่ผู้มาใช้บริการ และควรประชาสัมพันธ์รายละเอียด/ขั้นตอนการให้บริการให้ครอบคลุมชัดเจนเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากยิ่งขึ้น ตลอดจนการให้บริการในช่องทางเดิมก็ต้องให้บริการควบคู่กันไปเพื่อรองรับการให้บริการประชาชนทุกช่วงอายุ

3. **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ควรพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจตามภาระหน้าที่ของตนเอง และเพื่อให้มีองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้พัฒนาหรือนำเข้ามาใช้ในงานด้านต่าง ๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเรียนรู้เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง อีกทั้งควรมอบหมายงานให้สอดคล้องกับศักยภาพและสมรรถนะของบุคลากรแต่ละคนเพื่อจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด รวมทั้งจะต้องกำหนดระบบการประเมิน การปฏิบัติงานที่มีความเป็นธรรม ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนัก/ปลูกฝังจิตบริการในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ

4. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ควรมีการพัฒนาความพร้อมด้านสถานที่ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานให้เกิดความพร้อมในการให้บริการ ควรออกแบบพื้นที่ให้สามารถปรับเปลี่ยนการใช้สอยได้หลายอย่าง รวมทั้งดูแลตรวจตราความสะอาดและภูมิทัศน์ให้เกิดความสวยงามเพื่อให้ผู้รับบริการมีความประทับใจในอาคารสถานที่ ตลอดจนควรพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการงานบริการต่าง ๆ โดยเฉพาะการให้บริการออนไลน์ (e-service) จะทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวก และลดการเดินทางของประชาชนที่จะเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน ลดความแออัดในสำนักงานฯ เป็นต้น

5. **ด้านอื่น ๆ** ควรพัฒนาระบบบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง โดยให้ทุกภาคส่วนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2558). **แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปี สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.**
- กัมพล เพ็ชรล้อมทอง สันติ ปัญญา สุรภา เอ็มสกุล และโชติ บดีรัฐ. (2564). องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. ว. *Journal of Roi Kaensarn Academi*. 7(3) : 373-385.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). “คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ ในระบบบริหารภาครัฐไทย”. ว. *รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. 7 : 105-146.
- เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช.** ว. *พุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์*. 4(2) : 1-15.
- นันทะ บุตรน้อย สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนา และกาญจนา คุมา. (2563). ผลกระทบของการปรับเปลี่ยนสู่การ เป็นองค์กรดิจิทัลต่อการพัฒนาการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ว. *การบริหารท้องถิ่น*. 13(14) : 347-362.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปิยะ กล้าประเสริฐ. (2559). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี. ว. *วิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์*. 11(2) : 215-227.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (ม.ป.ป.). **บทเรียนวิชาจิตวิทยาการบริการ.** ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09.html.
- วิสุทธิณี ธาณิรัตน์ และอภิญญา ไผ่สุวรรณ. (2564). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของข้าราชการ และพนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง. ว. *การบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. 14(2) : 177-194.
- สมชัย นันทาภิรัตน์. (2565). **องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ.** ว. *มจร บาฬีศึกษาพุทธโฆสปริทรรศน์*. 8 : 114-127.
- สันต์ชัย รัตนขวัญ. (ม.ป.ป). **มาตรฐานกลางในการจัดทำบริการสาธารณะ.** สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2566. จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=มาตรฐานกลางในการจัดทำบริการสาธารณะ>.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2565). ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563. **การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ**. 32 : 1652-1660.
- อรุณี สันติวิชิตชัย. (2557). การร่วมกันจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นของพลเมือง : กรณีศึกษา การจัดการขยะของชุมชนชลประทาน จังหวัดอุบลราชธานี. ว. *วิชาการ Veridian E-Journal*. 7 : 625-635.
- อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพองกุล. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.** มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพฯ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น. ว.การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 6 : 25-37.

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลนครหาดใหญ่. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กันยายน 2566, จาก www.hatyaicity.go.th.

หลักธรรมาภิบาล. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2560. จาก www.sci.ubu.ac.th/document/หลักธรรมาภิบาล.pdf.

Cochran, William G. (1977). **Sampling techniques**. 3rd ed. John Wiley & Sons.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ประเภทของการขอใช้บริการ

- ☐ งานด้านป้องกันและควบคุมโรค
- ☐ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ☐ งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข)
- ☐ งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์

2. เพศ

- ☐ ชาย ☐ หญิง

3. อายุ.....ปี

4. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย/หย่าร้าง

5. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

- ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน
- ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
- ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย
- ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- ☐ ปริญญาตรี
- ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพ

- ☐ การเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง
- ☐ รับจ้างทั่วไป
- ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
- ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ
- ☐ นักเรียน/นักศึกษา
- ☐ ว่างาน
- ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)

- ☐ ไม่มีรายได้
- ☐ 1 - 5,000 บาท
- ☐ 5,001 - 10,000 บาท
- ☐ 10,001 - 15,000 บาท
- ☐ 15,001 - 20,000 บาท
- ☐ 20,001 บาทขึ้นไป

8. ปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด

- ☐ 1 - 5 ครั้ง/ปี
- ☐ 6 - 10 ครั้ง/ปี
- ☐ 11 - 15 ครั้ง/ปี
- ☐ มากกว่า 15 ครั้ง/ปี

9. ช่วงเวลาในการขอรับบริการ

- ☐ ตุลาคม - ธันวาคม 2565
- ☐ มกราคม - มีนาคม 2566
- ☐ เมษายน - มิถุนายน 2566
- ☐ กรกฎาคม - กันยายน 2566
- ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ					
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด					
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ					
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย และเพียงพอ					
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน					
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ					
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ					
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ					
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยทักษิณ
ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ภาคผนวก ข.

ภาพการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

ภาพการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน







ภาคผนวก ค.
คณะผู้วิจัย

คณะผู้วิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุธรรม ขนาศักดิ์ (หัวหน้าโครงการวิจัย)

ประวัติการศึกษา

2526 พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, พบ.ม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2523 เศรษฐศาสตรบัณฑิต, ศ.บ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. อาจารย์ ดร.พินิจ ดวงจินดา

ประวัติการศึกษา

2552 Ph.D. (Environmental Economics) Newcastle University/U.K.

2540 พบ.ม. (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ วิเคราะห์และประเมินโครงการ)

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2537 ศ.บ.(เศรษฐศาสตร์การเงิน) (เกียรตินิยมอันดับสอง) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. อาจารย์ ดร.ธนวิทย์ บุญสิทธิ์

ประวัติการศึกษา

2560 Ph.D. Department of Economics. University of Bath, United Kingdom

2550 MRes International Development. Department of Economics and International Development, University of Bath, United Kingdom.

2546 เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพฯ

2545 ประกาศนียบัตรภาษาอังกฤษสำหรับนักธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2544 เศรษฐศาสตรบัณฑิต, ศ.บ.(เศรษฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยทักษิณ สงขลา

4. นางสาวศิริพร เพ็ชรมณี

ประวัติการศึกษา

2552 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บธ.ม (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2540 บริหารธุรกิจบัณฑิต, บธ.บ (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยศรีปทุม

5. นางสาวลัดดาวัลย์ จันรัตน์

ประวัติการศึกษา

2551 เศรษฐศาสตรบัณฑิต, ศ.บ (เศรษฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยทักษิณ สงขลา