

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญรูปภาพ	ฉ
บทที่ 1	บทนำ
	1
	หลักการและเหตุผล
	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย
	3
	ขอบเขตของการวิจัย
	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ
	4
	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
	4
บทที่ 2	แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
	5
	การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่
	5
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ
	14
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
	20
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
	26
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
	32
	สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่
	41
	อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
	44
	กรอบแนวคิดการวิจัย
	55
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย
	56
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
	56
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
	57
	การเก็บรวบรวมข้อมูล
	57
	การวิเคราะห์ข้อมูล
	57
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย
	60

สารบัญ(ต่อ)

		หน้า
บทที่ 4	ผลการศึกษา	61
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น	61
	ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	62
	ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก	64
	ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ในภาพรวม	67
	ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก	67
	ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ในภาพรวม	70
	ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก	71
	ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ในภาพรวม	73
	ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก	74
	ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ในภาพรวม	77
	สรุป ความพึงพอใจการให้บริการ 4 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก	77
	ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก	79
บทที่ 5	สรุปและข้อเสนอแนะ	81
	สรุปผล	81
	ข้อเสนอแนะ	81
	บรรณานุกรม	
	คณะผู้วิจัยและที่ปรึกษาโครงการ	
	ภาคผนวก	
	รูปถ่าย	

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1	แสดงค่าความถี่ จำนวน ร้อยละของการมารับบริการ	61
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าจำนวน ร้อยละช่วงเวลาที่มารับบริการ	62
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าจำนวน ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม	63
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านใหญ่	65
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านใหญ่ ในภาพรวม	67
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านใหญ่	68
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านใหญ่ ในภาพรวม	70
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านใหญ่	72
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านใหญ่ ในภาพรวม	74
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่	75
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ ในภาพรวม	77
ตารางที่ 4.12	สรุป ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ การให้บริการ 4 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่	78

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 2.1	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	30
ภาพที่ 2.2	กระบวนการให้บริการ	31
ภาพที่ 2.3	สภาพแวดล้อมของการให้บริการสาธารณะ	32
ภาพที่ 2.4	กรอบแนวคิดในการวิจัย	55

(ก)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ในงานบริการ 4 ด้าน คือ

- 1. ขั้นตอนการให้บริการ
- 2. ช่องทางการให้บริการ
- 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4. สิ่งอำนวยความสะดวก

ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ จำนวน 365 ราย ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ปรากฏผลดังนี้

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย — X	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. งานด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	4.77	0.71	95.4	พอใจมากที่สุด	3
2. งานด้านป้องกันสาธารณภัย	4.78	0.71	95.6	พอใจมากที่สุด	2
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	1
4. งานด้านสาธารณสุข	4.72	0.59	94.4	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.77	0.69	95.4	พอใจมากที่สุด	

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 95.4 ร้อยละ 95.6 ร้อยละ 95.8 และร้อยละ 94.4

คำนวณ

=

381.2

4

= 95.4

คะแนนที่ได้

=

10 คะแนน

ข้อเสนอแนะ

แม้ว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ ในภาพรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่มีงานที่ต้องมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ประเด็น ความพึงพอใจการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ ต้องปรับปรุงช่องทางการให้บริการ พิจารณาทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการรับฟังที่มีอยู่ เช่น จำนวนผู้รับบริการในแต่ละช่องทาง เป็นต้น ต้องมีช่องทางที่จะทราบความคิดเห็นจากประชาชนและผู้ปกครองที่ง่ายที่สุด คือจัดทำ การทำกล่องแสดงความคิดเห็นและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนและผู้ปกครองในการแสดงความคิดเห็น โดยจัดอุปกรณ์ เช่น กระดาษ ดินสอ หรือทำเป็นแบบสอบถามให้เลือกข้อความที่ตรงกับความคิดเห็น แล้วใส่ในกล่องที่จัดไว้ พร้อมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ต้องมีการพัฒนาช่องทางการให้บริการที่หลากหลายให้มากขึ้น เช่น การพัฒนา application เป็นต้น ปรับปรุงช่องทางการรับฟัง อาทิ การออกแบบสอบถามใหม่ เพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทำเป็นหนังสือหรือจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร กล้องรับความคิดเห็น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก / อินเทอร์เน็ต / แบบสอบถาม ให้สอดคล้องและมีความเหมาะสมกับผู้รับบริการ เพื่อให้ตรงกับประเด็นที่สามารถนำมาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เหมาะสมกับการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อนำข้อมูลต่างๆ มาปรับปรุงแก้ไขให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

1) สิ่งที่น่าสนใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว

สิ่งที่ประทับใจ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ จะทำให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่เกิดความภาคภูมิใจและมีกำลังใจให้บริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้นไป และทำการปรับปรุง พัฒนางานต่างๆให้ดีขึ้นเรื่อยๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี และประทับใจต่อไป

2) ปัญหา

1) การฉีดวัคซีน/การพ่นควันไต่สูงไม่ถึงถึงทุกหมู่บ้าน บางหมู่บ้านไม่ได้รับการพ่นควันไต่สูง

การแก้ไขปัญหา องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ จะต้องทำการสำรวจและตรวจสอบการให้บริการทั้งก่อนการให้บริการและหลังการให้บริการ ว่าประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึงหรือไม่

2) เสี่ยงตามสายได้ยืนไม่ชัด

การแก้ไขปัญหา องค์การบริหารส่วนตำบล ควรทำการตรวจสอบประสิทธิภาพระบบเสียงตามสายทั้งตำบล และปรับปรุงแก้ไขให้ใช้งานได้

3) ประชาชนไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บางหน่วยงาน เช่น เจ้าหน้าที่สาธารณสุข

การแก้ไขปัญหา องค์การบริหารส่วนตำบล ควรจัดทำคู่มือการให้บริการประชาชนตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน และทำการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ โดยระบบเสียงตามสาย จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการประชาสัมพันธ์ และสามารถเข้าถึงทุกพื้นที่

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) ต้องการให้ออบต.ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ครอบคลุมพื้นที่

ข้อเสนอแนะ องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆให้หลากหลาย พร้อมทั้งปรับปรุงกระบวนการให้ข้อมูลข่าวสารให้ตรงกับความต้องการของประชาชน

2) ควรมีการตัดหญ้าริมทางอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะ องค์การบริหารส่วนตำบลควรทำกิจกรรมร่วมกับชุมชนในการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาถิ่นที่อยู่ของตนเอง โดยเฉพาะในเทศบาลที่สำคัญ

(ข)

กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมือง นครนายก จังหวัดนครนายก ครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ และบุคคลหลายฝ่าย ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ ที่ให้โอกาสเลือกทีมงานวิจัยชุดนี้ ที่ม งานวิจัยรู้สึกเป็นเกียรติและขอขอบคุณท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ที่ได้กรุณาไว้วางใจ มอบหมายให้ทำงานวิจัยเรื่องนี้ในนามมหาวิทยาลัย และขอขอบคุณที่ปรึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ และพัฒนาที่กรุณาให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกเรื่องเวลาในการทำวิจัย

ท้ายที่สุดขอขอบคุณพ่อแม่พี่น้องประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมือง นครนายก จังหวัดนครนายก ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หวังว่างานวิจัยนี้จะมีประโยชน์ต่อการ นำไปปรับปรุงงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ ต่อไป

คณะผู้วิจัย

ปี 2562

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2560 ส่วนที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 บทบัญญัติส่วนหนึ่ง กล่าวว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งจะมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเองซึ่งแยกออกจากรัฐ โดยทั่วไปแล้วอำนาจหน้าที่ของรัฐและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบเดียวกัน คือการจัดทำ บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Local Affairs) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับท้องถิ่นโดยเฉพาะ และเพื่อตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยจะมีลักษณะเป็นกิจกรรมที่ตอบสนองคนในท้องถิ่น ซึ่งแต่ละท้องถิ่นอาจมีความแตกต่างกันออกไป โดยส่วนใหญ่จะสอดคล้องกับชีวิตประจำวันของคนในท้องถิ่น ทั้งเรื่องเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม การอำนวยความสะดวก รวมไปถึงการจัดสวัสดิการให้คนในท้องถิ่นโดยตรง และบรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2565) คือ การทำให้ประชาชนมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม ได้รับความเป็นธรรมในการเข้าถึงทรัพยากรและบริการทางสังคมที่มีคุณภาพ ผู้ด้อยโอกาสได้รับการพัฒนาศักยภาพ รวมทั้งชุมชนมีความเข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้ และยังเป็นหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งที่รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ราชกิจจานุเบกษา, 2550 : 22) และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐระดับล่างสุดที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และมีความสำคัญในการให้บริการให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ได้ดีที่สุด สามารถทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการได้มากที่สุด

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจุบันได้ปฏิรูประบบราชการ โดยใช้โมเดล ประเทศไทย 4.0¹ โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน นั่นคือ ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงาน โดยยึดหลัก “ธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน” (Better Government, Happier Citizens) โดยการจัดระเบียบโครงสร้างใหม่ เพื่อสร้างสมดุลและจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกลไกภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคส่วนอื่น ๆ ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม รวมทั้งออกแบบโครงสร้างภายในภาครัฐเองให้กระชับ และไม่เกิดความซ้ำซ้อน การวางระบบและวิธีการทำงานใหม่ โดยยึดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการบริหารงานภาครัฐหรือหลักบริการราชการแผ่นดินที่ดี คือ ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and connected Government) คือ ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางการบริการและเข้าถึงความต้องการในระดับปัจเจก (Citizen - Centric and Service - Oriented Government) ภาครัฐอัจฉริยะ (Smart and High Performance Government) และการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานใหม่ โดยการสร้างจิตสำนึกและ

¹ Thailand 4.0 เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบาย ที่เปลี่ยนเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม

ความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่ มุ่งเน้นความซื่อสัตย์สุจริต และประโยชน์ส่วนรวม การที่ราชการจะสร้างผลสัมฤทธิ์หรือผลกระทบแก่สังคมหรือแก่ประชาชนได้ หน่วยงานราชการจะต้องเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีทำงานจาก เอาหน่วยงานของตนเป็นหลักไปเป็นเน้นความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ทั้งที่เป็นหน่วยงานราชการ ภาครัฐกิจเอกชน ภาคการศึกษาและภาคประชาสังคม ดังนั้นพลังหลักในการทำงานจะเปลี่ยนจากราชการเป็นคนๆ (individual) ไปเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างคน (relationship) (รศ.ดร. อีรพงศ์ แก่นอินทร, 2556, ออนไลน์) จึงได้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นเครื่องมือการพัฒนางานองค์กรตามยุทธศาสตร์หลักในการยกระดับคุณภาพระบบราชการไทยให้มีศักยภาพและขีดความสามารถเทียบเท่าระดับสากล การนำเครื่องมือนี้ไปดำเนินการส่วนราชการจะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน คือ (1) การนำองค์การ เป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน (2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์กลยุทธ์หลัก แผนปฏิบัติราชการเพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ (3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบการสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ (4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ (5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลเป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผูกพันและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางการองค์การ (6) การจัดการกระบวนการ เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการการให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์การ (7) ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพและมิติด้านการพัฒนางานองค์การ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551-2555, ออนไลน์)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาบนพื้นฐานของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ซึ่งเป็นหลักการปกครองที่เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข ประกอบด้วยหลัก 6 ประการ ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คติกาต่างๆ ให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม 2) หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม มีการสร้างค่านิยมที่ดีให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรหรือสมาชิกในสังคมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละ

ขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย 3) หลักความโปร่งใส คือ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบและกลไกของการทำงาน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก มีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน 4) หลักความมีส่วนร่วม คือ การทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอการตัดสินใจที่สำคัญๆ โดยจัดให้มีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การแสดงประชนมติ ขจัดการผูกขาด ช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกัน 5) หลักความรับผิดชอบ คือ การที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติภารกิจของตนอย่างดี มุ่งให้ บริการแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก รับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานของตน และพร้อมปรับปรุงแก้ไข และ 6) หลักความคุ้มค่า คือ การบริหารจัดการโดยยึดหลักความประหยัด และคุ้มค่ากับจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยรวม

ดังนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการจำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต จัดเป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดนโยบายตอบสนองแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ให้กับข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

2.2 เพื่อศึกษาปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหา/อุปสรรค ในการรับบริการของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชน ผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ในงานที่ให้บริการ 5 ภารกิจ ดังนี้

- 1) งานด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
- 2) งานด้านป้องกันสาธารณภัย
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านสาธารณสุข

3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ศึกษาเฉพาะพื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

4.2 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

4.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ 1) งานด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 2) งานด้านป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

4.4 การบริการ หมายถึง การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ได้แก่ งานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ งานบริการด้านช่องทางการให้บริการ งานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และงานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

5. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 1) งานด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 2) งานด้านป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข จากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

5.2 ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ได้นำเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

2.1 การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

2.6 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.8 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

เหตุผลที่ต้องนำแนวการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้

1. กระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญ คือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะทำให้ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่(New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่างๆที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

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

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน

Hood เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ 7 ประการ คือ

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

เรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

รูปแบบการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการ

1. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 เหตุผลในการตราพระราชบัญญัตินี้คือ เพื่อเป็นการปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการ กำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีการอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้กระทรวงสามารถจัดการบริหารงานให้เป็นไป ตามเป้าหมายได้ จึงกำหนดให้มีรูปแบบการบริหารใหม่ โดยกระทรวงสามารถแยกส่วนราชการจัดตั้งเป็นหน่วยงานตามภาระหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสอดคล้องกับเป้าหมายของงานที่จะต้องปฏิบัติและกำหนดให้มีกลุ่มภารกิจของส่วนราชการต่าง ๆ ที่มีงานสัมพันธ์กัน เพื่อที่จะสามารถกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันได้ และมีผู้รับผิดชอบกำกับการบริหารงานของกลุ่มภารกิจนั้นโดยตรง เพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว รวมทั้งให้มีการประสานการปฏิบัติงาน และการใช้งบประมาณเพื่อที่จะให้การบริหารงานของทุกส่วนราชการบรรลุเป้าหมาย ของกระทรวงได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อน มีการมอบหมายงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และสมควรกำหนดการบริหารราชการในต่างประเทศให้เหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติหน้าที่และสามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างรวดเร็วและมีเอกภาพ โดยมีหัวหน้าคณะผู้แทนเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารราชการ นอกจากนี้สมควรให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแลการจัดส่วนราชการ และการปรับปรุงระบบการทำงานของภาคราชการให้มีการจัดระบบราชการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

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

การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน

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

- 1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

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

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-2561)

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1: การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน

มีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลาย รูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มี ปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ขอร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ เช่น

1. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกระยะ โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการ จะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)
2. ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและ บูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤต (One Stop Crisis Center: OSCC) เป็นต้น
3. ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบ การบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง (Government You Design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m - Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึง ประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูล ข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น
4. ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้

5. ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลายส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการงาน หรือแก้ไข กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน ของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

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

7. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประชาชน ตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ตการ์ด (Smart Card) หรือ เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก

8. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ ค่านิยม และหล่อหลอมการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึง เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น

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

10. ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุก มีการรวบรวมหลักเกณฑ์และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน ตอบสนองทันทั่วทั้งที่ สามารถติดตาม เรื่องร้องเรียนได้ ตั้งแต่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของการให้บริการ รวมไปถึงการมีฐานข้อมูลและ ระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ

11. วางหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการของภาครัฐและปัญหา ที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือปัญหาอื่น ๆ ที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้อง

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2: การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ

มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยเน้นการจัดโครงสร้าง องค์การที่มีความทันสมัย กะทัดรัด มีรูปแบบเรียบง่าย (Simplicity) มีระบบการทำงานที่

คล่องตัว รวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกระบวนการพัฒนาชิ้นในการทำงาน เน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) พัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติภารกิจของ รัฐ ประหยัดค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงานต่าง ๆ และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน เช่น

1. ปรับปรุงหน่วยงานราชการให้มีความเหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ ลดความซ้ำซ้อน มีความยืดหยุ่น คล่องตัวสูง สามารถปรับตัวได้อย่างต่อเนื่อง ตอบสนองต่อบทบาทภารกิจหรือบริบท ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

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

4. ส่งเสริมและพัฒนาหน่วยงานของรัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

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

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

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

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

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

10. ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน (Business Continuity Plan) เพื่อให้สามารถเตรียมความพร้อมรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน ได้ทันทั่วทั้ง โดยกำหนดแนวทาง ขั้นตอนการช่วยเหลือ การซักซ้อม และ การประชาสัมพันธ์ รวมทั้งกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบหลัก และสนับสนุนให้มี การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (Crisis Management Center) ในการบริหารจัดการสภาวะวิกฤตแต่ละประเภท ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

11. วางแผนกำลังคนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Workforce Plan) ให้มีความเหมาะสม ไม่เป็นภาระต่องบประมาณของประเทศ พัฒนาและบริหารกำลังคนเพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะของบุคลากร และ ประสิทธิภาพของระบบราชการ สร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) สามารถรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการ รวมทั้งการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ประเทศ ไปสู่การปฏิบัติ

12. ส่งเสริมให้มีการวางระบบเตรียมความพร้อมเพื่อทดแทนบุคลากร เช่น แผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) เป็นต้น ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกสามารถเข้าสู่ระบบราชการได้โดยง่ายมากขึ้นในทุกระดับ รวมทั้งสนับสนุนให้มี การแลกเปลี่ยนบุคลากร ระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Talent mobility) ซึ่งสามารถเชื่อมโยง ได้ทั้งสองทางจากภาครัฐไปสู่ภาคเอกชนและจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐ

13. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐให้ความสำคัญต่อการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ในการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะการวัดผลการปฏิบัติงานในเชิงเปรียบเทียบอ้างอิงกับเกณฑ์มาตรฐานและ/ หรือแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ รวมถึงปรับปรุงการทำงาน โดยนำเทคนิคต่าง ๆ เกี่ยวกับ การเพิ่มผลิตภาพมาใช้ มุ่งขจัดความสูญเปล่าของการดำเนินงานในทุกกระบวนการ ตัดกิจกรรม ที่ไม่มีประโยชน์หรือไม่มีการเพิ่มคุณค่าในกระบวนการออกไป เพิ่มความยืดหยุ่นขององค์การ ด้วยการออกแบบกระบวนการใหม่และปรับปรุงกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการปฏิบัติงาน เช่น Lean Management เป็นต้น

14. ส่งเสริมให้มีการนำรูปแบบการใช้บริการร่วมกัน (Shared Services) เพื่อประหยัดทรัพยากร ลดค่าใช้จ่าย ยกกระดับคุณภาพมาตรฐานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานของรัฐ โดยรวม กิจกรรมหรือกระบวนการงานลักษณะ/ประเภทเดียวกัน (Common Process) ซึ่งเดิม ต่างหน่วยงานต่างดำเนินงานเองเข้ามาไว้ในศูนย์บริการร่วมโดยเฉพาะงานสนับสนุน (Back Office) ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบการเงินการคลัง และระบบบุคลากร เป็นต้น

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด

มีเป้าหมายเพื่อวางระบบการบริหารจัดการสินทรัพย์ของราชการอย่างครบวงจร โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ผูกมัด/ ผูกพันติดตามมา (Ownership Cost) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดหรือสร้างมูลค่าเพิ่ม สร้างโอกาส และ สร้างความมั่นคงตามฐานะเศรษฐกิจของประเทศ ลดความสูญเสียชีวิตและเปล่า

ประโยชน์ รวมทั้ง วางระบบและมาตรการที่จะมุ่งเน้นการบริหารสินทรัพย์เพื่อให้เกิดผลตอบแทนคุ้มค่า สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยรวม มีต้นทุนที่ต่ำลงและลดความต้องการของสินทรัพย์ใหม่ที่ไม่จำเป็น เช่น ส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารสินทรัพย์และบูรณาการเข้ากับระบบ บริหารจัดการทรัพยากรขององค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ และการบริหารจัดการองค์การโดยรวม และ การลดต้นทุน โดยจัดให้มีระบบและข้อมูลเพื่อให้หน่วยราชการ ใช้ประกอบการวัดและวิเคราะห์ การใช้สินทรัพย์เพื่อให้เกิดผลิตภาพ (Asset Productivity) และเกิด ประโยชน์สูงสุด (Asset Utilization) เป็นต้น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการทำงานร่วมกันภายในระบบราชการด้วยกันเองเพื่อแก้ปัญหาการแยก ส่วนในการปฏิบัติงาน ระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการวางระบบความสัมพันธ์และประสานความร่วมมือ ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบของการประสานความร่วมมือที่ หลากหลาย ภายใต้วัตถุประสงค์ เดียวกัน คือ นำศักยภาพเฉพาะของแต่ละหน่วยงานมาสร้างคุณค่าให้กับ งานตามเป้าหมายที่กำหนด เพื่อขับเคลื่อนนโยบาย/ยุทธศาสตร์ของประเทศและการใช้ประโยชน์ทรัพยากร อย่างคุ้มค่า เช่น

1. วางระบบการบริหารงานแบบบูรณาการในยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศ (Cross Functional Management System) ตามห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value Chains) ครอบคลุมกระบวนการ ตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ จนกระทั่งปลายน้ำ รวมทั้งกำหนดบทบาทภารกิจให้มีความชัดเจนว่าใคร มีความรับผิดชอบในเรื่อง หรือกิจกรรมใด รวมทั้งการจัดทำตัวชี้วัดของกระทรวงที่มีเป้าหมาย ร่วมกัน (Joint KPIs)

2. การออกแบบโครงสร้างและระบบบริหารงานราชการใหม่ในรูปแบบของหน่วยงานรูปแบบพิเศษ เพื่อให้สามารถรองรับการขับเคลื่อนประเด็นยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศที่ต้องอาศัย การดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่น คล่องตัว ไม่ยึดติดกับโครงสร้างองค์การและระบบราชการแบบเดิม

3. ปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณให้มีลักษณะแบบยืดหยุ่นและเป้าหมายร่วมเป็นหลัก เพื่อให้เอื้อต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศและการบริหารงานแบบบูรณาการ

4. พัฒนารูปแบบและวิธีการทำงานของภาครัฐในระดับต่าง ๆ (Multi-Level Governance) ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยเน้นการยึดพื้นที่เป็นหลัก เพื่อให้เกิด ความร่วมมือ ประสานสัมพันธ์กันในการปฏิบัติงานและการใช้ทรัพยากรให้เป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ เกิด ความคุ้มค่าและไม่เกิดความซ้ำซ้อน และปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณ ให้เป็นแบบยึดพื้นที่เป็นตัวตั้ง (Area-based Approach) รวมทั้งวางเงื่อนไขการจัดสรร งบประมาณให้กระทรวง/กรม ต้องสนับสนุนการ ขับเคลื่อนแผนพัฒนาจังหวัด/กลุ่มจังหวัด ในสัดส่วนวงเงินงบประมาณที่เหมาะสม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันระหว่าง ภาครัฐภาคเอกชนและภาคประชาชน

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานราชการทบทวนบทบาทและภารกิจของตนให้มีความเหมาะสม โดยให้ ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน มุ่งเน้นการพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐ กับ ภาคส่วนอื่น การถ่ายโอนภารกิจบางอย่างที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องดำเนินงานเองให้ภาคส่วนอื่น รวมทั้ง การสร้างความร่วมมือหรือความเป็นภาคีหุ้นส่วน (Partnership) ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น เช่น

1. ส่งเสริมการสร้างความร่วมมือในรูปภาคีหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐกับเอกชน (Public-Private Partnership : PPP) เพื่อให้การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นของประเทศที่ต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมาก และภาครัฐยังไม่สามารถดำเนินการ ได้เพียงพอกับความ ต้องการของประชาชน ได้รับการสนับสนุนกลไกการดำเนินการแบบ ร่วมลงทุนกับภาคเอกชนด้วยความ ชัดเจน โปร่งใส และเกิดการบูรณาการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ให้มีการลงทุนที่ซ้ำซ้อน มีการใช้ทรัพยากรที่มี อยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกองทุนส่งเสริมการลงทุนของเอกชนร่วมใน กิจการของรัฐ ตลอดจนให้มีหน่วยงาน รับผิดชอบกำหนดมาตรฐาน ส่งเสริม สนับสนุนการร่วมลงทุนเพื่อ ไม่ให้เกิดผลกระทบต่อ ความมั่นคงทางการเงินและการคลังของประเทศในระยะยาว

2. เปิดให้ภาคเอกชนสามารถเข้ามาแข่งขันกันเพื่อจัดทำบริการสาธารณะแทนภาครัฐ (Contestability) ในภารกิจของภาครัฐที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องดำเนินการเองและภาคเอกชน สามารถ ดำเนินการแทนได้ โดยสนับสนุนให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรีผ่านกลไกตลาด เพื่อให้ ภาคเอกชนสามารถเข้า มาแข่งขันได้โดยง่าย รวมทั้งป้องกันและลดปัญหาการผูกขาดในระยะยาว ตลอดจนทำให้ภาครัฐสามารถ ปรับเปลี่ยนบทบาทของตนให้เป็นผู้กำหนดมาตรฐานและ ระดับการให้บริการ รวมทั้งติดตามตรวจสอบการ ดำเนินงานของภาคเอกชนให้เป็นไปตาม เงื่อนไขที่วางไว้ได้อย่างแท้จริง

3. เปิดให้องค์กรภาคประชาสังคมและชุมชนสามารถเข้ามาเป็นผู้จัดบริการสาธารณะแทนภาครัฐ โดยอาศัยการจัดทำข้อตกลงร่วม (Compact) ในรูปแบบการดำเนินงานในลักษณะหุ้นส่วน ระหว่างภาครัฐ กับภาคประชาสังคมและชุมชน ซึ่งมีเป้าหมายของข้อตกลงอยู่ที่การร่วมกัน ดำเนินภารกิจจัดบริการ สาธารณะแก่ประชาชนให้บรรลุผลสัมฤทธิ์

4. พัฒนารูปแบบและแนวทางการบริหารงานแบบเครือข่าย (Networked Governance) โดยการ ปรับเปลี่ยนบทบาท โครงสร้าง และกระบวนการทำงานขององค์กรภาครัฐให้สามารถเชื่อมโยง การทำงาน และทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงาน ทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ให้เกิดการพึ่งพากันใน รูปแบบพันธมิตร มีการบริหารงานแบบยืดหยุ่น เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ มีการตัดสินใจที่รวดเร็ว ทันท่วงที สถานการณ์ เชื่อมโยงระบบการทำงานระหว่างองค์กรได้ ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 : การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหาร ราชการแผ่นดิน

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมและวางกลไกให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและ สร้าง ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ การทำงานของทางราชการ ตลอดจนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และมาตรการในการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชันให้บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม เช่น

1. เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม โดยการพัฒนาระบบการตรวจสอบสาธารณะ (Public Scrutiny) และผู้ตรวจสอบอิสระจากภายนอก (Independent Assessor) ที่ผ่านการฝึกอบรมและได้รับการรับรองเข้า มาดำเนินการสอดส่องดูแลและสอบทานกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของทางราชการ รวมทั้งวางกลไก สนับสนุนให้ดำเนินการจัดทำราคากลางและข้อมูลรายละเอียดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างไว้ในระบบ ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้

2. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการเฝ้าระวังและติดตามตรวจสอบในเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันในเชิงรุก รวมทั้งพัฒนาเครื่องมือวัดระดับความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อใช้ประโยชน์ในการขับเคลื่อนนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 7 : การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

มีเป้าหมายเพื่อเตรียมความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน รวมทั้งประสาน พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกันในการส่งเสริมและยกระดับธรรมาภิบาลในภาครัฐของประเทศสมาชิก อาเซียน อันจะนำไปสู่ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงทางการเมือง และความเจริญผาสุกของสังคม ร่วมกัน

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

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523, หน้า 251) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึง สิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกของสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้ คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกของสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย น้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นาทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

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

เพาเวลล์ (Powell, 1983, หน้า 17-18) ได้เสนอความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่าง ความต้องการของ

บุคคลและได้รับการตอบสนอง จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมา อาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออก เป็นความชอบใจ พอใจ เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ จะช่วยลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไป

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

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

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

2.2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อาากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อาภรณ์ที่บริสุทธ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของ فروยด์

ซิกมันด์ فروยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักกว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม فروยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านั้นอยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ขณะที่ ซาริณี เดชจินดา (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรศณะของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

จากความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับการตอบสนองจากการให้บริการของผู้ให้บริการซึ่งผู้รับบริการมีความสุขและเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับการบริการและเกิดผลสำเร็จตามความมุ่งหวังหรือเกินความคาดหมายแต่ระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการและเกิดความไม่ชอบเมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง

การศึกษาความพึงพอใจ

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

1. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งนี้ เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประมาณค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้นจริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภค จากนิยามนี้สามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

1.1 ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้ายกตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

1.2 ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้ายกประมาณค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค

1.3 ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงมักทำให้เกิดความ พึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภคที่สูงขึ้น

2. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่งเป็นที่ยอมรับของค่านิยมเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิกิริยาของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้นๆ โดยหลักการความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

2.1 การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้และสามารถจะแสดงปฏิกิริยาต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้

2.2 ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้น ๆ

2.3 ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวัง แต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้วความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย

2.2.3. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เป็นความคาดหวังในด้านความยุติธรรม ความถูกต้องในการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย คำนียามของคำว่ายุติธรรมนั้น หมายถึง ความถูกต้องที่แต่ละบุคคลสมควรจะได้รับ ถ้าผู้บริโภครับรู้ว่าการซื้อขายมีความถูกต้อง ยุติธรรม จะนำมาซึ่งความพึงพอใจ โดยความยุติธรรมนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินเวลา และเงินของผู้ซื้อว่าสมควรกับเวลา และความพยายามในการซื้อขายสินค้าของผู้ขาย รวมถึงผลจากการซื้อขายด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สาทิพย์ จินาภักดิ์, 2550, หน้า 10) มีดังต่อไปนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

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

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะมีรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคาร

สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสันทัน และการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

มิลเล็ท(Millet, 1954, หน้า 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) คือ การให้บริการตามความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

การวัดระดับความพึงพอใจ

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น สามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2539) แสดงทรรศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือเจตคติที่เป็นนามธรรมที่เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วยอาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ถ้าหากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป สอดคล้องกับรายงานของ ปทุม กลุ่ย์กลาง (2541) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตได้ โดยอาศัยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นเรื่องยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ หากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

2.3.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

ลิวอิสและบลูม (Lewis, and Bloom, 1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

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

ครอสบี (Crosby, 1988: 15) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

2.3.2 ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) เรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (service quality) และคุณค่าของลูกค้า (customer value) (Cronin, and Taylor, 1992; Oliver, 1993; Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1988) เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่ได้รับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ได้รับการสนับสนุนจากบิตเนอร์ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้ผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ เราจะใช้การวัดความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการหรือจะวัดจากคุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่สำคัญคือ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวัดโดยเฉพาะในประเด็นความต้องการนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินไปใช้ประโยชน์นั่นเอง

2.3.3 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1984) เสนอแนวคิดว่าคุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวัง

และการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีอย่างน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของ คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการ บริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

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

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

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

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการ พิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้ คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ ทันทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของ ผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

ในปี ค.ศ.1990 กรอนรูส (Gronroos, 1990: 40-42) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ ทั้งหมดว่า เป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่าง องค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

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

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

ทัศนะเรื่องคุณภาพการให้บริการของกรอนรูสดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการ ประเมินคุณภาพของการให้บริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจาก ประสบการณ์ของการใช้บริการว่า คุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกัน อย่างไร เมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้ว จะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived Service Quality-PSQ)

นั่นเอง หากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับ คุณภาพที่คาดหวังจะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร

สตีฟ และคูก (Steve and Cook, 1995: 53) ชี้ให้เห็นว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดย ส่วนใหญ่นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้ บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

2.3.4 การวัดคุณภาพการให้บริการ

ในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว

โคเลอร์และแพนนาวสกี (Koehler and Pankowski, 1996: 184-185) ได้ให้หลักการสำคัญใน การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ (customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของ กระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจ ให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการ บริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่า ทำอย่างไร

ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำ (leadership) รูปแบบผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม แสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน เรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน (process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะ ทำให้ขั้นตอนต่างๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุง เครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ๆ

ประการที่ 4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการ คัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการ สืบรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การ สันทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน

สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลัก เป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการและนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการ

2.3.5 เครื่องมือศึกษาคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ เครื่องมือศึกษาและการวัดคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า SERVQUAL เป็นตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายและเป็นผลงานของพาราซูรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL ของซีแธมล์ พาราซูรามานและคณะ (Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1985; 1990) จากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL ได้ทำการวิจัยและปรับปรุงจนเหลือองค์ประกอบ 5 มิติหลัก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 28; Lovelock, 1996: 464-466) ดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้บริการจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพนุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดีใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

โดยสรุป SERVQUALได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวางซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในการให้บริการที่เขาต้องการและเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

2.3.6 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

1) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ

จากแนวคิดของนักวิชาการ ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้ มีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการได้กล่าวคือ ในระดับต้น หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย ในระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และในระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1988) ได้เสนอตัวแบบ SERVQUAL เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจากความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่เขาได้รับ โดยเสนอความเห็นว่าคุณคาดหวังหมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค โดยความคาดหวังของบริการนี้ไม่ได้นำเสนอถึงการคาดการณ์ว่าผู้ให้บริการจะให้บริการอย่างไร แต่เป็นเรื่องที่พิจารณาว่า ผู้ให้บริการควรให้บริการอะไรมากกว่า กล่าวโดยสรุปแล้ว ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่อื่นที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์การที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ โดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไป มากบ้างน้อยบ้างขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกเล่าประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น ความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนองหรือได้รับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้ว ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ

ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด (determiner) ความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการดังนี้ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990: 19)

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communication) ความคาดหวังที่เกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก หมายถึง ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคล (customer's personal needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต (past experience) ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (external communication) เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการ เป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

เทนเนอร์และเดโตร (Tenner and Detoro, 1992: 68-69) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน กล่าวโดยสรุป คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ นอกจากจะมีมิติหรือครอบคลุมถึงเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในการให้บริการ การสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ความเป็นธรรมและอื่นๆรวมถึงการรักษาความมั่นคงสัญญาขององค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย โดยทั่วไปการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการ จะผูกพันหรือยึดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อ 2 สิ่งคือ การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (technical quality of outcomes) ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับ และคุณภาพของกระบวนการบริการ (functional quality of process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมการบริหารที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา

2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้หมายถึง สามารถอธิบายได้อย่างสั้นๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การเลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่นๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the definition and dimensions of perceived service quality) นักวิชาการเห็นพ้องกันว่าประกอบไปด้วย

(1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด

(2) เหตุผล ในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป

(3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า

(4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (cognitive) ความรู้สึก (affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (behavioral) ของผู้รับบริการ

(5) บริบท (context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์ และ

(6) การรวม (aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3) ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ

สรุป คือ องค์ประกอบสองส่วนท้องถิ่น จะต้องเน้นคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.4.1 ความหมายของบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพโรพนา ศรีเสน (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ขณะที่ พงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความ สะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ ขณะที่ รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (dependability)
2. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

- 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
- 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.2 สามารถในการบริการ
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
 - 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป
 - 4.3 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - 4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณท์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆจะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่ามีหลักการดังต่อไปนี้

1. การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้นวิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด อย่างไรก็ตาม พอสรุปลความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

ขณะที่ Parasuraman และคณะ (1991) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

ปัจจัย	ความหมาย
1. ความเชื่อถือได้ (reliability)	คือความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
2. ความสามารถตอบสนอง (responsiveness)	คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
3. ความแน่นอน (assurance)	คือ การให้ความรู้ ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
4. ความเข้าใจลูกค้า (empathy)	คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย
5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (tangible)	คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

2.4.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

1) องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

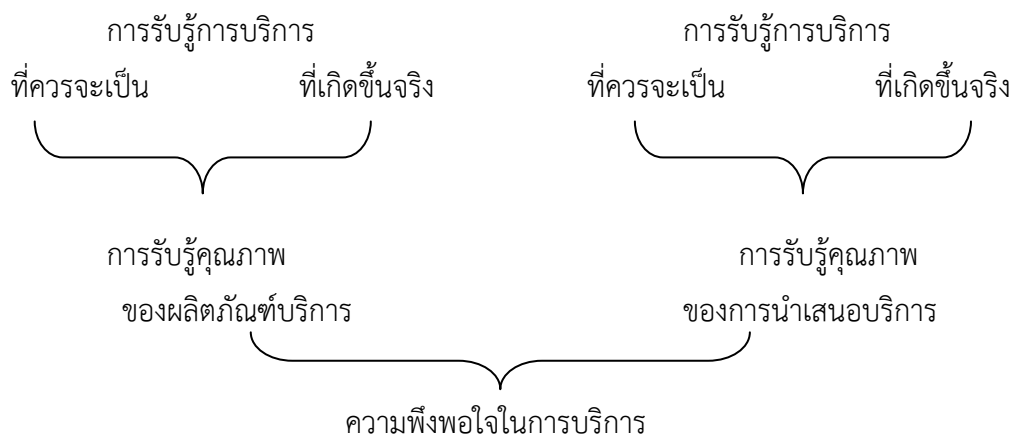
ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะอาดในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่งความ

พึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ได้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ดังนี้

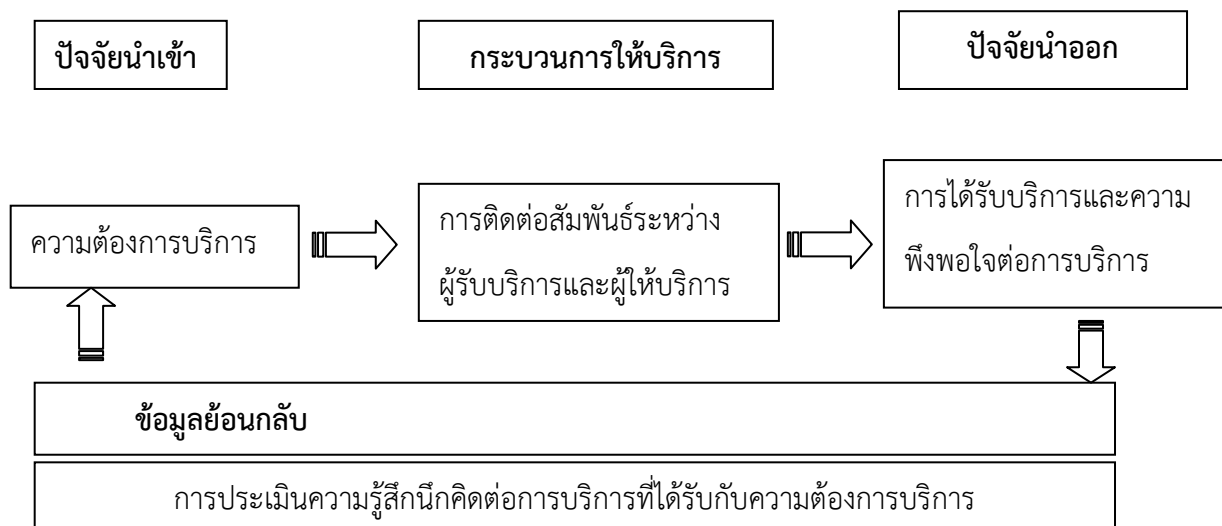


ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545)

2) กระบวนการให้บริการ

การบริการ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) สามารถแสดงได้ดังภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 1-7, 2545)



ภาพที่ 2.2 กระบวนการให้บริการ

3) เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเข้าใจและคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 1-7, 2545)

1. ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ
2. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ
8. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ให้บริการ

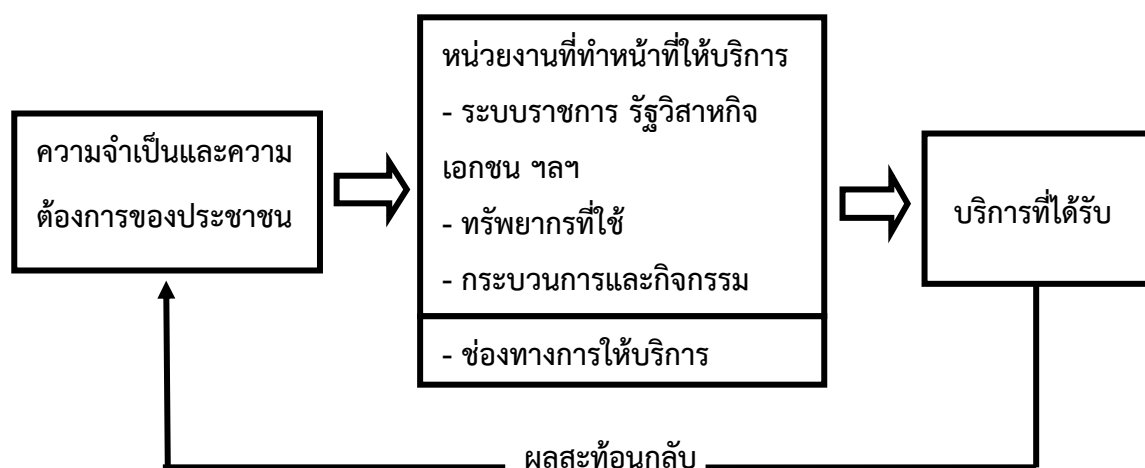
10. ความเข้าใจลูกค้า (understanding customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สรุป การให้บริการเป็นกระบวนการสำคัญในการบริหารภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบ ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

2.5.1 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

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



ภาพที่ 2.3 สภาพแวดล้อมของการให้บริการสาธารณะ

จากภาพดังกล่าวข้างต้น กล่าวได้ว่าการให้บริการสาธารณะจะเริ่มต้นจากความจำเป็นและความต้องการของประชาชน ความจำเป็นของการให้บริการสาธารณะโดยทั่วไปแล้วจะเป็นความจำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินงานตามกฎหมายหรือเพื่อเหตุผลด้านความมั่นคงของประเทศ เช่น การทำบัตรประชาชน การทำใบขับขี่รถ การจัดเก็บภาษีอากร การเกณฑ์ทหาร การป้องกันภัยพิบัติและสาธารณภัย เป็นต้น หรืออาจเกิดจากความต้องการของประชาชนหรือเอกชน เช่น ความต้องการได้รับการในด้านสาธารณสุข ความต้องการของหน่วยธุรกิจต่าง ๆ ที่เสนอความต้องการให้แก่รัฐ เป็นต้น

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มีถูกใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา โดยมิลเล็ทเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวน การให้บริการและสถานที่ที่ให้บริการที่เหมาะสมพอเพียง (the right quantity at the right geographical location) ซึ่งมิลเล็ทเห็นว่า ความเสมอภาคและความตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2.5.2 การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง มารวม ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุด ให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น

รูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีได้หลายรูปแบบที่สำคัญ คือ

1. รูปแบบที่ 1 การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ด้วยการนำงานหลาย ขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้น คือ ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง กล่าวคือ แทนที่จะมีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการเดินทางของเอกสารระหว่างหน่วยงานมาก ก็เป็นการนำเจ้าหน้าที่ของหลาย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาทำงานรวมอยู่ที่จุดเดียวกันเพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วย ความรวดเร็วทันที

2. รูปแบบที่ 2 กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ด้วยการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็น ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จทั้งหมด ซึ่งรูปแบบนี้จะแตกต่างจาก

รูปแบบแรก คือ ขณะที่รูปแบบแรกนั้นยังมีเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานยังให้บริการตามหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ เพียงแต่นำเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาทำงานให้บริการรวมอยู่ ณ สถานที่เดียวกัน แต่รูปแบบนี้จะมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ทั้งหมด โดยใช้วิธีการให้หน่วยงานอื่น ๆ กระจายอำนาจมาให้ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้อง ติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายคน ตัวอย่างของรูปแบบนี้ เช่น การให้บริการของธนาคาร เป็นต้น

3. รูปแบบที่ 3 การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ รูปแบบนี้อาจใช้วิธีการปรับลดหรือยุบรวมขั้นตอน (reprocess) หรือการสร้างใหม่ (redesign) ด้วยการนำแนวคิดต่อไปนี้มาใช้ ได้แก่

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

- แนวคิดการรื้อปรับระบบ (Reengineering) นำเสนอโดย ไมเคิล แฮมเมอร์ และเจมส์ แชมป์ (Michael Hammer and James Champy) ที่ให้ความสำคัญกับการนำคิดใหม่ขึ้นพื้นฐาน (fundamental) มีการออกแบบธุรกิจใหม่อย่างใหญ่ (dramatic) แบบถอนรากถอนโคนหรือปฏิวัติ (radical) โดยมองครอบคลุมธุรกิจทั้งระบบ (entire business system) ให้มีความสำคัญต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ ต้นทุน คุณภาพ เงินลงทุน การบริการ และความเร็วในการดำเนินงาน ในรูปแบบนี้ก็จะมีความแตกต่างจากในสองรูปแบบแรก คือ ขณะที่สองรูปแบบแรกยังคงขั้นตอนและวิธีการให้บริการแบบเดิมไว้ ขณะที่รูปแบบนี้จะเน้นหาทางปรับปรุงขั้นตอนเดิมที่มีอยู่หรือออกแบบใหม่เพื่อให้มีประสิทธิภาพของการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น ตัดลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ยุบรวมขั้นตอนให้มาเป็นขั้นตอนเดียวกัน การออกแบบขั้นตอนและวิธีการให้บริการแบบใหม่ที่แตกต่างและดีกว่าเดิม

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

2.5.3 การให้บริการแบบออนไลน์

การให้บริการแบบออนไลน์ หมายถึง การนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการกับลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการ โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ได้มีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แต่จะทำผ่านสื่อการให้บริการที่เป็นเสียง ข้อมูล และภาพ ในปัจจุบันนี้ได้มีการนำแนวคิดของการให้บริการแบบออนไลน์มาใช้ในการให้บริการสาธารณะในหลายรูปแบบ ที่สำคัญที่มักพบเห็นบ่อย ได้แก่

- 1) การให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ตลอดเวลา โดยระบบจะกำหนดให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการประเภทต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดไว้ให้ โดยให้ลูกค้าทำงานโต้ตอบกับเสียงที่ได้ถูกบันทึกไว้ของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจนแล้วเสร็จตัวอย่างในภาครัฐที่นำมาใช้ เช่น การให้บริการสาธารณะของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมเกี่ยวกับด้านแรงงาน เป็นต้น

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

3) การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ตถือได้ว่าเป็นบริการออนไลน์อีกประเภทหนึ่งที่ปัจจุบันได้รับความนิยมอย่างสูงมาก เนื่องจากมีความรวดเร็วในการใช้บริการและสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา เพียงแต่ประชาชนที่ต้องการติดขอรับบริการสาธารณะจากหน่วยงานใด ก็เปิดเข้าไปที่อยู่ที่อยู่ (Website) ของหน่วยงานนั้น แล้วคลิกเข้าไปเลือกใช้บริการต่าง ๆ ที่หน่วยงานนั้นได้จัดรองรับไว้ให้ ซึ่งอาจจะเป็นการดูรายละเอียดของข้อมูล การเข้าไปใช้บริการประเภทต่าง ๆ การซักถามข้อสงสัยผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) การจัดทำเป็นบริการถามตอบ (Q&A) ซึ่งในปัจจุบันนี้ กล่าวได้ว่าแทบจะทุกหน่วยงานของรัฐจะมีการให้บริการสาธารณะผ่านทาง อินเทอร์เน็ต ตัวอย่างของการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานของรัฐ เช่น การให้บริการด้านทะเบียนราษฎรของกระทรวงมหาดไทย การให้บริการการเสียภาษีของ กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง การให้บริการผู้ส่งออกของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ การให้บริการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ การให้บริการการศึกษาแบบ e-learning ของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การให้บริการจดทะเบียนบริษัท ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ศูนย์รับแจ้งทุกข์และภัย กรุงเทพมหานคร เป็นต้น

2.5.4 การให้บริการแบบเครือข่าย

การให้บริการแบบเครือข่าย หมายถึง การสร้างระบบความร่วมมือของการให้บริการระหว่างหน่วยงานให้เกิดขึ้นเพื่อมาช่วยให้บริการแก่ประชาชนหรือลูกค้า รวมถึงการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการ รูปแบบของการให้บริการแบบเครือข่ายจึงเกิดขึ้นในหลายรูปแบบ ดังนี้

1. การดึงความร่วมมือจากองค์การภายนอกมาร่วมให้บริการเฉพาะในบางส่วนของ การให้บริการ คือ หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะตัดแบ่งงานบริการบางอย่างมาให้องค์การภายนอกมาช่วยทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะในบางส่วน เช่น กรมสรรพากรทำความร่วมมือกับธนาคารพาณิชย์ เพื่อให้ประชาชนผู้เสียภาษี สามารถชำระเงินผ่านทางธนาคารได้ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ทำความร่วมมือกับ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ ให้ประชาชนสามารถทำเรื่องต่อเสียภาษีรถประจำปีผ่านที่ทำการไปรษณีย์ได้ทั่วประเทศ หรือการที่กระทรวงไอซี ที บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด และ กรมสรรพากร ร่วมมือกันเปิดบริการรับชำระภาษีเงินได้ทาง อินเทอร์เน็ต ผ่านอี-ซี ดี เซ็น (e-citizen) ณ ที่ทำการไปรษณีย์ซึ่งมี ตู้อินเทอร์เน็ตสาธารณะให้บริการอยู่ก็ได้ เพื่อเป็นทางเลือกใหม่เพื่อ อำนวยความสะดวกให้ ประชาชน เป็นต้น

2. การดึงความร่วมมือจากองค์การภายนอกมาร่วมให้บริการในรูปแบบการทำสัญญาจ้างเหมาบริการ (Contractout) โดยการที่หน่วยงานภาครัฐทำสัญญาจ้างเหมาให้เอกชนมาทำหน้าที่ให้บริการ เพื่อ

ทำให้การให้บริการสาธารณะ สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี รวดเร็วและทั่วถึง เป็นการช่วยลดขั้นตอนการให้บริการเดิมที่มีอยู่ให้สั้นลง เช่น การจ้างเหมาบริการทำความสะอาด หรือ การประปาส่วนภูมิภาค จ้างเหมาบริการให้เอกชนมาทำหน้าที่ซ่อมและแก้ไขประปาให้แก่ประชาชนทุกจังหวัด ทั่วประเทศ เป็นต้น

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

2.5.5 การจัดการลูกค้าสัมพันธ์

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นมุ่งตอบสนองคุณค่าระหว่างกันขององค์กรกับลูกค้า โดยองค์การมุ่งสร้างคุณค่าใหม่ ๆ ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ส่วนลูกค้าสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรด้วยการเกิดความรู้สึกความจงรักภักดีหรือประทับใจต่อองค์กรตลอดไป

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ

1. เพิ่มความเข้าใจถึงความต้องการจากลูกค้าขององค์กร
 2. ทุกครั้งที่มีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ตอบสนองต่อความคาดหวังให้ได้ในแต่ละราย
 3. ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกแตกต่างจากที่เคยพบและดีกว่า โดยพยายามให้ลูกค้าได้รับรู้ประสบการณ์ที่ดีและแปลกกว่าเดิม (wonderful experiences)
 4. เรื่องที่ดีที่สุดก็คือ การให้ความสำคัญต่อการเพิ่มคุณค่าให้แก่ลูกค้ามากกว่าตัวสินค้าและบริการ
- กล่าวโดยสรุป การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นหัวใจหลักสำคัญ เรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังจากลูกค้า เน้นการตอบสนองให้ สูงกว่าความคาดหวังที่เคยได้รับ และทำให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีหรือประทับใจ ตลอดไป

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์มาใช้นั้น มีหลักการที่สำคัญ คือ

1. ใช้ความรู้ที่องค์กรมีเกี่ยวกับลูกค้าหรือประชาชนให้เกิดประโยชน์
2. ใช้กลยุทธ์ชนะ-ชนะ (Win-Win strategy) กล่าวคือ หน่วยงานสามารถเพิ่มคุณค่า (value) ให้แก่ลูกค้าหรือประชาชน ลูกค้าหรือประชาชนให้ความจงรักภักดี (loyalty) แก่ องค์กรมากขึ้น
3. ยอมรับในความแตกต่างของลูกค้าหรือประชาชนที่มีความแตกต่างกัน จะต้องมียุทธวิธีการจัดการที่แตกต่างกัน
4. เน้นให้บริการที่จับหัวใจลูกค้าหรือประชาชน โดยทำให้ลูกค้าหรือประชาชนเกิดความสุข(happy)
5. เปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการจากการมองหน่วยงานตนเองเป็นหลัก)Inside out(มาเป็นการมองลูกค้าหรือประชาชนเป็นหลัก (Outside in)

2.5.6 แนวทางการประเมินระดับความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ

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

- 1) ความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการและการมีส่วนร่วมของประชาชน
- 2) ความเสมอภาคในการให้บริการ
- 3) การให้บริการที่ตรงเวลา
- 4) การให้บริการอย่างพอเพียง
- 5) ความต่อเนื่องในการให้บริการ
- 6) ความก้าวหน้าหรือการปรับปรุงการให้บริการ

ทั้งนี้แนวทางอัตวิสัยจะมีฐานคติที่มองว่าผู้รับบริการมีความสามารถในการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับ ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์หรือเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลนำมาใช้ในการประเมินผล

สำหรับแนวทางวัตถุวิสัยจะเน้นการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะจากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ ซึ่งสามารถที่จะประเมินผลได้ใน 2 มิติที่สำคัญ คือ มิติประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้า และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชนกับมิติประสิทธิผลของการให้บริการ วัดจากการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

2.5.7 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ

ประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตของการให้บริการที่ออกมา เช่น การวัดประสิทธิภาพในรูปของระยะเวลาที่ให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการหนึ่งราย เป็นต้น หรือการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การวัดประสิทธิภาพในรูปของอัตราส่วนระหว่างจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการกับจำนวนประชาชนที่มารับบริการ รวมถึงอาจสอบถามจากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เป็นต้น

ประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ แอลเลน ดอรี โรเซ็น เห็นว่า ประสิทธิภาพหรือผลงานที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นนั้น จะต้องให้ความสำคัญต่อทั้งผลงานในเชิงปริมาณ (output quantity) และผลงานในเชิงคุณภาพ (output quality) โดยในการประเมินประสิทธิผลหรือผลงานในเชิงปริมาณ จะมีกระบวนการประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ การระบุผลงานที่ต้องการจะให้เกิดขึ้น ด้วยการที่จะต้องมีการดำเนินการในเรื่องต่างๆต่อไปนี้ คือ

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

2. การตัดสินใจเพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลงาน ด้วยการที่จะต้องมีการดำเนินการในเรื่องต่างๆต่อไปนี้ คือ มีการเลือกตัวชี้วัด (select indicators) ถ้าเป็นผลงานในเชิงปริมาณจะต้องสามารถกำหนดเป็นจำนวนตามหน่วยวัดที่กำหนดขึ้นมาใช้ได้ มีการจัดน้ำหนักความสำคัญของแต่ละตัวชี้วัด (adjust for workload difficulty) ซึ่งโรเซ็น มองว่าตัวชี้วัดของผลงานต่างๆ จะมีความยากง่ายหรือความสำคัญแตกต่างกัน มีการวัดหรือประเมินผลงาน (measure the outputs) นอกเหนือจากโรเซ็นเห็นว่าประสิทธิผลหรือผลงานที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นนั้น จะต้องให้ความสำคัญต่อทั้งผลงาน ในเชิงปริมาณแล้ว จะต้องให้ความสำคัญต่อผลงานในเชิงคุณภาพด้วย ซึ่งในการประเมินผลงานในเชิงคุณภาพนั้น โร เซ็นเห็นว่าจะต้องมีการสร้างตัวชี้วัดของคุณภาพด้วย (quality indicators) ซึ่งสามารถทำได้โดยการนำเทคนิคการ ตัดสินใจที่เรียกว่า เทคนิคการจัดลำดับความสำคัญโดยกลุ่ม (Nominal Group Technique) มาช่วยกำหนดตัวชี้วัดร่วมกัน ในการประเมิน คุณภาพของผลงาน จะมีกระบวนการประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ

1. การเลือกตัวชี้วัดคุณภาพด้วยการให้กลุ่มช่วยกันตัดสินใจเลือกคุณลักษณะที่สำคัญที่ บ่งชี้ถึง ความมีคุณภาพของผลงาน รวมถึงจัดลำดับความสำคัญของคุณลักษณะต่าง ๆ

2. การวัดคุณภาพด้วยการที่จะต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดคุณภาพที่กำหนดไว้และนำมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือเกณฑ์ที่ถูกกำหนด เช่น

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

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

- เป้าหมายหรือเกณฑ์ของตัวชี้วัดความมีอธยาศัยและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ได้ถูกกำหนดไว้ที่คะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.5 ประเมินโดยใช้ Likert Scale สมมติในทางปฏิบัติจริงคะแนน ความพึงพอใจเท่ากับ 4.3 ดังนั้น คะแนนคุณภาพเท่ากับ ผลงานจริง/เป้าหมาย หรือ $4.3/4.5 = 0.96$

2.5.8 การสร้างตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ

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

1) ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้มีความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอัตรวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อประชาชนผู้รับบริการ โดยการสอบถามจากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการบริการสาธารณะที่ได้รับ โดยที่หน่วยงานของรัฐอาจ

กำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขร้อยละของความพึงพอใจที่ต้องการจะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น กำหนดเป้าหมายร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จะต้องไม่น้อยต่ำกว่า 80 % ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากการสุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาใช้บริการโดยใช้แบบสอบถาม

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

3) จำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยที่หน่วยงานของรัฐต้องการที่จะประเมินว่าการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนนั้นมีความถูกต้องหรือไม่เพียงใด เน้นการประเมินในทางลบ ซึ่งหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขจำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการมีไม่เกิน 1 ครั้งต่อไตรมาส สามารถเก็บข้อมูลได้จากดูหลักฐานจริงที่เกิดขึ้นในแต่ละไตรมาส

4) ระยะเวลาให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อราย ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อพิจารณาว่าใช้ระยะเวลาเฉลี่ยต่อรายในการให้บริการสาธารณะเป็นเท่าใด เน้นการประเมินในทางบวก ซึ่งหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขระยะเวลาให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อรายไว้ไม่เกิน 30 นาทีต่อราย ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากข้อมูลตัวเลขจริงที่เกิดขึ้นของประชาชนผู้รับบริการที่มาใช้บริการต่อชั่วโมง

5) จำนวนช่องทางของการให้บริการสาธารณะ ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการของประชาชนผู้มาใช้บริการให้เพิ่มมากขึ้น ด้วยการกำหนดเป้าหมายช่องทางการให้บริการสาธารณะให้เพิ่มขึ้น เช่น เป้าหมายปีหน้า ต้องการให้เพิ่มช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มขึ้นอีก 1 ช่องทางนอกเหนือจากช่องทางที่มีอยู่แล้วในปัจจุบัน

6) จำนวนประชาชนที่ใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ตัวชี้วัดนี้สามารถนำมาใช้กับหน่วยงานของรัฐที่มีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการสาธารณะได้ โดยตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อให้หน่วยงานกระตุ้นให้ประชาชนมาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น ซึ่งการกระตุ้นให้ประชาชนมาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น จะเป็นการเพิ่มอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ให้ประชาชนสามารถใช้บริการเสร็จภายในระยะเวลาอย่างรวดเร็ว และเป็นการช่วยลดความแออัดของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการยังหน่วยงานโดยตรง ซึ่งหน่วยงานที่นำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการ อาจกำหนดเป้าหมายตัวเลขของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ หรือกำหนดเป้าหมายที่เป็นเปอร์เซ็นต์การเพิ่มขึ้นของผู้มาใช้บริการผ่านทาง อินเทอร์เน็ต

2.5.9 กรณีศึกษาของ การให้บริการสาธารณะ

กรณีศึกษาของ การให้บริการสาธารณะในต่างประเทศ ได้แก่

1) ในประเทศอังกฤษ มีการนำเสนอโครงการสัญญาประชาคม มีวัตถุประสงค์ที่จะปรับปรุงบริการสาธารณะให้สามารถสนองตอบความต้องการและข้อเรียกร้องของลูกค้า และผู้ใช้บริการทั้งหลายให้ได้ดียิ่งขึ้น และมีวัตถุประสงค์ในการหาวิธีการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดองค์การ และการเสนอบริการสาธารณะหลักมีอยู่ว่าประชาชนจะต้องได้รับการที่ดีกว่าที่เป็นอยู่ ต่อมาก็ได้ถูกปรับปรุงในชื่อใหม่คือ ความริเริ่มให้บริการมาก่อน (Service-First Initiative) โดยสาระสำคัญที่เปลี่ยนแปลงไป คือ แทนที่จะให้ผู้ให้บริการเป็นผู้กำหนดมาตรฐานของบริการเอง ก็เปลี่ยนมาเพื่อให้ผู้รับบริการเป็นผู้กำหนดมาตรฐานของผู้ให้บริการ มีการกำหนดเป้าหมายหรือตัวชี้ของคุณภาพบริการให้ชัดเจนกว่าเดิม และมีการเผยแพร่หลักใหม่เกี่ยวกับการให้บริการและการทบทวนสัญญาประชาคมเดิมทั้งหลายใหม่ให้มีความเข้มข้นมากขึ้น

2) ในประเทศสหรัฐอเมริกา สาระสำคัญของการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกา คือ ต้องการให้ระบบราชการมีลักษณะของการแข่งขันการให้บริการสาธารณะ (a competitive government) รวมถึงได้มีการออกคำสั่งให้หน่วยงานของรัฐบาลสหพันธรัฐทั้งหลายปรับปรุงคุณภาพของบริการสาธารณะให้ทัดเทียมกับคุณภาพของบริการซึ่งพึงจะได้จากกลไกของภาคเอกชนที่มีประสิทธิภาพ มีการนำตัวชี้วัดความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) มาวัดผลงานในระบบ Balance Scorecards รวมถึงผลงานที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ได้ออกคำสั่ง ที่ 12862 (Executive Order 12862) เรียกร้องให้การให้บริการต่อลูกค้าของรัฐบาลกลางมีมาตรฐานเท่ากับการให้บริการที่ดีที่สุดของบริษัทในภาคธุรกิจเอกชน

3) กรณีศึกษาของการให้บริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในประเทศไทย กล่าวได้ว่ามาจากแรงกระตุ้นที่สำคัญอย่างน้อย 5 ประการ คือ แรงกระตุ้นที่มาจากทางการเมือง แรงกระตุ้นที่มาจากแนวคิดของระบบมาตรฐานคุณภาพ แรงกระตุ้นที่มาจากภาคเอกชน แรงกระตุ้นที่มาจากกรมการมีศาลปกครอง และแรงกระตุ้นจากการตื่นตัวของผู้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

กล่าวโดยสรุป การให้บริการสาธารณะจะมาจากฝ่ายปกครองบ้านเมืองถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่ง ในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ บริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลการให้บริการสาธารณะซึ่งเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติ ระดับท้องถิ่นโดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด ดังนั้นการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนผู้รับบริการผู้ให้บริการจะต้องมีความรับผิดชอบเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดประโยชน์สูงสุด

2.6 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอมืองนครนายก จังหวัดนครนายก¹

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ เป็นตำบลขนาดเล็กตำบลหนึ่งของอำเภอมืองนครนายก ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ – หมู่ 2 ถนนท่าซ้อย – บ้านสี่แยก ตำบลบ้านใหญ่ อำเภอมืองนครนายก จังหวัดนครนายก มีพื้นที่ทั้งหมด 7,060 ไร่ หรือ 11.296 ตร.กม. อยู่ทางด้านทิศเหนือของอำเภอ และมีพื้นที่บางหมู่บ้านอยู่ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลเมืองนครนายก

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลและมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหาร ส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2539

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลเขาพระ ตำบลสาริกา อำเภอมืองนครนายก

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลสาริกา ตำบลศรีนาวา อำเภอมืองนครนายก

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลเกาะโพธิ์ อำเภอปากพลี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลท่าช้าง อำเภอมืองนครนายก

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ของตำบลบ้านใหญ่เป็นที่ดอน จะมีความลาดเทจากด้านทิศเหนือลงสู่ด้านทิศใต้มีแม่น้ำนครนายกและลำคลองไหลผ่านพื้นที่ของตำบล มีสภาพภูมิอากาศที่ดี ฤดูร้อนไม่ร้อนจัด

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม จะมีอากาศร้อนอบอ้าว โดยเฉพาะเดือนเมษายนเป็นเดือนที่มีอากาศร้อนอบอ้าวมากที่สุด

ฤดูฝน เริ่มประมาณเดือนพฤษภาคม ถึงกลางเดือนตุลาคม เป็นช่วงที่มรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดปกคลุมประเทศไทย ซึ่งจะนำความชื้นจากทะเลอันดามันพัดผ่านอ่าวไทยเข้าสู่ภาคตะวันออก ทำให้อากาศจะชุ่มชื้นและมีฝนตกชุก

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งเป็นช่วงของลมมรสุมตะวันออกเฉียงใต้พัดปกคลุมภาคเหนือ และบริเวณความกดอากาศสูงจะแผ่ลงมาปกคลุมประเทศไทยในช่วงนี้ แต่ในบางปีฤดูหนาวอาจล่าช้าไปบ้าง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของความกดอากาศสูงจากประเทศจีนซึ่งแผ่ลงมาปกคลุมประเทศไทย

¹ แผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทรายเหมาะกับการทำการเกษตรประชากรส่วนใหญ่ทำการเกษตร ทำนา ,ทำสวนผลไม้ , พืชผัก ,พืชไร่ ,ปลูกไม้ยืนต้น , เลี้ยงสัตว์ , ประมง ฯลฯ ซึ่งจากการสำรวจเกษตรกรในพื้นที่ที่มีความต้องการแหล่งน้ำในการเกษตร ซึ่งปัจจุบันยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ และมีความประสงค์จะเจาะน้ำบาดาลเพื่อการเกษตร

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

ตำบลบ้านใหญ่มีแม่น้ำนครนายกไหลผ่าน ซึ่งได้อาศัยแหล่งน้ำจากธรรมชาติและน้ำฝน แหล่งน้ำธรรมชาติได้แก่

- แม่น้ำ จำนวน 1 สาย คือแม่น้ำนครนายก
- คลอง จำนวน 7 สาย คือ คลองไผ่ คลองวังไทร คลองตาแก่น คลองทุ่งแค คลองคล้อ คลองใหญ่ คลองปลาตุก

- หนอง จำนวน 1 หนอง คือ หนองตะกุดโบสถ์

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

1. บ่อน้ำบาดาล จำนวน 3 บ่อ
2. ฝาย จำนวน 8 แห่ง

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 7 หมู่บ้าน ดังนี้

- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| หมู่ที่ 1 บ้านท่าข่อย | หมู่ที่ 2 บ้านโพธิ์ไทร |
| หมู่ที่ 3 บ้านโพธิ์ | หมู่ที่ 4 บ้านหนองปราจีน |
| หมู่ที่ 5 บ้านบึงกระเบา | หมู่ที่ 6 บ้านใหม่ |
| หมู่ที่ 7 บ้านเกาะโพธิ์ | |

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,236 คน เป็นชาย 2,058 คน หญิง 2,178 คน (ข้อมูล ณ ธันวาคม 2561)²

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

- มีสถานศึกษาในสังกัด สพฐ. จำนวน 3 แห่ง
- ลำดับที่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

² ที่มา:สถิติจำนวนประชากร ณ ฐานข้อมูลปัจจุบัน เข้าถึงจาก [ออนไลน์]

- 1 โรงเรียนวัดท่าซ่อย
- 2 โรงเรียนวัดวังไทร
- 3 โรงเรียนวัดวังตุม

4.2 สาธารณสุข

มีสถานบริการสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง สถานที่ตั้ง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล บ้านท่าซ่อย

4.3 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานและให้คำแนะนำการทำบัตรผู้พิการ

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

ตำบลบ้านใหญ่ มีการคมนาคมทางบกที่ค่อนข้างสะดวก เนื่องจากเป็นตำบลที่มีหมู่บ้านส่วนใหญ่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองนครนายก มีเส้นทางคมนาคมที่ใช้ติดต่อระหว่างตำบลได้ทุกฤดูกาล สภาพปัจจุบันการคมนาคมภายในตำบล สามารถติดต่อเชื่อมกันได้ทุกหมู่บ้านการเดินทางสัญจรไปมาส่วนใหญ่จะใช้รถจักรยานยนต์และรถจักรยาน ไม่มีรถโดยสารประจำทางยกเว้นรถโดยสารประจำทางที่จะไปตำบลสาริกา ซึ่งจะผ่านหมู่ที่ 5 เป็นบางส่วนเช่นกัน

หมู่ 2 จะเป็นพื้นที่ของตำบลที่ใกล้ที่สุดว่าการอำเภอเมืองนครนายก และจังหวัดนครนายกมากที่สุด ซึ่งมีระยะห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองนครนายกประมาณ 2 กิโลเมตร

5.2 การไฟฟ้า

ตำบลบ้านใหญ่ คราวเรือนส่วนมากมีไฟฟ้าใช้เกือบทั่วทั้งพื้นที่ เหลือเพียงบางส่วนของพื้นที่ที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้

5.3 การประปา

ตำบลบ้านใหญ่ คราวเรือนส่วนมากมีประปาใช้เกือบทั่วทั้งพื้นที่ เหลือเพียงบางส่วนของพื้นที่ที่ยังไม่มีประปา

5.4 โทรศัพท์

ตำบลบ้านใหญ่ มีตู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 1 แห่ง

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ในพื้นที่ตำบลบ้านใหญ่ ไม่มีสถานที่ตั้งทำการไปรษณีย์โทรเลข และสถานีโทรคมนาคมอื่น

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ในปัจจุบันประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพทางการเกษตรผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ การทำนา ทำไร่ ทำสวน นอกจากนี้ ยังประกอบอาชีพ ค้าขายและรับจ้างทั่วไป

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ โดยมี ศาสนสถานในตำบลบ้านใหญ่ มีวัดจำนวน 3 วัด ได้แก่

1. วัดท่าข่อย ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านใหญ่
2. วัดบุงกระเบา ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5 ตำบลบ้านใหญ่
3. วัดพราหมณี ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5 ตำบลบ้านใหญ่

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏจอมบึง. (2559). ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์ ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็นต่อไปนี้ คือ 1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 1) งานบริการกองคลัง จำนวน 338 คน 2) งานบริการกองช่าง จำนวน 34 คน 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม จำนวน 323 คน และ 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น จำนวน 372 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ที่มีคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และความเชื่อมั่น (reliability) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์ มีดังต่อไปนี้ 1) คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.68 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 เป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านต่อไปนี้ (1.1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 (1.2) ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 (1.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 (1.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 2) การให้บริการในงานบริการ กองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.69 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 เป็นความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้ (2.1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 (2.2) ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.64 คิดเป็น ร้อยละ 92.80 (2.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 (2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 3) การให้บริการในงานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 หรือคิดเป็นร้อยละ

94.20 เป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้ (3.1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 (3.2) ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 (3.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 (3.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 4) การให้บริการในงานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 เป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้ (4.1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 (4.2) ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 (4.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 (4.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 5) การให้บริการในงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.67 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 เป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านต่อไปนี้ (5.1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 (5.2) ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 (5.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 (5.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 ข้อเสนอแนะที่ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นควรนำผลการศึกษาไปใช้ดังนี้ 1. ควรรักษาหรือการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง 2. ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ 3. ควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพ การติดตามกำกับดูแลการบริหารงานและคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผน พัฒนาและแผนปฏิบัติงานประจำปี 4. ควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบการบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารและการให้บริการดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี 5. ควรนำผลการศึกษาดังกล่าวไปใช้สำหรับการรายงานการปฏิบัติราชการต่อหน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้งประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย 6. ควรพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะดังกล่าว

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.(2560) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ในหมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (การรับฟังความเห็น หรือการมีส่วนร่วมจากประชาชน การปรับระบบการให้บริการประชาชน การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมพัฒนาที่ดิน มีวัตถุประสงค์หลักคือ เพื่อประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมพัฒนาที่ดิน รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นข้อมูลปรับปรุงระบบงาน ขั้นตอนการบริการของกรมพัฒนาที่ดิน ให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น ประชากรที่ทำการสำรวจ คือ เกษตรกร รวมทั้ง หน่วยงานองค์กรต่างๆ และประชาชนทั่วไป วิธีการสำรวจโดยสุ่มตัวอย่างจากผู้รับบริการ

2 กลุ่ม คือ เกษตรกร จำนวน 4,000 ราย และผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงาน/องค์กร จำนวน 300 ราย เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม การเก็บข้อมูลจากเกษตรกรใช้วิธีการสัมภาษณ์ ส่วนหน่วยงานส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจใช้คะแนนเฉลี่ยและร้อยละ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมพัฒนาที่ดิน สรุปได้ดังนี้ 1) กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเกษตรกร ความพึงพอใจของผู้ได้รับบริการในภาพรวม ค่าเฉลี่ย 4.43 คิดเป็น ร้อยละ 88.60 มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของกรมพัฒนาที่ดินมีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของแต่ละสำนักงานพัฒนาที่ดินเขต พบว่า ทุกเขตมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่สำนักงานพัฒนาที่ดินเขตที่ 12 มีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.00 ลำดับที่ 2 มี 2 เขต คือเขตที่ 8 และ เขตที่ 9 มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 ลำดับที่ 3 เขตที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 4.51คิดเป็นร้อยละ 90.20 ลำดับที่ 4 เขตที่ 6 มีค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ลำดับที่ 5 มี 2 เขตคือ เขตที่ 4 และ เขตที่ 11 มีค่าเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 ลำดับที่ 6 เขตที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.30 ลำดับที่ 7 เขตที่ 10 มีค่าเฉลี่ย 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 ลำดับที่ 8 เขตที่ 7 และ เขตที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20 ลำดับที่ 9 เขตที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20 2) ความพึงพอใจของผู้ได้รับบริการที่เป็นหน่วยงาน องค์กร บุคคลทั่วไป ในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.91 คิดเป็น ร้อยละ 78.20 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เช่นเดียวกันด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของกรมพัฒนาที่ดินมีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.79 คิดเป็นร้อยละ 75.80 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารมีค่าเฉลี่ย 3.76 คิดเป็นร้อยละ 75.20 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.40 2. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ (2.1) ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่เป็นเกษตรกรแนวการปรับปรุงการบริการ สำหรับกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเกษตรกร จากผลการประเมินความพึงพอใจของเกษตรกร ในภาพรวม พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก ภารกิจของกรมพัฒนาที่ดินมีความชัดเจน เป็นงานที่ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของเกษตรกร ช่วยให้เกษตรกรลดต้นทุนการผลิต เพิ่มผลผลิตให้ดีขึ้น ซึ่งตอบสนองต่อปัญหาที่เกษตรกรประสบอยู่ เป็นบริการแบบให้เปล่า รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเป็น กันเองบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี การมีหมอดินอาสา ที่เป็นเกษตรกรในพื้นที่ ซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของกรมพัฒนาที่ดินในระดับหมู่บ้าน ตำบล ทำให้เข้าถึงบริการของกรมพัฒนาที่ดินได้ง่าย ทำให้เกษตรกรมีความพึงพอใจสูง แนวทางการพัฒนาการบริการเพื่อตอบสนอง ความต้องการของเกษตรกรนั้นให้ความสำคัญกับ การบริการที่ทั่วถึง เพียงพอ ทันเวลา ดังนี้

1. การเพิ่มการเข้าถึงบริการของกรมพัฒนาที่ดิน โดยการเพิ่มจุด บริการที่ทั่วถึงมากขึ้นเน้นการขยายหน่วยงานให้กระจายทั่วทุกพื้นที่นั้นน่าจะเป็นไปได้ยาก กรมฯ ควรขยายหมอดินอาสาเพิ่มมากขึ้นเพราะสามารถดำเนินการได้ง่ายกว่าการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ของกรมฯ
2. การบริการที่ทันเวลาฤดูกาลเพาะปลูก

เนื่องจากการทำการเกษตรขึ้นอยู่กับฤดูกาล การบริการที่สอดคล้องกับฤดูกาลและทันต่อความต้องการของเกษตรกร จึงเป็นเรื่องที่กรมฯ ควรนำไปพิจารณาและหาวิธีการในการดำเนินการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ตามที่สามารถดำเนินการได้ 3. ในส่วนของช่องทางการสื่อสารหรือการเข้าถึงบริการต่างๆ ของกรมฯ ในความเป็นจริงกรมพัฒนาที่ดินมีช่องทางการสื่อสารและการบริการที่หลากหลายอยู่แล้ว แต่ว่าปัญหาอาจเกิดจาก การรับรู้และทักษะในการเข้าถึง การบริการและข้อมูล ผ่านช่องทางต่างๆ ซึ่งอาจมีการอบรมให้ความรู้เรื่องการใช้บริการผ่านสื่อต่างๆ หรือใช้ศูนย์การกระจายเทคโนโลยีการเกษตรระดับตำบล สนับสนุนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของเกษตรกร 4. การทำงานร่วมกับภาคีเครือข่าย ต่างๆ เช่น สถาบันเกษตรกร (สหกรณ์การเกษตร กลุ่มเกษตรกร กลุ่มลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร) ซึ่งการทำงานร่วมกับสถาบันเกษตรกร ซึ่งมีบุคลากรและงบประมาณ รวมทั้งมีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริมการประกอบอาชีพของสมาชิกลดต้นทุนการผลิต เพิ่มรายได้ ซึ่งการนำความรู้เทคโนโลยีเกี่ยวกับการพัฒนาดิน เพื่อการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน ก็จะเป็นการเพิ่มจุดบริการได้อีกช่องทางหนึ่ง 5. แนวทางการปรับปรุงการ บริการสำหรับผู้รับบริการ ที่เป็นหน่วยงาน/องค์กร/บุคคลทั่วไปคะแนนความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงาน / องค์กร/บุคคลทั่วไป นั้นอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้รับบริการกลุ่มนี้ ได้ชื่นชมกรมพัฒนาที่ดิน ว่ามีนักวิชาการที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญเรื่องดิน ให้คำปรึกษาให้ความรู้และปัจจัยการผลิตด้านการปรับปรุงบำรุงดินอย่างครบวงจร สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการลดต้นทุนการผลิต และการบริการ สะดวกรวดเร็ว และ คาดหวังให้กรมพัฒนาที่ดิน เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาและการใช้ประโยชน์ที่ดิน อย่างยั่งยืน และมีการทำงานประสานงานกับหน่วยงานต่างๆรวมทั้ง ทำให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ สะดวก มีบริการที่รวดเร็ว ในส่วนของแนวทางการพัฒนาการบริการนั้น กรมพัฒนาที่ดินอาจต้องมีการทำงานเชิงบูรณาการ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานในกระทรวงเกษตรเองหรือหน่วยงานของกระทรวงอื่นๆ ด้วย ในส่วนของระยะเวลาการให้บริการต่างๆตามที่หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆร้องขอ ก็อาจกำหนดระยะเวลาของการแล้วเสร็จให้ชัดเจน จากการที่คะแนนความพึงพอใจของกรมพัฒนาที่ดิน อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก การพัฒนาการบริการเพื่อยกระดับความพึงพอใจนั้นควรใช้หลักการปรับปรุงพัฒนาของหน่วยงานตนเอง โดยการเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้าว่ามีการปรับปรุงพัฒนาเพิ่มมากขึ้นน้อยเพียงใด ซึ่งอาจให้แต่ละหน่วยงานจัดทำแผนพัฒนาการบริการของตนเอง (Improvement plan) และทดลองนำไปใช้ดำเนินการ และดูว่าในปีต่อไปคะแนนความพึงพอใจ ในแต่ละด้านและภาพรวมสูงขึ้นหรือไม่

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.(2560) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยองมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในบริการประชาชนในการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง ทำให้ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองจากผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง

จังหวัดระยอง ทำให้ผู้บริหาร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองจากงานความพึงพอใจการให้บริการงานบริการโรงเรียนอนุบาลนานาชาติตากสินบ้านค่าย (วัดหวายกรอง) จำนวน 327 คน ผู้ใช้บริการงานก่อสร้างและปรับปรุงถนนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง จำนวน 4 สายทาง จำนวน 245 คน ผู้ใช้บริการงานบริการงานการคัดกรองเด็กป่วยก่อนเข้าอาคารเรียน โรงเรียนอนุบาลนานาชาติตากสินระยอง จำนวน 345 คน และผู้ให้บริการงานบริการสนามกีฬาากลางจังหวัดระยอง จำนวน 245 คน ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 พิจารณารายการเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 พิจารณารายการเป็นรายด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการโรงเรียนอนุบาลนานาชาติตากสินบ้านค่าย (วัดหวายกรอง) และงานการคัดกรองเด็กป่วยก่อนเข้าอาคารเรียน โรงเรียนอนุบาลนานาชาติตากสินระยอง เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานก่อสร้างและปรับปรุงถนนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการสนามกีฬาากลางจังหวัดระยองน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 สำหรับข้อเสนอแนะในการให้บริการงานต่างๆ องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ควรดำเนินการ ดังนี้ งานบริการโรงเรียนอนุบาลนานาชาติตากสินบ้านค่าย (วัดหวายกรอง) ต้องปรับปรุงช่องทางการให้บริการ พิจารณาทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการรับฟังที่มีอยู่ ปัญหาเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านรถรับ-ส่งนักเรียนควรจัดระเบียบทั้งพนักงานขับรถและสภาพรถให้ถูกต้องตามมาตรฐานความปลอดภัย ต้องมีการจดทะเบียนเป็นรถสาธารณะ และมีระบบกำกับที่ชัดเจน และปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการควบคุมดูแลการใช้รถโรงเรียน พ.ศ. 2536 งานก่อสร้างและปรับปรุงถนนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนต้องสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากขึ้น เช่น การสร้างถนนและปรับปรุงถนนตามข้อเสนอขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือเทศบาลตำบล จากการทำประชาคมหมู่บ้าน ทั้งรูปแบบหรือประเภท และระยะทาง เมื่อสร้างและปรับปรุงเสร็จแล้วให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบความสมบูรณ์ และประเมินผลโครงการ งานการคัดกรองเด็กป่วยก่อนเข้าอาคารเรียน สำหรับผู้ปกครองที่ไม่ค่อยมีเวลาให้ความสนใจการคัดกรองเด็กป่วยก่อนเข้าอาคารเรียน ควรเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับโรคต่างๆ ในเด็กให้แก่ผู้ปกครอง โดยผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย หรือจัดนิทรรศการเกี่ยวกับการคัดกรองเด็กป่วยก่อนเข้าอาคารเรียนของโรงเรียน สร้างความสนใจให้แก่ผู้ปกครองที่ผ่านไปมา ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคติดต่อในเด็ก กระตุ้นให้เกิดความสนใจในกิจกรรมการคัดกรองฯ ของโรงเรียนและผู้ปกครองจะให้ความร่วมมืองานบริการสนามกีฬาากลางจังหวัดระยอง ปัญหาเกี่ยวกับมาตรฐานของสนามกีฬา ภูมิทัศน์ของสนามกีฬา ปัญหาการจราจร และเจ้าหน้าที่ของสนามกีฬา ควรนำมาตรฐานการส่งเสริมกีฬาของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.(2561) ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอมะนัง จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอมะนัง จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอมะนัง จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจ พบว่า 1) ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอมะนัง จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.92 ระดับคะแนน 9 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้ (1.1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 94.97 ระดับคะแนน 9 คะแนน (1.2) ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.59 ระดับคะแนน 9 คะแนน (1.3) ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.47 ระดับคะแนน 9 คะแนน (1.4) ด้านคุณภาพในการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.42 ระดับคะแนน 9 คะแนน (1.5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็น ร้อยละ 92.15 ระดับคะแนน 9 คะแนน 2) ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 ส่วนงานบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอมะนัง จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 4 งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ (2.1) งานด้านรายได้หรือภาษี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.23 ระดับคะแนน 9 คะแนน (2.2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 93.93 ระดับคะแนน 9 คะแนน (2.3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.88 ระดับคะแนน 9 คะแนน (2.4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.65 ระดับคะแนน 9 คะแนน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.(2561) ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ร้อยละสะสม ค่าเฉลี่ยเลข

คณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจ พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสูงสุดตามลำดับดังนี้ (1.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 91.20 (1.2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.00 (1.3) ช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.00 (1.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.60 2) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) งานบริการด้านทะเบียน (งานการแจ้งย้ายปลายทางอัตโนมัติ) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 91.00 2) งานบริการด้านการจ่ายเงินเบี้ยเลี้ยงผู้พิการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 91.00 3) งานบริการด้านติดตั้งถังดับเพลิง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00 4) งานบริการด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 90.60 เมื่อรวมเฉลี่ยทุกงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี คิดเป็นร้อยละ 90.80 ได้คะแนนเท่ากับ 9 ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้ พบว่า เทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่ควรปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นต่อการให้บริการ ดังต่อไปนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่เทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจในข้อมีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย การใช้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทั้ง 3 ข้อนี้เป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่เทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจในข้อมีช่องทาง ที่เลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บไซต์ ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่เทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจในข้อให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่เทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับ

บริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจปลายเปิด มีข้อเสนอแนะจากประชาชนที่เข้ารับบริการภายในเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ประชาชนที่เข้ารับบริการมีความต้องการให้เทศบาลเมืองบางกรวย ควรเพิ่มที่นั่งพักผ่อนสำหรับนั่งรอติดต่อกัน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ควรพัฒนาที่จอดรถ (เทคอนกรีต) ด้านตรงข้ามของเทศบาลให้อยู่ในสภาพพื้นเรียบ และควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์หรือกิจกรรมต่างๆของเทศบาลให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่ และควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนา และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้กับองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.(2561) ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยกำหนดขอบเขตการศึกษา 5 งานบริการ ได้แก่ 1) การให้บริการดูแลผู้ป่วยเรื้อรังหรือคนพิการในชุมชน 2) การให้บริการรถบริการงานทะเบียนเคลื่อนที่ (โมบาย) 3) การให้บริการชำระภาษี 4) การจัดสิ่งแวดล้อมของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดและ 5) การให้บริการกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) โดยกำหนดเนื้อหาความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้รับบริการดูแลผู้ป่วยเรื้อรังหรือคนพิการในชุมชน จำนวน 35 คน 2) ผู้รับบริการรถบริการงานทะเบียนเคลื่อนที่ (โมบาย) จำนวน 285 คน 3) ผู้รับบริการชำระภาษี จำนวน 375 คน 4) ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดทั้ง 3 แห่งจำนวน 297 คน และ 5) ผู้รับบริการกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) จำนวน 132 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามตามสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตารางไขว้ และสถิติสำหรับการทดสอบหาความแตกต่างของตัวแปร คือ ค่า t-test และค่า F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด 5 กลุ่ม ข้างต้น กลุ่มละ 10 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ และแบบสังเกตอย่างไม่มีส่วนร่วมนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์เนื้อหาสรุปประเด็น และอธิบายผลการศึกษาแบบเชิงพรรณนา ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดอยู่ในช่วงเฉลี่ยร้อยละ 85.60-94.80 มีค่าคะแนน 5 คะแนน ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกงานบริการและทุกด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.28 และมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.08 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.88 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.24 สำหรับผลการศึกษาจาก 5 งานบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดคือการให้บริการดูแลผู้ป่วยเรื้อรังหรือคนพิการในชุมชน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.80 อันดับ 2 คือการให้บริการรถบริการงานทะเบียนเคลื่อนที่ (โมบาย) มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.40 อันดับ 3

คือการให้บริการกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.20 อันดับ 4 คือ การให้บริการชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.40 และ อันดับ 5 การจัดสิ่งแวดล้อมของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.60 ข้อเสนอแนะ มีดังนี้ 1. การให้บริการดูแลผู้ป่วยเรื้อรังหรือคนพิการในชุมชนของเทศบาลนครปากเกร็ด ดังนั้น เทศบาลนครปากเกร็ด ควรเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ผู้สูงอายุในด้านต่างๆ ของผู้ป่วยเรื้อรังหรือคนพิการในชุมชนรวมทั้งผู้ดูแลผู้ป่วยเรื้อรังหรือคนพิการ ควรพัฒนาคุณภาพของการให้บริการที่หน่วยบริการของเทศบาลรับผิดชอบ รวมทั้งการให้บริการในเชิงรุกอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบการให้บริการดูแลผู้ป่วยเรื้อรังหรือคนพิการในชุมชนอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น ทั้งในส่วนของ การพัฒนาฐานข้อมูลผู้ป่วยเรื้อรังและคนพิการในชุมชนในด้านต่างๆ การจัดสวัสดิการสังคมในด้านสาธารณสุข ที่อยู่อาศัย การศึกษา การฝึกอาชีพ การนันทนาการที่เหมาะสมแก่ผู้ป่วยและคนพิการ พัฒนาการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลในเชิงรุกอย่างชัดเจนรวมถึงการจัดฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ในการดูแลผู้ป่วยเรื้อรังหรือคนพิการอย่างถูกต้องและเหมาะสมแก่ผู้ดูแล 2. การให้บริการรถบริการงานทะเบียนเคลื่อนที่ (โมบาย) เทศบาลนครปากเกร็ด ควรเน้นการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อบุคคลที่มาใช้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ การทำเอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรูปแบบ ขั้นตอน และสถานที่ในการให้บริการของรถทะเบียนเคลื่อนที่ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์กำหนดการให้ประชาชนในพื้นที่ทราบล่วงหน้า ควรสอบถามปัญหาและความต้องการของประชาชนในการใช้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ในพื้นที่ที่มีประชาชนอาศัยอยู่หนาแน่น หรือพื้นที่ที่มีปัญหาในการเดินทาง รวมทั้งช่วงเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม ควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการบางประการ เช่น ประสานงานกับพื้นที่ในการให้บริการเพื่อหาสถานที่จอดรถที่สะดวกและเหมาะสมในการให้บริการ และพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความรวดเร็วและมีความเสถียรมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ 3. การให้บริการชำระภาษี เทศบาลนครปากเกร็ดควรจัดส่งจดหมายแจ้งเตือนการชำระภาษีให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งอาจเพิ่มช่องทางการแจ้งเตือนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมล รวมทั้งพัฒนาระบบการตรวจสอบและชำระภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์แก่ผู้รับบริการ ทั้งผู้รับบริการรายเก่าและรายใหม่ที่จะยังมีความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ไม่ถูกต้อง และมาใช้บริการไม่บ่อยครั้ง รวมทั้งจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับขั้นตอนการประกอบธุรกิจและการชำระภาษี ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้นโดยการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุมประเภทของภาษี และผู้รับบริการทุกคน รวมทั้งเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ การปรับปรุงระบบแผนที่ภาษีที่มีอยู่แล้วให้มีคุณภาพและมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน สามารถใช้ประโยชน์ได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบให้สามารถประเมินภาษีได้อย่างถูกต้อง และให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและควรปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่มีลักษณะแตกต่างกันให้เหมาะสมกับปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มด้วย 4. การจัดสิ่งแวดล้อมของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ผู้บริหารและคุณครูควรพูดคุยทำความเข้าใจกับผู้ปกครองของนักเรียน ในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อให้เกิดความสนิทสนมคุ้นเคย สามารถเข้าถึงซึ่งกันและกันได้โดยง่าย และแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ปกครองได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงทุกคน ตลอดจนพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์แก่ผู้ปกครองนักเรียนอย่างเป็นระบบด้วย โรงเรียนควรสำรวจปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับห้องน้ำและการจัดการขยะในโรงเรียน เพื่อจัดทำโครงการปรับปรุงห้องน้ำและ

การจัดการขยะ โดยเสนอของบประมาณจากเทศบาลนครปากเกร็ดในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป 5. การให้บริการกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) เทศบาลนครปากเกร็ดควรจัดสรรงบประมาณในการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิดอย่างต่อเนื่อง ให้ครอบคลุมพื้นที่ในความรับผิดชอบของเทศบาล รวมทั้งควรปรับปรุงคุณภาพของกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ทั้งในพื้นที่เดิมและพื้นที่ใหม่ให้มีคุณภาพที่คมชัดมากยิ่งขึ้น ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์หมายเลขโทรศัพท์และสถานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการกล้องโทรทัศน์วงจรปิดของเทศบาล รวมทั้งขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้ประชาชนทั่วไปได้เข้าใจ โดยประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อเฉพาะกิจและสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ของเทศบาล

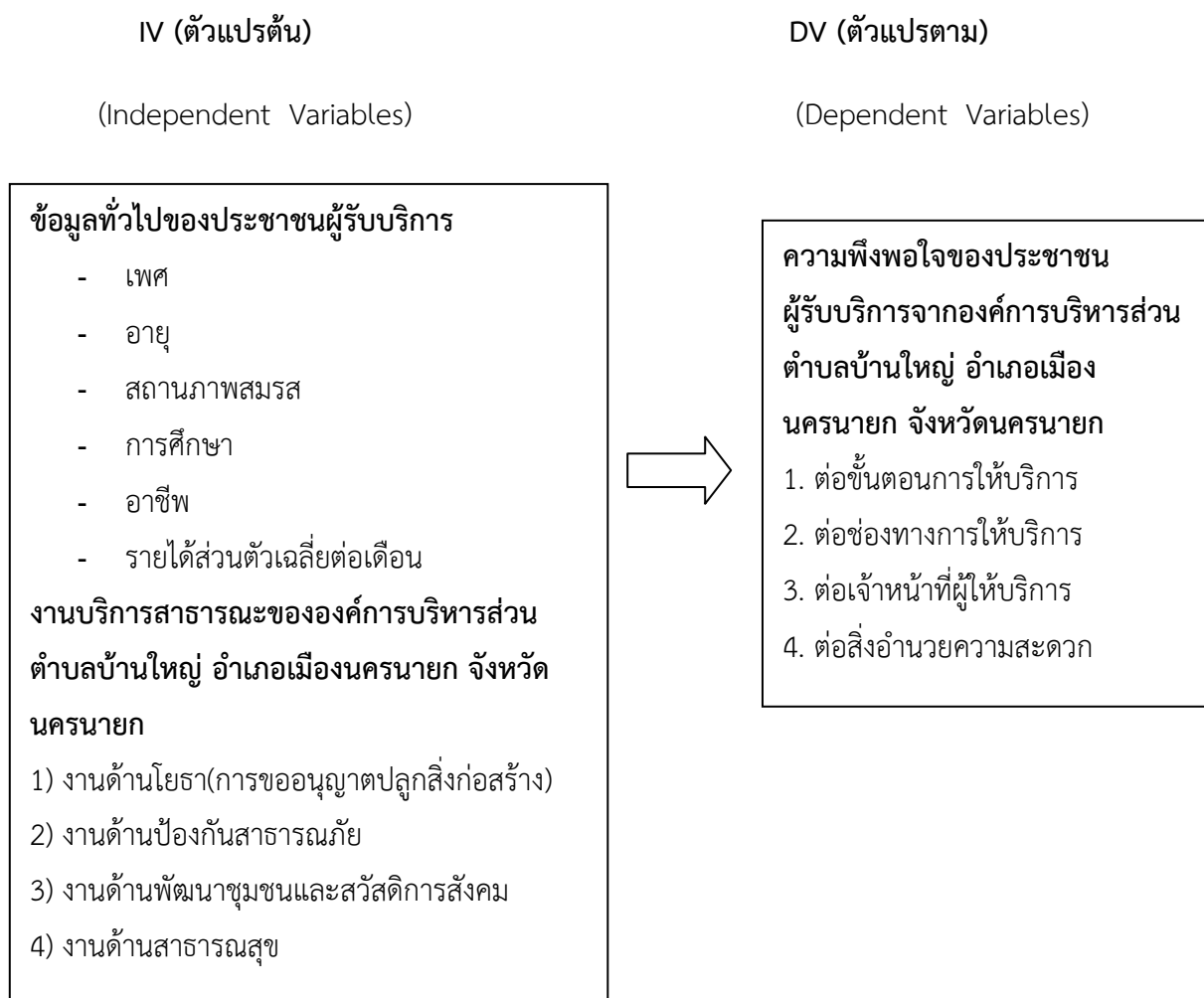
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.(2560) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ในงานบริการ 4 ด้าน คือ 1. ขั้นตอนการให้บริการ 2. ช่องทางการให้บริการ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. สิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา จำนวน 361 ราย ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการศึกษา พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ บริการ 1) งานด้านโยธา/การก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน 2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม/การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านสาธารณสุข/การรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก โดยประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.0 ร้อยละ 96.4 ร้อยละ 96.8 และร้อยละ 96.2 ข้อเสนอแนะแม้ว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา ในภาพรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่ยังมีงานบริการบางด้านที่ต้องมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น ได้แก่ งานด้านโยธา/การก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา ต้องปรับปรุงช่องทางการให้บริการ พิจารณาทบทวนประสิทธิภาพของ ช่องทางการรับฟังที่มีอยู่ เช่น จำนวนผู้รับบริการในแต่ละช่องทาง เป็นต้น ปรับปรุงช่องทางการรับฟัง อาทิ การออกแบบสอบถามใหม่ เพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทำเป็นหนังสือหรือจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร กล้องรับความคิดเห็น เว็บบอร์ด เฟสบุ๊ก / อินเทอร์เน็ต / แบบสอบถาม ให้สอดคล้องและมีความเหมาะสมกับผู้รับบริการ เพื่อให้ตรงกับประเด็นที่สามารถนำมาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เหมาะสมกับการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก 1. ด้าน “ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ” - ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 1 คน ด้านหน้าจุดให้บริการ ต้องมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ สามารถช่วยเหลือผู้รับบริการในการออกแบบฟอร์ม แนะนำ ตอบข้อซักถาม

ชี้แจงข้อสงสัย และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง 2. ด้าน “ช่องทางการให้บริการ” ใช้สื่อให้หลากหลายมากขึ้น ตรวจสอบเสียงตามสายว่าเข้าถึงทุกพื้นที่หรือไม่/ใช้รถประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง/ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ตัวอักษร วิ่งหน้าสำนักงานอบต.) 3. ด้าน “บุคลากรผู้ให้บริการ” ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อพนักงานให้ได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะ ทศนคติที่ดี มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน และสามารถทำงานได้ทุกตำแหน่ง 4. ด้าน “สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ” จัดโต๊ะ เก้าอี้ ที่ใช้ในการให้บริการเพื่อย่นคำร้องต่างๆให้ชัดเจน ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ 1) ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน น้ำ ไฟฟ้า) (1) ถนนแคบ รถวิ่งเร็ว ควรจัดทำลูกระนาดเป็นระยะๆ เพื่อชะลอรถให้วิ่งช้าลง (2) น้ำประปาไม่ไหล/ไหลน้อย ควรตรวจสอบหาสาเหตุ และสำรวจขนาดท่อส่งน้ำประปา ถ้ามีขนาดไม่เหมาะสม ต้องทำการปรับปรุงให้เรียบร้อย แต่ถ้าสาเหตุเกิดจากน้ำในการทำน้ำประปาไม่เพียงพอ ต้องหาวิธีในการจัดเก็บกักน้ำ เพื่อทำน้ำประปาให้เพียงพอ (3) ปัญหาไฟทางชำรุด/สว่างไม่สม่ำเสมอ อบต.ควรทำการสำรวจตรวจสอบอุปกรณ์ เช่นหลอดไฟเสีย/ยังไม่มีเสาไฟฟ้า ให้จัดสรรงบประมาณทำการแก้ไข ติดตั้งไฟส่องทางในพื้นที่เสี่ยงให้ทั่วถึง (4) ปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย แก้ไขล่าช้า ต้องตรวจสอบและกำกับติดตามปัญหาว่าสาเหตุเกิดจากสิ่งใด ถ้ามีปัญหาเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ชำรุด/มีไม่เพียงพอ ต้องรีบแก้ไขปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น (5) กำกับ ดูแลการจัดเก็บขยะให้ทั่วถึง และจัดสรรงบประมาณในการจัดหาถังขยะ แจกจ่ายให้เพียงพอ

สรุป ความพึงพอใจในบริการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในขั้นตอนการประเมิน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในใจของบุคคล หลังจากความต้องการของบุคคลที่ได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก นี่เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามโดยการค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางประกอบในการวิจัยโดยมีวิธีดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ที่มารับบริการ จำนวน 4,236 คน ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการงาน 1) งานด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 2) งานด้านป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการแบบสุ่มของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้

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

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

กำหนดค่าเท่ากับ ± 0.5 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าใน} \quad n &= \frac{4,236}{1 + 4,236 (0.05)^2} \\ &= 365 \quad \text{ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ ซึ่งมารายละเอียดของขั้นตอน ดังนี้

3.2.1. การสร้างแบบสอบถาม ขั้นตอนการดำเนินงานมีดังนี้

1) ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยศึกษาทฤษฎี และแนวคิด จากตำราวารสาร ผลงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) กำหนดเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมในเรื่องที่วิจัยและวัตถุประสงค์ และมีลักษณะซึ่งทุกคนสามารถตอบให้ข้อเท็จจริงได้

3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจในการรับบริการ โดยแบ่งหัวข้อแบบสอบถามออกเป็น

(1) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

(2) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันสาธารณภัย

(3) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(4) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข

โดยคำถามในแต่ละชุด มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเป็นการสอบถามการรับบริการความถี่ของการมารับบริการ และช่วงเวลา ที่มารับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ โดยสร้างมาตรวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและควรปรับปรุง

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 365 ราย ผู้ที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ แล้วมาดำเนินการดังต่อไปนี้

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาตรวจสอบความถูกต้องของการตอบแบบสอบถามในแต่ละชุด ซึ่งจะแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกอีกครั้ง

3.4.2 การประมวลผลข้อมูล นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยแยกวิเคราะห์ตามลำดับและรายงานผลเป็นค่าสถิติเชิงพรรณนา ในแต่ละส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 และ 2 ข้อมูลเบื้องต้นและ ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percent) จากนั้นแปลความหมายในลักษณะบรรยายด้วยตาราง

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการวิเคราะห์โดยรวม รายข้อและรายด้าน โดยจำนวนร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้ศึกษาทำการจัดหมวดหมู่ของคำตอบหรือข้อคิดเห็นที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกันแล้วบรรยายสรุป

3.4.2 วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลเพื่อนำไปเขียนรายงานฉบับสมบูรณ์

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

1) การวิเคราะห์ตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ” ข้อมูลรายข้อคำถาม ใช้การแจกแจงความถี่และการคิดร้อยละ

การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการคิดค่าคะแนนโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

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

2) หลักเกณฑ์การแปลผลโดยการแบ่งคะแนนตามช่วง โดยแบ่งช่วงระดับแต่ละระดับ ด้วยวิธีความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตร

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

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

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

3) การแปลผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราร้อยละ หลังจากได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (คะแนนต่ำสุดถึงสูงสุดระหว่าง 1 – 5 คะแนน) จะมีการแปรค่าคะแนนเป็นอัตราร้อยละตามสูตรการคำนวณดังนี้

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

การแปลผลระดับความพึงพอใจเทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

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

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

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

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

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

เมื่อ $\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$\sum x$ คือ ผลบวกของข้อมูลทุกค่า

n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

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

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

เมื่อ S แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและติดต่อกับการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจ โดยผลการศึกษา แบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นความถี่ของการมารับบริการและช่วงเวลาที่มารับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ โดยแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$\bar{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ความถี่ของการมารับบริการพบว่า ผู้มารับบริการที่หน่วยงานนี้ส่วนใหญ่มารับบริการ 1 ครั้ง/เดือน รองลงมาผู้มารับบริการ 2 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และ 25.21 และผู้มารับบริการมากกว่า 2 ครั้ง/เดือนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.79 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ จำนวน ร้อยละของการมารับบริการ

ความถี่	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง/เดือน	219	60.00
2 ครั้ง/เดือน	92	25.21
มากกว่า 2 ครั้ง/เดือน	54	14.79
รวม	365	100.0

ช่วงเวลาที่มารับบริการพบว่า ช่วงเวลาที่มารับบริการส่วนใหญ่อยู่ระหว่างช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 48.49 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 13:01 – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 29.86 และมารับบริการ ช่วงเวลา 12:01 - 13:00 น.น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.65 รายละเอียดในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าจำนวน ร้อยละช่วงเวลาที่มารับบริการ

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
8:30 - 12:00 น.	177	48.49
12:01 - 13:00 น.	79	21.65
13:01 – 16.30 น.	109	29.86
รวม	365	100.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.66 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 35.34

อายุ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 –39 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.89 รองลงมามีอายุระหว่าง 40 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.33 และผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีน้อยที่สุด ร้อยละ 7.94

สถานภาพสมรส ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 57.81 รองลงมามีสถานภาพ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 22.74 และมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 19.45

การศึกษา ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 33.15 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวส.คิดเป็นร้อยละ 27.95 และผู้รับบริการมีระดับการศึกษาปริญญาตรีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.77

อาชีพ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 21.09 รองลงมามีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 20.00 และผู้รับบริการมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาน้อยที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 3.29

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.15 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 10,001- 15,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 28.49 และผู้รับบริการมีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.82 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าจำนวน ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	129	35.34
หญิง	236	64.66
รวม	365	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	29	7.94
20 – 39 ปี	131	35.89
40 – 59 ปี	118	32.33
60 ปีขึ้นไป	87	23.84
รวม	365	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	71	19.45
สมรส	211	57.81
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	83	22.74
รวม	365	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา	56	15.34
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	121	33.15
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวส.	102	27.95
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	54	14.79
ปริญญาตรี	32	8.77
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	365	100.00
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	35	9.59
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	49	13.43
ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ	37	10.14
ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ	77	21.09
แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ	73	20.00
นักเรียน/นักศึกษา	12	3.29

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร / ประมง	21	5.75
อื่นๆ ระบุ รับจ้างทั่วไป	61	16.71
รวม	365	100.00
รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	61	16.71
5,000 - 10,000 บาท	121	33.15
10,001 - 15,000 บาท	104	28.49
15,001 - 20,000 บาท	58	15.89
20,001 - 25,000 บาท	12	3.29
25,001 - 30,000 บาท	6	1.65
30,001 บาทขึ้นไป	3	0.82
รวม	365	100.00

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

ความพึงพอใจการให้บริการประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.6

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการและมีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใสน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสมน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.71 หรือร้อยละ 94.2 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.79	0.56	95.8	พอใจมากที่สุด	2
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.79	0.56	95.8	พอใจมากที่สุด	2
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	4
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการบริการ	4.80	0.57	96.0	พอใจมากที่สุด	1
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.77	0.57	95.4	พอใจมากที่สุด	5
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.77	0.55	95.4	พอใจมากที่สุด	5
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.76	0.58	95.2	พอใจมากที่สุด	7
ภาพรวม	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	
ต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.77	0.57	95.4	พอใจมากที่สุด	2
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายการใช้บริการ	4.76	0.58	95.2	พอใจมากที่สุด	3
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.74	0.56	94.8	พอใจมากที่สุด	4

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website	4.78	0.58	95.6	พอใจมากที่สุด	1
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.73	0.56	93.6	พอใจมากที่สุด	5
ภาพรวม	4.76	0.31	95.2	พอใจมากที่สุด	
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.77	0.58	95.4	พอใจมากที่สุด	5
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.74	0.56	94.8	พอใจมากที่สุด	6
3. ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ	4.79	0.57	95.8	พอใจมากที่สุด	2
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.80	0.55	96.0	พอใจมากที่สุด	1
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.58	95.6	พอใจมากที่สุด	4
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	2
ภาพรวม	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.71	0.54	94.2	พอใจมากที่สุด	6
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.74	0.57	94.8	พอใจมากที่สุด	3
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.72	0.54	94.4	พอใจมากที่สุด	4
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	1
5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ	4.77	0.59	95.4	พอใจมากที่สุด	2
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.72	0.57	94.4	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.74	0.58	94.8	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 ในกรณีจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.76	0.31	95.2	พอใจมากที่สุด	3
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.58	94.8	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.77	0.71	95.4	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

ความพึงพอใจการให้บริการประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 94.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคเท่าเทียมกันและความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 เท่ากัน

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 รองลงมาคือความพึงพอใจมีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website และ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.72 หรือร้อยละ 94.4

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอนได้ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการและแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการและมีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.72 หรือร้อยละ 94.4 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.82	0.51	96.0	พอใจมากที่สุด	1
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.81	0.57	95.8	พอใจมากที่สุด	2
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.79	0.51	95.4	พอใจมากที่สุด	3
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.77	0.56	95.0	พอใจมากที่สุด	5

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.76	0.58	95.6	พอใจมากที่สุด	6
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.76	0.57	95.2	พอใจมากที่สุด	6
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.78	0.63	95.6	พอใจมากที่สุด	
<u>ต่อช่องทางการให้บริการ</u>					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.80	0.57	96.0	พอใจมากที่สุด	1
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายการใช้บริการ	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	3
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.75	0.51	95.0	พอใจมากที่สุด	4
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website	4.79	0.56	95.8	พอใจมากที่สุด	2
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.72	0.54	94.4	พอใจมากที่สุด	5
ภาพรวม	4.77	0.57	95.4	พอใจมากที่สุด	
<u>ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.77	0.59	96.0	พอใจมากที่สุด	5
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.77	0.56	95.4	พอใจมากที่สุด	5
3. ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ	4.78	0.54	95.6	พอใจมากที่สุด	4
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.79	0.51	95.8	พอใจมากที่สุด	2
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	0.54	95.8	พอใจมากที่สุด	2
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้	4.81	0.50	96.2	พอใจมากที่สุด	1
ภาพรวม	4.79	0.56	95.8	พอใจมากที่สุด	
<u>ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.74	0.57	94.8	พอใจมากที่สุด	5
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.75	0.53	95.0	พอใจมากที่สุด	4
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.76	0.47	95.2	พอใจมากที่สุด	3

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.78	0.51	95.6	พอใจมากที่สุด	1
5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ	4.78	0.57	95.6	พอใจมากที่สุด	1
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.72	0.58	94.4	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.76	0.59	95.2	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 ในกรณีจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 ผู้รับบริการมีความพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.63	95.6	พอใจมากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.77	0.57	95.4	พอใจมากที่สุด	3
2. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.56	95.8	พอใจมากที่สุด	1
3. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.59	95.2	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.78	0.71	95.6	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

ความพึงพอใจการให้บริการประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจนเป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 เท่ากัน รองลงมา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคและเท่าเทียมกันน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 รองลงมา มีความพึงพอใจมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจนและจุด/ช่องบริการมีความเหมาะสมสะดวกสบายในการใช้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้นน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติและมีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ“ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสมน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.6 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.81	0.56	96.2	พอใจมากที่สุด	1
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.81	0.55	96.2	พอใจมากที่สุด	1
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.80	0.49	96.0	พอใจมากที่สุด	3
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.78	0.57	95.6	พอใจมากที่สุด	6
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	4.77	0.57	95.4	พอใจมากที่สุด	7
6. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.79	0.54	95.8	พอใจมากที่สุด	4
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.79	0.58	95.8	พอใจมากที่สุด	
ต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.79	0.57	95.8	พอใจมากที่สุด	2
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	2
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.76	0.59	95.2	พอใจมากที่สุด	5
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website	4.80	0.58	96.0	พอใจมากที่สุด	1
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.77	0.54	95.4	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.78	0.57	95.6	พอใจมากที่สุด	
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.78	0.58	95.6	พอใจมากที่สุด	5
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.77	0.56	95.4	พอใจมากที่สุด	6
3. ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ	4.79	0.57	95.8	พอใจมากที่สุด	4

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	0.55	96.4	พอใจมากที่สุด	1
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.81	0.56	96.2	พอใจมากที่สุด	2
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้	4.81	0.56	96.2	พอใจมากที่สุด	2
ภาพรวม	4.80	0.59	96.0	พอใจมากที่สุด	
<u>ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.73	0.54	94.6	พอใจมากที่สุด	6
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.76	0.57	95.2	พอใจมากที่สุด	4
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	2
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.79	0.57	95.8	พอใจมากที่สุด	1
5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ	4.77	0.56	95.4	พอใจมากที่สุด	3
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.76	0.61	95.2	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.77	0.62	96.6	พอใจมากที่สุด	

**ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ในภาพรวม**

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 ในกรณี
จำแนกเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80
หรือร้อยละ 96.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.79
หรือร้อยละ 95.8 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือ
ร้อยละ 95.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย
4.77 หรือร้อยละ 95.4 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.58	95.8	พอใจมากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.78	0.57	95.6	พอใจมากที่สุด	3
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.59	96.0	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.62	96.6	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.72 หรือร้อยละ 94.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 94.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 94.0 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.67 หรือร้อยละ 93.4

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.70 หรือร้อยละ 94.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจนและจุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.6 เท่ากัน รองลงมามีความพึงพอใจมีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.71 หรือร้อยละ 94.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.66 หรือร้อยละ 93.2

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70 หรือร้อยละ 94.0

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.71 หรือร้อยละ 94.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ“ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.68 หรือร้อยละ 93.6 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและความพึงพอใจการให้บริการ
งานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.75	0.58	95.0	พอใจมากที่สุด	2
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.75	0.56	95.0	พอใจมากที่สุด	2
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.72	0.56	94.4	พอใจมากที่สุด	5
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.76	0.57	95.2	พอใจมากที่สุด	1
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	4.73	0.55	94.6	พอใจมากที่สุด	4
6. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	4.69	0.53	93.8	พอใจมากที่สุด	6
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	4.67	0.51	93.4	พอใจมากที่สุด	7
ภาพรวม	4.72	0.59	94.4	พอใจมากที่สุด	
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.73	0.55	94.6	พอใจมากที่สุด	1
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ	4.73	0.55	94.6	พอใจมากที่สุด	1
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความ คิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.66	0.51	9.2	พอใจมากที่สุด	5

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website	4.71	0.54	94.2	พอใจมากที่สุด	3
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.67	0.51	93.4	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.70	0.52	92.0	พอใจมากที่สุด	
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.76	0.57	95.2	พอใจมากที่สุด	1
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.74	0.58	94.8	พอใจมากที่สุด	3
3. ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ	4.75	0.57	95.0	พอใจมากที่สุด	2
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.74	0.59	94.8	พอใจมากที่สุด	3
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.70	0.52	94.0	พอใจมากที่สุด	6
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้	4.71	0.54	94.2	พอใจมากที่สุด	5
ภาพรวม	4.73	0.54	94.6	พอใจมากที่สุด	
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.71	0.58	94.2	พอใจมากที่สุด	3
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.69	0.55	93.8	พอใจมากที่สุด	5
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.70	0.59	94.0	พอใจมากที่สุด	4
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.74	0.56	94.8	พอใจมากที่สุด	1
5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ	4.73	0.58	94.6	พอใจมากที่สุด	2
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.68	0.57	93.6	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.71	0.59	92.2	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมือง นครนายก จังหวัดนครนายก ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.72 หรือร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.72 หรือร้อยละ 94.4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.71 หรือร้อยละ 94.2 และผู้รับบริการความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70 หรือร้อยละ 94.0 รายละเอียดแสดงดังในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.59	94.4	พอใจมากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.70	0.52	94.0	พอใจมากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.54	94.6	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.59	94.2	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.72	0.59	94.4	พอใจมากที่สุด	

สรุป ความพึงพอใจการให้บริการ 4 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมือง นครนายก จังหวัดนครนายก

สรุปในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการทุกภารกิจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 เมื่อพิจารณาภารกิจแต่ละภารกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันสาธารณสุข เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุขน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 4.72 หรือร้อยละ 94.4 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 สรุป ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ 4 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. งานด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	4.77	0.71	95.4	พอใจมากที่สุด	3
2. งานด้านป้องกันสาธารณภัย	4.78	0.71	95.6	พอใจมากที่สุด	2
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	1
4. งานด้านสาธารณสุข	4.72	0.59	94.4	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.77	0.69	95.4	พอใจมากที่สุด	

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ ดังนี้ 1) งานด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 2) งานด้านป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข โดยมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 95.4 ร้อยละ 95.6 ร้อยละ 95.8 และร้อยละ 94.4

$$\begin{aligned}
 \text{คำนวณ} &= \frac{381.2}{4} \\
 &= 95.4 \\
 \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน}
 \end{aligned}$$

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

4.1 สิ่งประทับใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว

4.2 ปัญหา

- 1) การฉีดวัคซีน/การพ่นควันไต่สูงไม่ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน บางหมู่บ้านไม่ได้รับการพ่นควันไต่สูง
- 2) เสียงตามสายได้ยินไม่ชัด
- 3) ประชาชนไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บางหน่วยงาน เช่น เจ้าหน้าที่สาธารณสุข

4.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- 1) ต้องการให้ออบต.ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ครอบคลุมพื้นที่
- 2) ควรมีการตัดหญ้าริมทางอย่างสม่ำเสมอ

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

สรุป การสำรวจความพึงพอใจบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการทุกภารกิจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 เมื่อพิจารณาภารกิจแต่ละภารกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันสาธารณสุข เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุขน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 4.72 หรือร้อยละ 94.4

5.2 ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมผลการดำเนินงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ มีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายและแผนพัฒนาในด้านต่างๆแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการและการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความมุ่งหมายเพื่อการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในตำบล เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง อันจะส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชนดีขึ้น จะเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศมากที่สุด บทบาทและภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นบทบาทที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้นภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส ชัดเจน เป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วน ร่วมในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ ในทุกขั้นตอนเพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ดี ทั้งนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ มีการบริหารจัดการโดยยึดหลักการพื้นฐานธรรมาภิบาล (Good governance) อย่างเคร่งครัดแล้ว ถือได้ว่าเป็นการบริหารจัดการมิติใหม่ที่จะสร้างสรรค์ ประชาธิปไตยจากฐานรากที่แท้จริง ชุมชนจะสามารถอยู่ร่วมกันสร้างสรรค์ และจรรโลงให้ เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างแท้จริงต่อไป

จากผลสรุปการศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ ต้องมีการจัดทำแผนพัฒนาหน่วยงาน และมีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต้องเข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบของตน การจัดทำแผนพัฒนาจะต้องมาจากความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

2) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ จะต้องมีการกำกับ และติดตามประเมินผล นำผลการประเมินมาทำการปรับปรุงแก้ไขอย่างแท้จริง

3) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ ต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละด้าน และมีการดำเนินการทั้งเชิงรับและเชิงรุกอย่างรวดเร็ว

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

แม้ว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ ในภาพรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่ยังมีงานบริการที่ต้องมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ ต้องปรับปรุงช่องทางการให้บริการ พิจารณาทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการรับฟังที่มีอยู่ เช่น จำนวนผู้รับบริการในแต่ละช่องทาง เป็นต้น ต้องมีช่องทางที่จะทราบความคิดเห็นจากประชาชนและผู้ปกครองที่ง่ายที่สุด คือ จัดทำการทำกล่องแสดงความคิดเห็นและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนและผู้ปกครองในการแสดงความคิดเห็น โดยจัดอุปกรณ์ เช่น กระดาษ ดินสอ หรือทำเป็นแบบสอบถามให้เลือกข้อความที่ตรงกับความคิดเห็น แล้วใส่ในกล่องที่จัดไว้ พร้อมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ต้องมีการพัฒนาช่องทางการให้บริการที่หลากหลายให้มากขึ้น เช่น การพัฒนา application เป็นต้น ปรับปรุงช่องทางการรับฟัง อาทิ การออกแบบสอบถามใหม่ เพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทำเป็นหนังสือหรือจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร กล้องรับความคิดเห็น เว็บบอร์ด เฟสบุ๊ค / อินเทอร์เน็ต / แบบสอบถาม ให้สอดคล้องและมีความเหมาะสมกับผู้รับบริการ เพื่อให้ตรงกับประเด็นที่สามารถนำมาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เหมาะสมกับการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อนำข้อมูลต่างๆ มาปรับปรุงแก้ไขให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

5.2.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

1) สิ่งที่น่าสนใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว

สิ่งที่ประทับใจ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ จะทำให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่เกิดความภาคภูมิใจและมีกำลังใจให้บริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้นไป และทำการปรับปรุง พัฒนางานต่างๆ ให้ดีขึ้นเรื่อยๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี และประทับใจต่อไป

2) ปัญหา

1) การฉีดวัคซีน/การพ่นควันไต่ยังไม่ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน บางหมู่บ้านไม่ได้รับการพ่นควันไต่
การแก้ไขปัญา องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหญ่ จะต้องทำการสำรวจและตรวจสอบการให้บริการทั้งก่อนการให้บริการและหลังการให้บริการ ว่าประชาชนได้รับการอย่างทั่วถึงหรือไม่

2) เสี่ยงตามสายไต่ยีนไม่ชัด

การแก้ไขปัญา องค์การบริหารส่วนตำบล ควรทำการตรวจสอบประสิทธิภาพระบบเสี่ยงตามสายทั้งตำบล และปรับปรุงแก้ไขให้ใช้งานได้

3) ประชาชนไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บางหน่วยงาน เช่น เจ้าหน้าที่สาธารณสุข
การแก้ไขปัญา องค์การบริหารส่วนตำบล ควรจัดทำคู่มือการให้บริการประชาชนตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน และทำการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ โดยระบบเสี่ยงตามสาย จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการประชาสัมพันธ์ และสามารถเข้าถึงทุกพื้นที่

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) ต้องการให้ออบต.ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ครอบคลุมพื้นที่

ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่อบต.ทำอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะ ความเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆให้หลากหลาย พร้อมทั้งปรับปรุงกระบวนการให้ข้อมูลข่าวสารให้ตรงกับความต้องการของประชาชน

2) ควรมีการตัดหญ้าริมทางอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะ องค์การบริหารส่วนตำบลควรทำกิจกรรมร่วมกับชุมชนในการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาถิ่นที่อยู่ของตนเอง โดยเฉพาะในเทศกาลที่สำคัญ

บรรณานุกรม

- กิตติยา คัมภีร์.การพัฒนากระบวนการและการบริการภาครัฐยุคดิจิทัล . สืบค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม พ.ศ.2562 จาก https://www.dga.or.th/.../file_7d7dfed67ca7ba77e28b5e7d8ef29d0f.pdf.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2558). ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สืบค้นเมื่อ 29 กรกฎาคม พ.ศ.2560 จาก <http://www.info.dia.go.th/public/surveyStat.do?random=134518584421>
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2545). การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ
- เกศสินี กลั่นบุศย์. (2540). *ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร*.วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2528).หลักการกำหนดนโยบายของรัฐ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2530). จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1 นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2538) *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ ในเอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8* นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- จักรแก้ว นามเมืองและคณะ. (2560). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาล ตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร.(2536) การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). การตลาดบริการ พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช.(2511).คุณภาพการให้บริการ.(ออนไลน์) สืบค้นวันที่ 1 พฤษภาคม 2558 แหล่งข้อมูลอ้างอิง www.tpa.or.th/.../read_this_book_topic.php
- ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า* พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: บริษัท ประชุมทอง พรินต์ติ้ง กรู๊ป จำกัด
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล. ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 7. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช*
- เทพนม เมืองแมน, สวิง สุวรรณ.(2529). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำ นโยบายการ ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์, “การปฏิรูปภาคราชการสู่สภาพที่พึงปรารถนา: ทำอย่างไร ใครรับผิดชอบ”, วารสารข้าราชการ, ปีที่ 42 ฉบับที่ 2 (2540), หน้า 24-43.

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

ธวัชชัย งามสันติวงศ์.(2545). หลักการและวิธีการใช้คอมพิวเตอร์ในงานสถิติเพื่อการวิจัย.

กรุงเทพ : โรงพิมพ์ บริษัท 21 เซ็นจูรี จำกัด.

ธวัชชัย สีมานพ.(2558).**ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบล**

พนานิคม อำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง.วิทยานิพนธ์หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ.การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่.สืบค้นวันที่ 24 กรกฎาคม 2561.

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

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

ปรียาภรณ์ รัตนา.(2558).**ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัด**

องค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี.สืบค้นวันที่ 24 กรกฎาคม 2561 แหล่งข้อมูลอ้างอิง www.edu-journal.ru.ac.th/AbstractPdf/2558-2

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

ปฐม มณีโรจน์.ทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์.กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

_____. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร:

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

แหล่งข้อมูลอ้างอิงpsdg.anamai.moph.go.th/download/agreement/SARpsdg60/

ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการในงานผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. กรุงเทพฯ : คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล.

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2559). ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ

เทศบาล เมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดน่านบุรี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.(2560) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการ

ดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารภาครัฐ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.(2561) ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี.

วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม), หน้า 125 – 134.

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.(2560). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วน

จังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง.

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.(2561). ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ

เทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี.

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.(2561) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา
อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ.(2553). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์. (กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์.
หน้า 238-239.

วาทีตต์ เรียมริมมะตัน.(2556) **ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา**.สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา
สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์ (2558). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี
อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี**. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่ 6
ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2559.

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี**.วารสารการบริหารท้องถิ่น ปีที่ 9 ฉบับที่ 1
(มกราคม – มีนาคม 2559)

ศุภณีย์วิทย์และพัฒนากิจการสื่อสารการเมืองและสังคม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2560). **รายงานการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกรวย อำเภอเมือง จังหวัด
นนทบุรี**.

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

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

สถาบันพระปกเกล้า .**การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่** แหล่งอ้างอิง wiki.kpi.ac.th/index.php?title=สืบค้นวันที่_2_กรกฎาคม_2562

เสรี วรพงษ์ (2558) **การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนคร
อ้อมน้อย อำเภอกะทู้มบ่น จังหวัดสมุทรสาคร**.

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

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

Cranny, C.J. and et.al.1992. *Job Satisfaction : How People Feel about their Jobsand How It
Affects Their Performance*. New York : Lexington Books

Gronroos. C. (1992). *Strategic Management and Marketing in the Public Sector*. Finland:
Swedish School of Economics and Business Management

Locke, E.A. 1976. *The Nature and Causes of Job Satisfisfaction*. In M.D. Dunnette(ed.). *Handbook
of Industrial and Persanality*. Chicago:Rand McNally New Jersey : Prentice Hall.

Morse.(1958) *Satisfactions in the white collar job*. Michigan: University of Michigan Press.
nt=true#sthash.Hy1Wsfvmdpuf

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988) “SERVQUAL : A Multi-item Scale for
Measuring Consumer Perception of Service Quality.” *Journal of Retailing* 64 (1) : 12-40.

ภาคผนวก

คณะผู้วิจัยและที่ปรึกษาโครงการ

- | | | |
|----------------------------|---------------|---------------------|
| 1. ดร.เสนีย์ | สุวรรณดี | ที่ปรึกษาโครงการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพล | ชั้นธไชย | ที่ปรึกษาโครงการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กาพนก | ช่วยชู | หัวหน้าโครงการวิจัย |
| 4. อาจารย์ ดร.ธารทิพย์ | พจน์สุภาพ | นักวิจัย |
| 5. อาจารย์จงจิตต์ | แซ่ลี | นักวิจัย |
| 6. อาจารย์ธณกร | เทียมอุดมฤกษ์ | นักวิจัย |

เจ้าหน้าที่โครงการ

1. นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต