

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
	ประวัติศาสตร์ทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ
	41
	อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
	43
	กรอบแนวคิดการศึกษา
	54
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย
	55
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
	55
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
	56
	การเก็บรวบรวมข้อมูล
	56
	การวิเคราะห์ข้อมูล
	57
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย
	59

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4	ผลการศึกษา
	60
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น
	60
	ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
	61

บทที่ 5	ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	63
	ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก	
	ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	65
	ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก	
	ในภาพรวม	
	ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี(ภาษีโรงเรือน) ขององค์การ	66
	บริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก	
	ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี(ภาษีโรงเรือน) ขององค์การ	69
	บริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ในภาพรวม	
	ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนา	69
	ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก	
	ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนา	72
	ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก	
	ในภาพรวม	
	ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วน	72
	ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก	
	ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วน	
	ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ในภาพรวม	
	สรุป ความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ	75
	อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก	
	ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ	77
	อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก	
	สรุปและข้อเสนอแนะ	78
	สรุปผล	78
	ข้อเสนอแนะ	78
	บรรณานุกรม	
	คณะผู้วิจัยและที่ปรึกษาโครงการ	
	ภาคผนวก	
	รูปภาพ	

สารบัญญัตราสาร

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงค่าความถี่ จำนวน ร้อยละของการมารับบริการ	60
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าจำนวน ร้อยละช่วงเวลาที่มารับบริการ	61
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าจำนวน ร้อยละผู้รับบริการ	62
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ	64
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ ในภาพรวม	66

ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือ(ภาษีโรงเรือน)ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ	67
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือ(ภาษีโรงเรือน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ ในภาพรวม	69
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนา ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ	70
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ ในภาพรวม	72
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ	73
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ ในภาพรวม	75
ตารางที่ 4.12	สรุป ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ	76

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	30
ภาพที่ 2.2	กระบวนการให้บริการ	31
ภาพที่ 2.3	สภาพแวดล้อมของการให้บริการสาธารณะ	32
ภาพที่ 2.4	กรอบแนวคิดในการวิจัย	54

คณะผู้วิจัยและที่ปรึกษาโครงการ

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

เจ้าหน้าที่โครงการ

1. นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2560 ส่วนที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 บทบัญญัติส่วนหนึ่ง กล่าวว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจ โดยเฉพาะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งจะมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเองซึ่งแยกออกจากรัฐ โดยทั่วไปแล้วอำนาจหน้าที่ของรัฐและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบเดียวกัน คือการจัดทำ บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Local Affairs) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับท้องถิ่นโดยเฉพาะ และเพื่อตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยจะมีลักษณะเป็นกิจกรรมที่ตอบสนองคนในท้องถิ่น ซึ่งแต่ละท้องถิ่นอาจจะมี ความแตกต่างกันออกไป โดยส่วนใหญ่จะสอดคล้องกับชีวิตประจำวันของคนในท้องถิ่น ทั้งเรื่องเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อม การอำนวยความสะดวก รวมไปถึงการจัดสวัสดิการให้คนในท้องถิ่นโดยตรง และบรรลุ เป้าหมายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2565) คือ การทำให้ ประชาชนมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม ได้รับความเป็นธรรมในการเข้าถึงทรัพยากรและบริการทาง สังคมที่มีคุณภาพ ผู้ด้อยโอกาสได้รับการพัฒนาศักยภาพ รวมทั้งชุมชนมีความเข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้ และ ยังเป็นหน้าที่หลักสำคัญประการหนึ่งที่รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ราชกิจจานุเบกษา, 2550 : 22) และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐระดับ ล่างสุดที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และมีความสำคัญในการให้บริการให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น นั้นๆ ได้ดีที่สุด สามารถทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการได้มากที่สุด

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจุบันได้ปฏิรูประบบราชการ โดยใช้โมเดล ประเทศไทย 4.0¹ โมเดล ขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน นั่นคือ ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงาน โดย ยึดหลัก “ธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน” (Better Government, Happier Citizens) โดย การจัดระเบียบโครงสร้างใหม่ เพื่อสร้างสมดุลและจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกลไกภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคส่วนอื่น ๆ ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม รวมทั้งออกแบบโครงสร้างภายในภาครัฐเองให้กระชับ และไม่ เกิดความซ้ำซ้อน การวางระบบและวิธีการทำงานใหม่ โดยยึดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการบริหารงาน ภาครัฐหรือหลักบริการราชการแผ่นดินที่ดี คือ ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and connected Government) คือ ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางการบริการและเข้าถึงความต้องการในระดับปัจเจก (Citizen - Centric and Service - Oriented Government) ภาครัฐอัจฉริยะ (Smart and High Performance Government) และการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานใหม่ โดยการสร้างจิตสำนึกและ ความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่ มุ่งเน้นความซื่อสัตย์สุจริต และประโยชน์ส่วนรวม การที่ราชการจะ สร้างผลสัมฤทธิ์หรือผลกระทบแก่สังคมหรือแก่ประชาชนได้ หน่วยราชการจะต้องเปลี่ยนวิธีคิดและวิธี ทำงานจาก เอาหน่วยงานของตนเป็นหลักไปเป็นเน้นความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ทั้งที่เป็นหน่วยราชการ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคการศึกษาและภาคประชาสังคม ดังนั้นพลังหลักในการทำงานจะเปลี่ยนจากราชการ เป็นคนๆ (individual) ไปเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างคน (relationship) (รศ.ดร. จีรพงศ์ แก่นอินทร, 2556, ออนไลน์) จึงได้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality

¹ Thailand 4.0 เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบาย ที่เปลี่ยนเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม

Award : PMQA) เป็นเครื่องมือการพัฒนางานองค์กรตามยุทธศาสตร์หลักในการยกระดับคุณภาพระบบราชการไทยให้มีความสามารถเทียบเท่าระดับสากล การนำเครื่องมือนี้ไปดำเนินการส่วนราชการจะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน คือ (1) การนำองค์การ เป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน (2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์กลยุทธ์หลัก แผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ (3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบการสร้าง ความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ (4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ (5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลเป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผูกพันและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางขององค์การ (6) การจัดการกระบวนการ เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์การ (7) ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิภาพ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพและมิติด้านการพัฒนางานองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551-2555, ออนไลน์)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาบนพื้นฐานของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ซึ่งเป็นหลักการปกครองที่เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข ประกอบด้วยหลัก 6 ประการ ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กติกาต่างๆ 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 การแสดงประชามติ ขจัดการผูกขาด ช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกัน 5) หลักความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติภารกิจของตนอย่างดี มุ่งให้ บริการแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก รับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานของตน และพร้อมปรับปรุงแก้ไข และ 6) หลักความคุ้มค่า คือ การบริหารจัดการโดยยึดหลักความประหยัด และคุ้มค่ากับจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยรวม

ดังนั้นการประเมินผลการปฏิบัติราชการจำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบต่อประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตจัดเป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ในมิติที่ 2 ด้าน

คุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์ในการนำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ให้กับข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

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

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ในงานที่ให้บริการ 4 ภารกิจ ดังนี้

- 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือน)
- 3) งานด้านการสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนา
- 4) งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์

3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ศึกษาเฉพาะพื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

4.2 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

4.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 2) งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือน) 3) งานด้านการสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนา 4) งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

4.4 การบริการ หมายถึง การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ได้แก่ งานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ งานบริการด้านช่องทางการให้บริการ งานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และงานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

5. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 2) งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือน) 3) งานด้านการสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนา 4) งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก ต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

5.2 ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมือง นครนายก 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 ประวัติ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมือง นครนายก 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

2.1.1 เหตุผลที่ต้องนำแนวการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้

1) กระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

2) ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญ คือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะทำให้ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่างๆที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

- (1) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
- (2) ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
- (3) การกำหนด การวัด การให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล

(4) การสร้างระบบสนับสนุนในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทนและระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์

(5) การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะเดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่า สิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

2.1.2 แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบต่อสังคม 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) เป็นการเปลี่ยนวิธีการไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (rivalry) เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น

6. เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล

7. เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หดยุ้ยการเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

2.1.3 รูปแบบการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการ

1) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 เหตุผลในการตราพระราชบัญญัตินี้คือ เพื่อเป็นการปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการ กำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับกำหนดนโยบายและการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้กระทรวงสามารถจัดการบริหารงานให้เป็นไปตามเป้าหมายได้ จึงกำหนดให้มีรูปแบบการบริหารใหม่ โดยกระทรวงสามารถแยกส่วนราชการจัดตั้งเป็นหน่วยงานตามภาระหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสอดคล้องกับเป้าหมายของงานที่

จะต้องปฏิบัติและกำหนดให้มีกลุ่มภารกิจของส่วนราชการต่างๆ ที่มีงานสัมพันธ์กัน เพื่อที่จะสามารถกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันได้ และมีผู้รับผิดชอบกำกับกับการบริหารงานของกลุ่มภารกิจนั้นโดยตรงเพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว รวมทั้งให้มีการประสานการปฏิบัติงาน และการใช้งบประมาณ เพื่อที่จะให้การบริหารงานของทุกส่วนราชการบรรลุเป้าหมาย ของกระทรวงได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อน มีการมอบหมายงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และสมควรกำหนดการบริหารราชการในต่างประเทศให้เหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติหน้าที่และสามารถปฏิบัติการได้อย่างรวดเร็วและมีเอกภาพ โดยมีหัวหน้าคณะผู้แทนเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารราชการ นอกจากนี้ สมควรให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแลการจัดส่วนราชการและการปรับปรุงระบบการทำงานของภาคราชการให้มีการจัดระบบราชการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ใน มาตรา 3/1 ได้กำหนดให้การพัฒนาระบบราชการต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ 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 เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง

2.1.4 การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - 2561)

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1: การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน

มีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มี ปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบ

เบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ เช่น

1. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการจะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)

2. ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและ บูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่างๆ 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 นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไข กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน ของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

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

7. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประชาชน ตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือเลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก

8. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ ค่านิยม และหล่อหลอมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น

9. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนา คุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อ ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ โดยอาจจัดตั้ง สถาบันการส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่เป็น

เลิศ (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 แนวทางและกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการของภาครัฐ และปัญหาที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือปัญหาอื่นๆที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้อง

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2: การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ

มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยเน้นการจัดโครงสร้าง องค์กรที่มีความทันสมัย กะทัดรัด มีรูปแบบเรียบง่าย (Simplicity) มีระบบการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ในการทำงาน เน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) พัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐ 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 การส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง และทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ

4. ส่งเสริมและพัฒนาหน่วยงานของรัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

5. นำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร เพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภาครัฐ การบริหารงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น ยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานและให้บริการ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานแบบเวอร์ชวล (Virtual Office) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ 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) เพื่อ ลดค่าใช้จ่ายทรัพยากร และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เทคโนโลยีสารสนเทศ

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

9. พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การภาครัฐ ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง ส่วนราชการ ด้วยกัน ในลักษณะโครงข่ายข้อมูลที่เชื่อมต่อถึงกัน เพื่อให้กระบวนการ ทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และ ส่งเสริมการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการในระดับต่างๆ เพื่อสามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่สำคัญต่อการบริหารราชการแผ่นดินและการตัดสินใจ ไปยังศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC) เพื่อให้เกิดการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบันและถูกต้อง

10. ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน (Business Continuity Plan) เพื่อให้สามารถเตรียมความพร้อมรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉินได้ทันทั่วทั้ง โดยกำหนดแนวทาง ขั้นตอนการช่วยเหลือ การซักซ้อม และการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบหลัก และสนับสนุนให้มีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (Crisis Management Center) ในการบริหารจัดการสภาวะวิกฤตแต่ละประเภท ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

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

12. ส่งเสริมให้มีการวางระบบเตรียมความพร้อมเพื่อทดแทนบุคลากร เช่น แผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) เป็นต้น ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกสามารถเข้าสู่ระบบราชการได้โดยง่ายมากขึ้นในทุกระดับ รวมทั้งสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนบุคลากรระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Talent mobility) ซึ่งสามารถเชื่อมโยงได้ทั้งสองทางจากภาครัฐไปสู่ภาคเอกชนและจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐ

13. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐให้ความสำคัญต่อการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ในการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะการวัดผลการปฏิบัติงานในเชิงเปรียบเทียบอ้างอิงกับเกณฑ์มาตรฐานและ/หรือแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ รวมถึงปรับปรุงการทำงาน โดยนำเทคนิคต่างๆเกี่ยวกับการเพิ่มผลิตภาพ มาใช้ มุ่งขจัดความสูญเปล่าของการดำเนินงานในทุกกระบวนการ ตัดกิจกรรม ที่ไม่มีประโยชน์หรือไม่มีการเพิ่มคุณค่าในกระบวนการออกไป เพิ่มความยืดหยุ่นขององค์การ ด้วยการออกแบบกระบวนการใหม่และปรับปรุงกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการปฏิบัติงาน เช่น Lean Management เป็นต้น

14. ส่งเสริมให้มีการนำรูปแบบการใช้บริการร่วมกัน (Shared Services) เพื่อประหยัดทรัพยากร ลดค่าใช้จ่าย ยกกระดับคุณภาพมาตรฐานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานของรัฐ โดยรวม กิจกรรมหรือกระบวนการลักษณะ/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 ลดความสูญเสียสิ้นเปลืองและ เปล่าประโยชน์ รวมทั้งวางระบบและมาตรการที่จะมุ่งเน้นการบริหารสินทรัพย์เพื่อให้เกิดผลตอบแทนคุ้มค่า สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายโดยรวม มีต้นทุนที่ต่ำลงและลดความต้องการของสินทรัพย์ใหม่ที่ไม่จำเป็น เช่น ส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารสินทรัพย์และบูรณาการเข้ากับระบบ บริหารจัดการทรัพยากรขององค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ และการบริหารจัดการองค์การโดยรวม และ การลดต้นทุน โดยจัดให้มีระบบและข้อมูลเพื่อให้หน่วยราชการใช้ประกอบการวัดและวิเคราะห์ การใช้สินทรัพย์เพื่อให้เกิดผลิตภาพ (Asset Productivity) และเกิดประโยชน์สูงสุด (Asset Utilization) เป็นต้น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการทำงานร่วมกันภายในระบบราชการด้วยกันเอง เพื่อแก้ปัญหาการแยกส่วนในการปฏิบัติงาน ระหว่างหน่วยงานรวมถึงการวางระบบความสัมพันธ์และประสานความร่วมมือระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของการประสานความร่วมมือที่หลากหลาย ภายใต้วัตถุประสงค์เดียวกัน คือ นำศักยภาพเฉพาะของแต่ละหน่วยงานมาสร้างคุณค่าให้กับงานตามเป้าหมายที่กำหนด เพื่อขับเคลื่อนนโยบาย/ยุทธศาสตร์ของประเทศและการใช้ประโยชน์ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เช่น

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันระหว่างภาครัฐภาคเอกชนและภาคประชาชน

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานราชการทบทวนบทบาทและภารกิจของตนให้มีความเหมาะสม โดยให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน มุ่งเน้นการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับภาคส่วนอื่น 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 ตลอดจนให้มีหน่วยงานรับผิดชอบกำหนดมาตรฐาน ส่งเสริม สนับสนุนการร่วมลงทุน เพื่อ ไม่ให้เกิดผลกระทบต่อความมั่นคงทางการเงินและการคลังของประเทศในระยะยาว

2. เปิดให้ภาคเอกชนสามารถเข้ามาแข่งขันกันเพื่อจัดทำบริการสาธารณะแทนภาครัฐ (Contestability) ในภารกิจของภาครัฐที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องดำเนินการเองและภาคเอกชน สามารถ ดำเนินการแทนได้ โดยสนับสนุนให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรีผ่านกลไกตลาด เพื่อให้ภาคเอกชนสามารถเข้า มาแข่งขันได้โดยง่าย รวมทั้งป้องกันและลดปัญหาการผูกขาดในระยะยาว ตลอดจนทำให้ภาครัฐสามารถ ปรับเปลี่ยนบทบาทของตนให้เป็นผู้กำหนดมาตรฐานและระดับการให้บริการ รวมทั้งติดตามตรวจสอบการ ดำเนินงานของภาคเอกชนให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่วางไว้ได้อย่างแท้จริง

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

4. พัฒนารูปแบบและแนวทางการบริหารงานแบบเครือข่าย (Networked Governance) โดยการ ปรับเปลี่ยนบทบาท โครงสร้าง กระบวนการทำงานขององค์กรภาครัฐให้สามารถเชื่อมโยงการทำงานและ ทรัพยากรต่างๆของหน่วยงาน ทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ให้เกิดการพึ่งพากันใน รูปแบบพันธมิตร มีการบริหารงานแบบยืดหยุ่น เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ มีการตัดสินใจที่รวดเร็ว ทันต่อ สถานการณ์ เชื่อมโยงระบบการทำงานระหว่างองค์กรได้ ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 : การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหาร ราชการแผ่นดิน

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมและวางกลไกให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและ สร้าง ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ การทำงานของทางราชการ ตลอดจนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และมาตรการในการต่อต้านการทุจริต คอรัปชั่นให้บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม เช่น

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

2. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการเฝ้าระวังและติดตามตรวจสอบในเรื่องการทุจริต คอรัปชั่นในเชิงรุก รวมทั้งพัฒนาเครื่องมือวัดระดับความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อ ใช้ประโยชน์ในการขับเคลื่อนนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 7 : การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็น ประชาคมอาเซียน

มีเป้าหมายเพื่อเตรียมความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน รวมทั้งประสานพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกันในการส่งเสริมและยกระดับธรรมาภิบาลในภาครัฐของ ประเทศสมาชิกอาเซียน อันจะนำไปสู่ความมั่นคงทางเศรษฐกิจความมั่นคงทางการเมือง และความเจริญ ฝาสักของสังคม ร่วมกัน

กล่าวโดยสรุป คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ เพื่อ ขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน และบรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2565) คือ การทำให้ประชาชนมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523, หน้า 251) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐบาลนั้นจะต้องคำนึงถึง 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 เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการ ในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นทางทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้อง สามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือ การให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547, หน้า 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่ เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตาม เป้าหมายขององค์การ

เพาเวลล์ (Powell, 1983, หน้า 17-18) ได้เสนอความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความสุข ที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่าง ความต้องการของ บุคคลและได้รับการตอบสนอง จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมา อาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออก เป็นความชอบใจ พอใจ เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างสมดุลกับความ ต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ จะช่วยลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไป

เชลลี (Shelly, 1975, หน้า 252-268) กล่าวถึง ทฤษฎีของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกสอง แบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็น ความรู้สึกที่ระบอบย้อนกลับความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก อื่น ๆ

มอร์ส (Morse, 1955, หน้า 27 : 1967, หน้า 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับ คำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นการ

ลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่งที่จะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอ้างอิงตามประสบการณ์ของบุคคลซึ่งมีความแตกต่างและคล้ายคลึงตามแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจหรือความรู้สึกชอบ พื่อใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกระดับบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพของสินค้าและบริการกับความคาดหวังของลูกค้ำที่มีต่อสินค้าและบริการ 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 คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด 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 ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

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

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของ فروยด์

ซิกมันด์ فروยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม فروยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

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

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นธรรมชาติของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นธรรมชาติของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ธรรมชาตินี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

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 ลูกค้าย่อมตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

1.2 ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าน่าจะประมาณค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค

1.3 ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงมักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภคที่สูงขึ้น

2. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่งเป็นที่มาของค่านิยมเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิกิริยาของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้นๆ โดยหลักการความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

2.1 การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้และสามารถจะแสดงปฏิกิริยาต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้

2.2 ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้นๆ

2.3 ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวัง แต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้วความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้นๆ ด้วย

2.2.3. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม

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

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สาทิพย์ จีนาภักดิ์, 2550, หน้า 10) มีดังต่อไปนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

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

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความรู้สึกที่มีอยู่ ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสันทัน และการจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

มิลเลต(Millet, 1954, หน้า 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2539) แสดงทรรศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือเจตคติที่เป็นนามธรรมที่เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วยอาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ถ้าหากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป สอดคล้องกับรายงานของ ปทุม กลุ่ย์กลาง (2541) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่

เป็นนามธรรม 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) หมายถึง 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 แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ได้รับการสนับสนุนจากบิทเนอร์ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้ผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ เราจะใช้การวัดความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการหรือจะวัดจากคุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่สำคัญคือ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวัดโดยเฉพาะในประเด็นความต้องการนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินไปใช้ประโยชน์นั่นเอง

2.3.3 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1984) เสนอแนวคิดว่าคุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และ คุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการและคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทัน่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

ในปี ค.ศ.1990 กรอนรูส (Gronroos, 1990: 40-42) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมดว่า เป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง 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 ลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการว่า คุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร เมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้วจะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived Service Quality-PSQ) นั่นเอง หากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร

สตีฟ และคูก (Steve and Cook, 1995: 53) ชี้ให้เห็นว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่ นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 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) ได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ (customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่า ทำอย่างไร

ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำ (leadership) รูปแบบผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบอำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม แสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กรเช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน (process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้อัตราส่วนต่างๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ๆ

ประการที่ 4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน

สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลัก เป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการและนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการ

2.3.5 เครื่องมือศึกษาคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ เครื่องมือศึกษาและการวัดคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า SERVQUAL เป็นตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายและเป็นผลงานของพาราสุรามาน ซิแทมล์ 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 ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการ ให้บริการนั้นๆได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพนุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดีใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

โดยสรุป SERVQUALได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวางซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในการให้บริการที่เขาต้องการและเป็นเทคนิคที่ให้อิทธิพลต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์การ 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 (Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1988) ได้เสนอตัวแบบ SERVQUAL เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจากความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่เขา

ได้รับ โดยเสนอความเห็นว่ ความคาดหวังหมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคโดย ความคาดหวังของบริการนี้ไม่ได้นำเสนอถึงการคาดการณ์ว่าผู้ให้บริการอาจจะให้บริการอย่างไร แต่เป็นเรื่อง ที่พิจารณาว่า ผู้ให้บริการควรให้บริการอะไรมากกว่า กล่าวโดยสรุปแล้ว ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็น การแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่อื่นที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์การที่ทำหน้าที่ ในการให้บริการ โดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไป มากบ้างน้อยบ้างขึ้นอยู่กับ ปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกเล่าประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น ความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนองหรือได้รับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้ว ย่อม สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ

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

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communication) ความคาดหวังที่ เกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก หมายถึง ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของ เพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อัน ทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคล (customer's personal needs) อาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต (past experience) ความคาดหวังอันเกิดจาก ประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อความ คาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจ หรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (external communication) เป็นความคาดหวังที่เกิด จากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการ เป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อมเพื่อสร้าง ความเชื่อมั่นให้ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

เทนเนอร์และเดโตร (Tenner and Detoro, 1992: 68-69) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มี ความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่ จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการ เสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวัง ของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน กล่าวโดยสรุป คุณภาพการ ให้บริการ เป็นเรื่องของความรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ นอกจากจะมีมิติหรือ ครอบคลุมถึงเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในการให้บริการ การสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ความเป็นธรรมและอื่นๆรวมถึงการรักษาความลับสัญญาขององค์การหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย โดยทั่วไปการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการ จะผูกพันหรือยึดโยงกับความ คาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อ 2 สิ่งคือ การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ

(technical quality of outcomes) ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับ และคุณภาพของกระบวนการบริการ (functional quality of process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมกรรมการบริหารที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา

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) ประสพการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ ประสพการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ

สรุป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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 โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ขณะที่ พงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการ

ไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร 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 ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ 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 ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่ามีหลักการดังต่อไปนี้

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

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้นวิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า 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

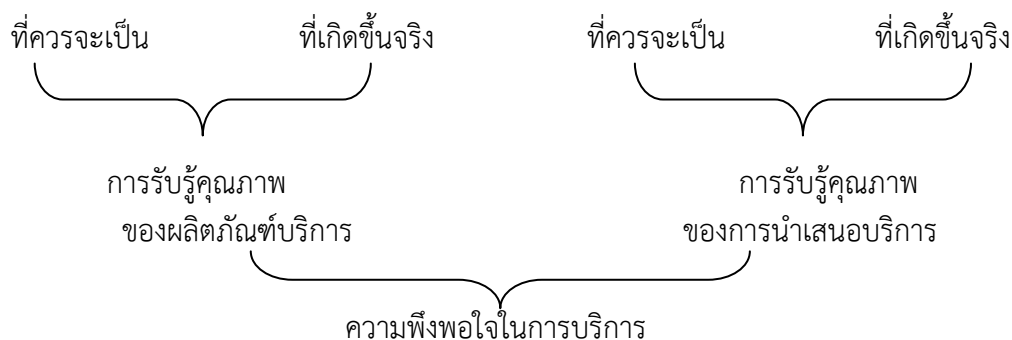
1) องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

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

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ได้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ดังนี้

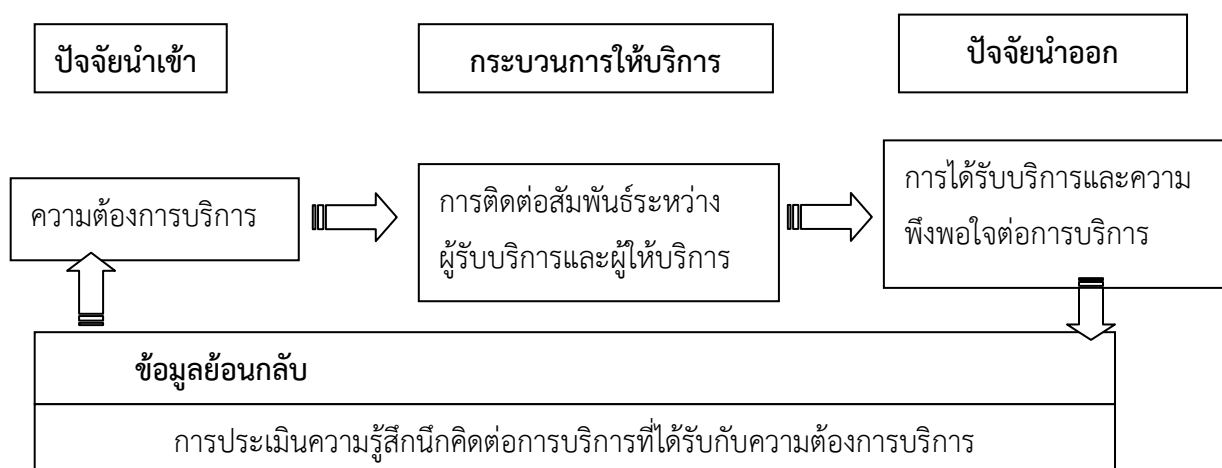


ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545)

2.4.3 กระบวนการให้บริการ

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



ภาพที่ 2.2 กระบวนการให้บริการ

2.4.4 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเข้าใจและคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช 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 จริใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ
8. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ
10. ความเข้าใจลูกค้า (understanding customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

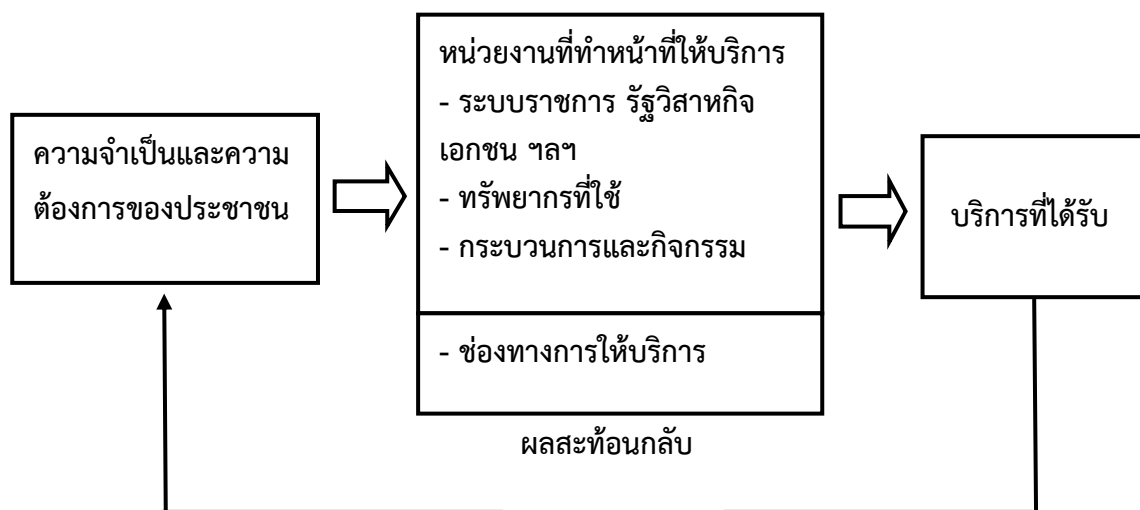
สรุป การให้บริการเป็นกระบวนการสำคัญในการบริหารภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบ ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

2.5.1 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนร่วม โดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ช่อง

ทางการให้บริการ ผลผลิตหรือ ตัวบริการ และผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ แสดงระบบการให้บริการสาธารณะได้ ดังภาพ



ภาพที่ 2.3 สภาพแวดล้อมของการให้บริการสาธารณะ

จากภาพดังกล่าวข้างต้น กล่าวได้ว่าการให้บริการสาธารณะจะเริ่มต้นจากความจำเป็นและความต้องการของประชาชน ความจำเป็นของการให้บริการสาธารณะโดยทั่วไปแล้วจะเป็นความจำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินงานตามกฎหมายหรือเพื่อเหตุผลด้านความมั่นคงของประเทศ เช่น การทำบัตรประชาชน การทำใบขับขี่รถ การจัดเก็บภาษีอากร การเกณฑ์ทหาร การป้องกันภัยพิบัติและสาธารณภัย เป็นต้น หรืออาจเกิดจากความต้องการของประชาชนหรือเอกชน เช่น ความต้องการได้รับการในด้านสาธารณสุขูปโภค 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 ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มีถูกใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

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

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการที่เหมาะสมพอเพียง (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 การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น

รูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีได้หลายรูปแบบที่สำคัญ คือ

1. รูปแบบที่ 1 การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ด้วยการนำงานหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้น คือ ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง กล่าวคือ แทนที่จะมีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการเดินทางของเอกสารระหว่างหน่วยงานมาก เป็นการนำเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาทำงานรวมอยู่ที่จุดเดียวกันเพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันที

2. รูปแบบที่ 2 กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ด้วยการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จทั้งหมด รูปแบบนี้จะแตกต่างจากรูปแบบแรก คือ ขณะที่รูปแบบแรกนั้นยังมีเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานยังให้บริการตามหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ เพียงแต่นำเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาทำงานให้บริการรวมอยู่ ณ สถานที่เดียวกัน แต่รูปแบบนี้จะมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทั้งหมด โดยใช้วิธีการให้หน่วยงานอื่นๆกระจายอำนาจมาให้ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายคน ตัวอย่าง ของรูปแบบนี้ เช่น การให้บริการของธนาคาร เป็นต้น

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

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

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

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

ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ

2.5.3 การให้บริการแบบออนไลน์

การให้บริการแบบออนไลน์ หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการกับลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการ โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ได้มีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แต่จะทำผ่านสื่อการให้บริการที่เป็นเสียง ข้อมูล และภาพ ในปัจจุบันนี้ได้มีการนำแนวคิดของการให้บริการแบบออนไลน์มาใช้ในการให้บริการสาธารณะในหลายรูปแบบ ที่สำคัญที่มักพบเห็นบ่อย ได้แก่

1) การให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ตลอดเวลา โดยระบบจะกำหนดให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการประเภทต่างๆที่หน่วยงานจัดไว้ให้ โดยให้ลูกค้าทำงานโต้ตอบกับเสียงที่ได้ถูกบันทึกไว้ของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจนแล้วเสร็จ ตัวอย่างในภาครัฐที่นำมาใช้ เช่น การให้บริการสาธารณะของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมเกี่ยวกับด้านแรงงาน เป็นต้น

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

3) การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ตถือได้ว่าเป็นบริการออนไลน์อีกประเภทหนึ่งที่ปัจจุบันได้รับความนิยมอย่างสูงมาก เนื่องจากมีความรวดเร็วในการใช้บริการและสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา เพียงแต่ประชาชนที่ต้องการติดต่อรับบริการสาธารณะจากหน่วยงานใด ก็เปิดเข้าไปที่เว็บที่อยู่ (Website) ของหน่วยงานนั้น แล้วคลิกเข้าไปเลือกใช้บริการต่างๆที่หน่วยงานนั้นได้จัดรองรับไว้ให้ 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. การดึงความร่วมมือจากองค์การภายนอกมาร่วมให้บริการเฉพาะในบางส่วนของบริการ การให้บริการคือ หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะตัดแบ่งงานบริการบางอย่างมาให้องค์การภายนอกมา

ช่วยทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะในบางส่วน เช่น กรมสรรพากรทำความร่วมมือกับธนาคารพาณิชย์ เพื่อให้ประชาชนผู้เสียภาษี สามารถชำระเงินผ่านทางธนาคารได้ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ทำความร่วมมือกับ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ ให้ประชาชนสามารถทำเรื่องต่อเสียภาษี รถประจำปีผ่านที่ทำการไปรษณีย์ได้ทั่วประเทศ หรือการที่กระทรวงไอซี ที บริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด และ กรมสรรพากร ร่วมมือกันเปิดบริการรับชำระภาษีเงินได้ทาง อินเทอร์เน็ต ผ่านอี-ซี ดี เช่น (e-citizen) ณ ที่ทำการไปรษณีย์ซึ่งมี ตู้อินเทอร์เน็ตสาธารณะให้บริการอยู่ก็ได้ เพื่อเป็นทางเลือกใหม่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ ประชาชน เป็นต้น

2. การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการในรูปแบบการทำสัญญาจ้างเหมา บริการ (Contractout) โดยการที่หน่วยงานภาครัฐทำสัญญาจ้างเหมาให้อีกชนมาทำหน้าที่ให้บริการ เพื่อให้การให้บริการสาธารณะ สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี รวดเร็วและทั่วถึง เป็นการช่วยลดขั้นตอนการให้บริการเดิมที่มีอยู่ให้สั้นลง เช่น การจ้างเหมาบริการทำความสะอาด หรือ การประปาส่วนภูมิภาค จ้างเหมาบริการให้อีกชนมาทำหน้าที่ซ่อมและแก้ไขประปาให้แก่ ประชาชนทุกจังหวัด ทั่วประเทศ เป็นต้น

3. การให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ นอกเหนือจากการดึงความร่วมมือจากองค์กร ภายนอกในลักษณะที่เป็นสถาบันแล้ว อาจดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการ ให้บริการสาธารณะได้ เพื่อให้บริการ สาธารณะสามารถทำได้อย่างทั่วถึงและเป็นการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ ของรัฐที่มีอัตรากำลังที่จำกัด ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับทางเลือกสาธารณะ (public choices) ซึ่งเป็นแนวคิด หนึ่งที่สำคัญทางรัฐประศาสนศาสตร์ โดยแนวคิดทางเลือก สาธารณะนี้ เป็นแนวคิดที่มีสาระสำคัญที่เสนอให้ ประชาชนผู้บริโภคสินค้าและบริการสาธารณะได้เข้ามามีส่วนร่วมใน กระบวนการผลิตสินค้าและบริการ สาธารณะ (citizen co-production)

2.5.5 การจัดการลูกค้าสัมพันธ์

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นมุ่งตอบสนองคุณค่าระหว่างกันขององค์กรกับลูกค้า โดยองค์การมุ่ง สร้างคุณค่าใหม่ๆที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ส่วนลูกค้าสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรด้วยการเกิดความรู้สึก ความ จงรักภักดีหรือประทับใจต่อองค์การตลอดไป

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ

1. เพิ่มความเข้าใจถึงความต้องการจากลูกค้าขององค์การ
 2. ทุกครั้งที่มิปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ตอบสนองต่อความคาดหวังให้ได้ในแต่ละราย
 3. ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกแตกต่างจากที่เคยพบและดีกว่า โดยพยายามให้ลูกค้าได้รับ ประสบการณ์ที่ดีและแปลกกว่าเดิม (wonderful experiences)
 4. เรื่องที่ดีที่สุดก็คือ การให้ความสำคัญต่อการเพิ่มคุณค่าให้แก่ลูกค้ามากกว่าตัวสินค้าและบริการ
- กล่าวโดยสรุป การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นหัวใจหลักสำคัญ เรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังจากลูกค้า เน้นการตอบสนองให้ สูงกว่าความคาดหวังที่เคยได้รับ และทำให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีหรือประทับใจ ตลอดไป

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์มาใช้นั้น มีหลักการที่สำคัญ คือ

1. ใช้ความรู้ที่องค์การมีเกี่ยวกับลูกค้าหรือประชาชนให้เกิดประโยชน์
2. ใช้กลยุทธ์ชนะ-ชนะ (Win-Win strategy) กล่าวคือ หน่วยงานสามารถเพิ่มคุณค่า (value) ให้แก่ลูกค้าหรือประชาชน ลูกค้าหรือประชาชนให้ความจงรักภักดี (loyalty) แก่ องค์การมากขึ้น
3. ยอมรับในความแตกต่างของลูกค้าหรือประชาชนที่มีความแตกต่างกัน จะต้องมียุทธวิธีการจัดการที่ แตกต่างกัน

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) ความสามารถในการสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการและการมีส่วนร่วมของประชาชน
- 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 การวัดประสิทธิภาพในรูปของอัตราส่วนระหว่างจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการกับจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ รวมถึงอาจสอบถามจากความ พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เป็นต้น

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

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

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

1. การเลือกตัวชี้วัดคุณภาพด้วยการให้กลุ่มช่วยกันตัดสินใจเลือกคุณลักษณะที่สำคัญที่ บ่งชี้ถึงควมมีคุณภาพของผลงาน 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 $1/4 / 1/2 = 1/4 \times 2/1 = 0.50$

- เป้าหมายหรือเกณฑ์ของตัวชี้วัดความมีอัธยาศัยและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ 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 โดยที่หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขร้อยละของความพึงพอใจที่ต้องการจะให้เกิดขึ้นในอนาคต เช่น กำหนดเป้าหมายร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จะต้องไม่ต่ำกว่า 80 % ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากการสุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาใช้บริการโดยใช้แบบสอบถาม

2) จำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียน (complain) โดยตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอัตรวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อประชาชนผู้รับบริการ ซึ่ง

แตกต่างจากการใช้ตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการซึ่งเน้นการประเมินในทางบวก แต่ตัวชี้วัดจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียนนี้เน้นการประเมินในทางลบ โดยที่หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียนมีไม่เกิน 4 ครั้งต่อเดือน ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากคู่มือหลักฐานที่แสดงการร้องเรียนจริงที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน

3) จำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุประสงค์ที่สำคัญต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยที่หน่วยงานของรัฐต้องการที่จะประเมินว่าการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนนั้นมีความถูกต้องหรือไม่เพียงใด เน้นการประเมินในทางลบ ซึ่งหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขจำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการมีไม่เกิน 1 ครั้งต่อไตรมาส สามารถเก็บข้อมูลได้จากคู่มือหลักฐานจริงที่เกิดขึ้นในแต่ละไตรมาส

4) ระยะเวลาให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อราย ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุประสงค์ที่สำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อพิจารณาว่าใช้ระยะเวลาเฉลี่ยต่อรายในการให้บริการสาธารณะเป็นเท่าใด เน้นการประเมินในทางบวก ซึ่งหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขระยะเวลาให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อรายไว้น้อยกว่า 30 นาทีต่อราย ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากข้อมูลตัวเลขจริงที่เกิดขึ้นของประชาชนผู้รับบริการที่มาใช้บริการต่อชั่วโมง

5) จำนวนช่องทางของการให้บริการสาธารณะ ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุประสงค์ที่สำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการของประชาชนผู้มาใช้บริการให้เพิ่มมากขึ้น ด้วยการกำหนดเป้าหมายช่องทางการให้บริการสาธารณะให้เพิ่มขึ้น เช่น เป้าหมายปีหน้า ต้องการให้เพิ่มช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มขึ้นอีก 1 ช่องทางนอกเหนือจากช่องทางที่มีอยู่แล้วในปัจจุบัน

6) จำนวนประชาชนที่ใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ตัวชี้วัดนี้สามารถนำมาใช้กับหน่วยงานของรัฐที่มีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการสาธารณะได้ โดยตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุประสงค์ที่สำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ 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 ก็เปลี่ยนมาเป็นผู้รับบริการเป็นผู้กำหนดมาตรฐานของผู้ให้บริการ มีการกำหนดเป้าหมายหรือตัวชี้ของคุณภาพบริการให้ชัดเจนกว่าเดิม และมีการเผยแพร่หลักใหม่เกี่ยวกับการให้บริการและการทบทวนสัญญาประชาคมเดิมทั้งหลายใหม่ให้มีความเข้มข้นมากขึ้น

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

กรณีศึกษาของการให้บริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในประเทศไทย กล่าวได้ว่ามาจากแรงกระตุ้นที่สำคัญอย่างน้อย 5 ประการ คือ แรงกระตุ้นที่มาจากทางการเมือง แรงกระตุ้นที่มาจากแนวคิดของระบบมาตรฐานคุณภาพ แรงกระตุ้นที่มาจากภาคเอกชน แรงกระตุ้นที่มาจากกรมการมีศาลปกครอง และแรงกระตุ้นจากการตื่นตัวของผู้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

กล่าวโดยสรุป การให้บริการสาธารณะจะมาจากฝ่ายปกครองบ้านเมืองถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่ง ในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ บริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลการให้บริการสาธารณะซึ่งเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติ ระดับท้องถิ่นโดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด ดังนั้นการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนผู้รับบริการผู้ให้บริการจะต้องมีความรับผิดชอบเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดประโยชน์สูงสุด

2.6 ประวัติ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

ประวัติ

เดิมมีราษฎรอพยพมาจากเมืองเวียงจันทร์ และบริเวณใกล้เคียงเข้ามาตั้งถิ่นฐานทำมาหากินแถบเชิงเขาบริเวณ หมู่ที่ 4 ตำบลเขาพระ ในปัจจุบันและได้ขึ้นไปหาอาหารละของตามป่า บริเวณชายป่าเชิงเขา จึงทำให้บังเอิญไปพบพระพุทธรูปองค์หนึ่ง ซึ่งประดิษฐานอยู่บนเทือกเขานั้น ไม่ทราบว่ก่อสร้างขึ้นมาตั้งแต่ในสมัยใด เมื่อชาวบ้านได้หาอาหารป่าได้พอสมควรก็กลับมายังหมู่บ้าน ได้เล่าขานให้เพื่อนบ้านได้ฟังต่อกัน จนเป็นที่เลื่องลือและผู้คนให้ความเคารพนับถือสืบต่อกันมาคนทั่วไปจึงเรียกเขาภูนี้ว่า “เขาพระ” เมื่อกาลเวลาผ่านไป พระพุทธรูปดังกล่าวได้หายสาบสูญไปโดยไร้ร่องรอย

ต่อมาเมื่อทางราชการได้มีการแบ่งท้องที่การปกครองออกเป็นหมู่บ้านตำบล จึงใช้ชื่อของตำบลตามที่ประชาชนเรียกขานเป็นมงคลว่า “ตำบลเขาพระ” มาจนตราบเท่าปัจจุบัน

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ เป็นตำบลขนาดกลางหนึ่งของอำเภอเมืองนครนายก ซึ่งตั้งอยู่ที่เลขที่ 169 หมู่ที่ 9 ถนนบ้านใหญ่ – มะค่าทอง ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ตั้งอยู่ทางด้านทิศเหนือของอำเภอเมืองนครนายก ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองนครนายก 10 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 23,962 ไร่ หรือ 38.34 ตารางกิโลเมตร

สภาพทั่วไปของตำบลเขาพระ

ที่ตั้ง ตำบลเขาพระ เป็น 1 ใน 12 ตำบล ของอำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ตั้งอยู่ทางด้านทิศเหนือของอำเภอเมืองนครนายก ห่างจากที่ว่าการอำเภอ 5 กิโลเมตร ตามถนนสายเขาพุเรียน เขามะค่าทอง

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	อำเภอแก่งคอย	จังหวัดสระบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลสาริกา	อำเภอเมืองนครนายก
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลบ้านใหญ่	อำเภอเมืองนครนายก
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลพรหมณี	อำเภอเมืองนครนายก

ขนาดพื้นที่ ตำบลเขาพระมีพื้นที่ ดังนี้

พื้นที่ทั้งหมด	23,962 ไร่	หรือ	38.34 กิโลเมตร
พื้นที่การเกษตร	16,952 ไร่	หรือ	30.32 กิโลเมตร

ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลเขาพระมีสภาพทั่วไปเป็นที่ราบ ทางตอนบนเป็นภูเขาสูง จากนั้นบางส่วนอยู่ในเขตพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ มีภูเขาติดต่อกันเป็นเทือก ส่วนทาดอนกลางและตอนล่างเป็นที่ราบลุ่ม พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นดินปนทราย เหมาะสมกับการทำการเกษตร

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีอากาศร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดูกาล ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มประมาณเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงเดือนพฤษภาคม

ฤดูฝน เริ่มประมาณเดือนมิถุนายน ถึงเดือนตุลาคม

ฤดูหนาว เริ่มประมาณเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนมกราคม

ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินตำบลเขาพระ ส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทรายเหมาะสมกับการทำการเกษตร

ลักษณะของแหล่งน้ำ

ตำบลเขาพระ มีแหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่ คลอง จำนวน 13 สาย

ประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ มี 13 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 9,831 คน แยกเป็นชาย 4,941 คน หญิง 4,890 คน (ข้อมูล ณ ธันวาคม 2561)¹

สภาพทางสังคม

การศึกษา

มีการจัดการด้านการศึกษา มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (โรงเรียนวัดเกาะกระชาย) และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัดสมบุญใต้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ จำนวน 2 แห่ง และมีโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน(สพฐ) จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนวัดเกาะกระชาย โรงเรียนสมบุญสามัคคี โรงเรียนวัดวังทิพย์พันธาราม และโรงเรียนวัดกุดตะเคียน

ระบบการบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

¹ ที่มา:สถิติจำนวนประชากร ณ ฐานข้อมูลปัจจุบัน เข้าถึงจาก http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_m.php

ตำบลเขาพระ มีการคมนาคมที่ค่อนข้างสะดวก มีเส้นทางคมนาคมที่ใช้ติดต่อระหว่างตำบลได้ทุทุกฤดูกาล ปัจจุบันการคมนาคมภายในตำบล สามารถติดต่อเชื่อมกันได้ทุกหมู่บ้าน การเดินทางสัญจรไปมาส่วนใหญ่จะใช้รถจักรยานยนต์และรถยนต์ ซึ่งมีถนนสายหลักในเขตพื้นที่ จำนวน 13 สาย

การสาธารณสุข

ในเขตตำบลเขาพระ มีสถานบริการสาธารณสุข ดังนี้

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเขาทุเรียน ตั้งอยู่ บ้านเขาทุเรียน ที่หมู่ 5 ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านปากช่อง ตั้งอยู่ บ้านปากช่อง ที่หมู่ 10 ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือ ไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ เช่นเดียวกับปัญหาถนน วิธีการแก้ไข คือ ประสานความร่วมมือกันในหลายๆฝ่าย ทำความเข้าใจกับประชนในพื้นที่

การประปา

ตำบลเขาพระ มีระบบประปา เพื่อให้บริการ จำนวน 46 แห่ง และมีประชาชนที่ใช้น้ำประปา ภูมิภาค จำนวน 2 หมู่บ้าน (บางส่วน) ได้แก่ หมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 7 ตำบลเขาพระ

โทรศัพท์

ปัจจุบันในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ เนื่องจากประชาชนนิยมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารได้รวดเร็ว และสามารถใช้อินเตอร์เน็ตได้ สำหรับสถานที่ราชการ ยังคงใช้โทรศัพท์พื้นฐานในการสื่อสาร

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏจลอมบึง. (2559). ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี 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 อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี 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 การสำรวจความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมพัฒนาที่ดิน 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 พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก ภารกิจของกรมพัฒนาที่ดินมีความชัดเจน เป็นงานที่ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของเกษตรกร ช่วยให้เกษตรกรลดต้นทุนการผลิต เพิ่มผลผลิตให้ดีขึ้น ซึ่งตอบสนองต่อปัญหาที่เกษตรกรประสบอยู่ เป็นบริการแบบให้เปล่า รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเป็น กันเองบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี การมีหมอดินอาสา ที่เป็นเกษตรกรในพื้นที่ ซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของกรมพัฒนาที่ดินในระดับหมู่บ้าน ตำบล ทำให้เข้าถึงบริการของกรมพัฒนาที่ดินได้ง่าย ทำให้เกษตรกรมีความพึงพอใจสูง แนวทางการพัฒนาการบริการ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของเกษตรกรนั้นให้ความสำคัญกับ การบริการที่ทั่วถึง เพียงพอ ทันเวลา ดังนี้ 1. การเพิ่มการเข้าถึงบริการของกรมพัฒนาที่ดิน โดยการเพิ่มจุด บริการที่ทั่วถึงมากขึ้นนั้นการขยายหน่วยงานให้กระจายทั่วทุกพื้นที่นั้นน่าจะเป็นไปได้ยาก กรมฯ ควรขยายหมอดินอาสาเพิ่มมากขึ้นเพราะสามารถดำเนินการได้ง่ายกว่าการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ของกรมฯ 2. การบริการที่ทันเวลาฤดูกาลเพาะปลูก

เนื่องจากการทำการเกษตรขึ้นอยู่กับฤดูกาล การบริการที่สอดคล้องกับฤดูกาลและทันต่อ ความต้องการของเกษตรกร 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

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.(2560) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยองมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในบริการประชาชนในการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ทำให้ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองจากผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ทำให้ผู้บริหาร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองจากงานความพึงพอใจการให้บริการงานบริการโรงเรียนอนุบาลนานาชาติตากสินบ้านค่าย (วัดห้วยกรอง)

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 พิจารณาภารกิจเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 พิจารณาภารกิจเป็นรายด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการโรงเรียนอนุบาลนานาชาติตากสินบ้านค่าย (วัดห้วยกรอง) 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 (วัดห้วยกรอง) ต้องปรับปรุงช่องทางการให้บริการ พิจารณาทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการรับฟังที่มีอยู่ ปัญหาเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านรับ-ส่งนักเรียนควรจัดระเบียบทั้งพนักงานขับรถและสภาพรถให้ถูกต้องตามมาตรฐานความปลอดภัย ต้องมีการจดทะเบียนเป็นรถสาธารณะและมีระบบกำกับที่ชัดเจน 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 โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึง

พอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้ (1.1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 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 ส่วนงานบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง 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 แบบสอบถามวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ร้อยละสะสม ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจ พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสูงสุดตามลำดับดังนี้ (1.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 91.20 (1.2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.00 (1.3) ช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.00 (1.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.60 2) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน 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 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี คิดเป็นร้อยละ 90.80 ได้คะแนนเท่ากับ 9 ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้ พบว่า เทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่ควรปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่ม

มากขึ้นต่อการให้บริการ ดังต่อไปนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่เทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจในข้อมีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทั้ง 3 ข้อนี้เป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่เทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจในข้อมีช่องทางที่เลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บไซต์ ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่เทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจในข้อให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่เทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ 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) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้รับบริการดูแลผู้ป่วยเรื้อรังหรือคนพิการในชุมชน จำนวน 35 คน 2) ผู้รับบริการรถบริการงานทะเบียนเคลื่อนที่ (โมบาย) จำนวน 285 คน 3) ผู้รับบริการชำระภาษี จำนวน 375 คน 4) ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดทั้ง 3 แห่ง จำนวน 297 คน และ 5) ผู้รับบริการกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) จำนวน 132 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามตามสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูล 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 ช่างต้น กลุ่มละ 10 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ และแบบสังเกตอย่างไม่มีส่วนร่วมนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหาสรุปประเด็น และอธิบายผลการศึกษแบบเชิงพรรณนา 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 85.60ข้อเสนอแนะ 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 ซึ่งอาจเพิ่มช่องทางการแจ้งเตือนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรืออีเมล รวมทั้งพัฒนาระบบการตรวจสอบและชำระภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์แก่ผู้รับบริการ ทั้งผู้รับบริการรายเก่าและรายใหม่ที่จะอาจยังมีความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ไม่ถูกต้อง และมาใช้บริการไม่บ่อยครั้ง รวมทั้งจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับขั้นตอนการประกอบธุรกิจและการชำระภาษี ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้นโดยการพัฒนาฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุมประเภทของภาษี และผู้รับบริการทุกคน รวมทั้งเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ การปรับปรุงระบบแผนที่ภาษีที่มี

อยู่แล้วให้มีคุณภาพและมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน สามารถใช้ประโยชน์ได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบให้สามารถประเมินภาษีได้อย่างถูกต้อง และให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและควรปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่มีลักษณะแตกต่างกันให้เหมาะสมกับปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มด้วย 4. การจัดสิ่งแวดล้อมของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ผู้บริหารและคุณครูควรพูดคุยทำความเข้าใจกับผู้ปกครองของนักเรียน ในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อให้เกิดความสนิทสนมคุ้นเคย สามารถเข้าถึงซึ่งกันและกันได้โดยง่าย และแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ปกครองได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงทุกคน ตลอดจนพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์แก่ผู้ปกครองนักเรียนอย่างเป็นระบบด้วย โรงเรียนควรสำรวจปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับห้องน้ำและการจัดการขยะในโรงเรียน เพื่อจัดทำโครงการปรับปรุงห้องน้ำและการจัดการขยะ โดยเสนอของบประมาณจากเทศบาลนครปากเกร็ดในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป 5. การให้บริการกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) เทศบาลนครปากเกร็ดควรจัดสรรงบประมาณในการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิดอย่างต่อเนื่อง ให้ครอบคลุมพื้นที่ในความรับผิดชอบของเทศบาล รวมทั้งควรปรับปรุงคุณภาพของกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ทั้งในพื้นที่เดิมและพื้นที่ใหม่ให้มีคุณภาพที่คมชัดมากยิ่งขึ้น ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์หมายเลขโทรศัพท์และสถานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการกล้องโทรทัศน์วงจรปิดของเทศบาล รวมทั้งขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้ประชาชนทั่วไปได้เข้าใจ โดยประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อเฉพาะกิจและสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ของเทศบาล

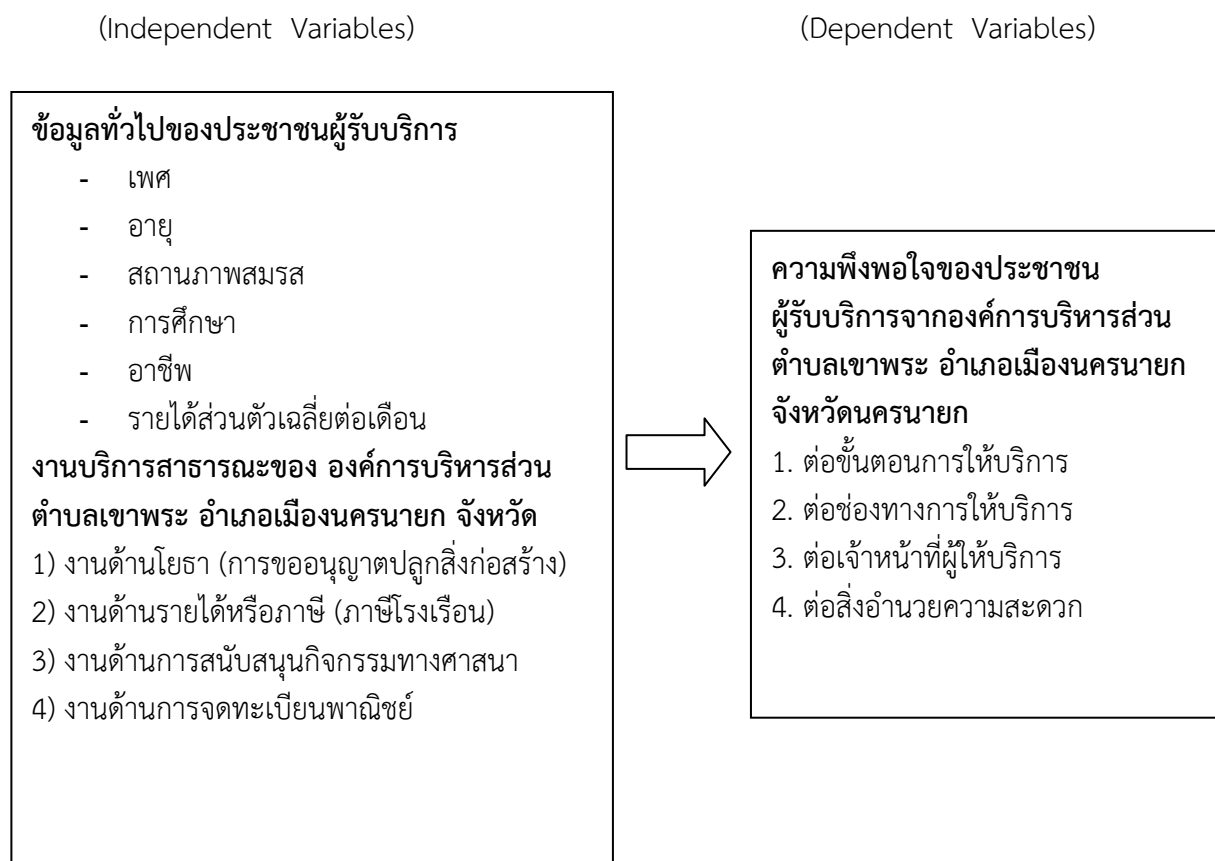
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.(2560) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ในงานบริการ 4 ด้าน คือ 1. ขั้นตอนการให้บริการ 2. ช่องทางการให้บริการ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. สิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล 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 เว็บไซต์ 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 (ตัวอักษรวิ่งหน้าสำนักงานอบต.) 3. ด้าน “บุคลากรผู้ให้บริการ” ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อพนักงานได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะ ทศณคติที่ดี 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

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก นี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามโดยการค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางประกอบในการวิจัยโดยมีวิธีดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ที่มารับบริการ จำนวน 9,831 คน จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการงาน 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 2) งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือน) 3) งานด้านการสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนา 4) งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนเขาพระ 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%

แทนค่าใน

$$n = \frac{9,831}{1 + 9,831 (0.05)^2}$$
$$= 384 \quad \text{ตัวอย่าง}$$

3.2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ ซึ่งมารายละเอียดของขั้นตอน ดังนี้

3.2.1. การสร้างแบบสอบถาม ขั้นตอนการดำเนินงานมีดังนี้

1) ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยศึกษาทฤษฎี และแนวคิด จากตำราวารสาร ผลงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) กำหนดเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมในเรื่องที่วิจัยและวัตถุประสงค์ และมีลักษณะซึ่งทุกคนสามารถตอบให้ข้อเท็จจริงได้

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจในการรับบริการ โดยแบ่งหัวข้อแบบสอบถามออกเป็น

1) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

2) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรียน)

3) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนา

4) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์

โดยคำถามในแต่ละชุด มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเป็นการสอบถามการรับบริการความถี่ของการมารับบริการและช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อขั้นตอนการให้บริการต่อช่องทาง การให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ โดยสร้างมาตรวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและควรปรับปรุง โดยมีเนื้อหาครอบคลุมภารกิจทั้งหมด 4 ภารกิจ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมือง นครนายก จังหวัดนครนายก

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 384 ราย ผู้ที่รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ แล้วมาดำเนินการดังต่อไปนี้

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาตรวจสอบความถูกต้องของการตอบแบบสอบถามในแต่ละชุด ซึ่งจะแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกอีกครั้ง

3.4.2 การประมวลผลข้อมูล นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความ แล้วประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยแยกวิเคราะห์ตามลำดับและรายงานผลเป็นค่าสถิติเชิงพรรณนา ในแต่ละส่วนดังนี้

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

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

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้ศึกษาทำการจัดหมวดหมู่ของคำตอบหรือข้อคิดเห็นที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกันแล้วบรรยายสรุป

3.4.3 วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลเพื่อนำไปเขียนรายงานฉบับสมบูรณ์

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

1) การวิเคราะห์ตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ” ข้อมูลรายข้อคำถามใช้การแจกแจงความถี่และการคิดค่าร้อยละ

การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการคิดค่าคะแนน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

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

2) หลักเกณฑ์การแปลผลโดยการแบ่งคะแนนตามช่วง โดยแบ่งช่วงระดับแต่ละระดับด้วยวิธีความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตร

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

กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

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

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

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

การแปลผลระดับความพึงพอใจเทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

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

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

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

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจ โดยมีการรายงานผลการศึกษา แบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเป็นการสอบถามการรับบริการ ความถี่ของการมารับบริการและช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ โดยแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ 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 58.86 และ 21.09 และผู้มารับบริการมากกว่า 2 ครั้ง/เดือนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.05 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ จำนวน ร้อยละของการมารับบริการ

ความถี่	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง/เดือน	226	58.86
2 ครั้ง/เดือน	81	21.09
มากกว่า 2 ครั้ง/เดือน	77	20.05
รวม	384	100.0

ช่วงเวลาที่มารับบริการพบว่า ช่วงเวลาที่มารับบริการส่วนใหญ่อยู่ระหว่างช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 54.95 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 13:01 – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 28.12 และมารับบริการช่วงเวลา 12:01 - 13:00 น.น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.93 รายละเอียดในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าจำนวน ร้อยละช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
8:30 - 12:00 น.	211	54.95
12:01 - 13:00 น.	65	16.93
13:01 - 16.30 น.	108	28.12
รวม	384	100.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.68 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 39.32

อายุ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.68 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 20 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.59 และผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 8.07

สถานภาพสมรส ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 61.46 รองลงมาคือสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 21.09 และมีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 17.45

การศึกษา ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 27.08 และผู้รับบริการมีระดับการศึกษาปริญญาตรีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.16

อาชีพ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 24.22 รองลงมาคืออาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 22.92 และผู้รับบริการมีอาชีพเกษตรกร / ประมงน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.73

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.51 รองลงมาคือมีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 30.73 และผู้รับบริการมีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.52 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าจำนวน ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	151	39.32
หญิง	233	60.68
รวม	384	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	31	8.07
20 - 39 ปี	129	33.59
40 - 59 ปี	137	35.68

60 ปีขึ้นไป	87	22.66
รวม	384	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	81	21.09
สมรส	236	61.46
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	67	17.45
รวม	384	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา	71	18.49
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	128	33.33
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวส.	104	27.08
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	42	10.94
ปริญญาตรี	39	10.16
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	384	100.00
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	32	8.33
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	29	7.55
ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ	41	10.68
ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ	93	24.22
แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ	88	22.92
นักเรียน/นักศึกษา	26	6.77
เกษตรกร / ประมง	22	5.73
ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
อื่นๆ ระบุ รับจ้างทั่วไป	53	13.80
รวม	384	100.00
รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	76	19.79
5,000 - 10,000 บาท	121	31.51
10,001 - 15,000 บาท	118	30.73
15,001 - 20,000 บาท	47	12.24
20,001 - 25,000 บาท	17	4.43
25,001 - 30,000 บาท	3	0.78
30,001 บาทขึ้นไป	2	0.52
รวม	384	100.00

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบล
เขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคเท่าเทียมกันน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.6

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดรับแจ้งการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 รองลงมามีความพึงพอใจจุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้นน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70 หรือร้อยละ 94.0

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือ ร้อยละ 95.4

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.78	0.55	95.6	พอใจมากที่สุด	2
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.77	0.59	95.4	พอใจมากที่สุด	3
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.80	0.57	96.0	พอใจมากที่สุด	1
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการบริการ	4.76	0.56	95.2	พอใจมากที่สุด	4
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.73	0.57	94.6	พอใจมากที่สุด	7
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.75	0.61	95.0	พอใจมากที่สุด	5
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.75	0.59	95.0	พอใจมากที่สุด	5

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ภาพรวม	4.76	0.61	95.2	พอใจมากที่สุด	
ต่อต้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดรับแจ้งการให้บริการ	4.77	0.61	95.4	พอใจมากที่สุด	1
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายการใช้บริการ	4.76	0.57	95.2	พอใจมากที่สุด	2
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.70	0.58	94.0	พอใจมากที่สุด	5
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website	4.73	0.55	94.6	พอใจมากที่สุด	3
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.71	0.59	94.2	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.73	0.59	94.6	พอใจมากที่สุด	
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.82	0.53	96.4	พอใจมากที่สุด	1
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.77	0.58	95.4	พอใจมากที่สุด	6
3. ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ	4.81	0.52	95.8	พอใจมากที่สุด	2
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.78	0.49	95.6	พอใจมากที่สุด	5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.55	96.0	พอใจมากที่สุด	3
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้	4.79	0.57	95.8	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.80	0.56	96.0	พอใจมากที่สุด	
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.81	0.55	96.2	พอใจมากที่สุด	1
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.80	0.57	96.0	พอใจมากที่สุด	2
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.79	0.56	95.8	พอใจมากที่สุด	3
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.77	0.59	95.4	พอใจมากที่สุด	4
5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ	4.76	0.57	95.2	พอใจมากที่สุด	5
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.75	0.61	95.0	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.78	0.57	95.6	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 ในกรณีจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.6 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.61	95.2	พอใจมากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.73	0.59	94.6	พอใจมากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.56	96.0	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.57	95.6	พอใจมากที่สุด	2
ภาพรวม	4.77	0.69	95.4	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี(ภาษีโรงเรือน)ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการและความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือ ร้อยละ 96.4 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคเท่าเทียมกันน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจนและจุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์หรือทาง website เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของ

ผู้รับผิดชอบเพื่อให้เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือ ร้อยละ 95.2

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการและความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือ ร้อยละ 95.8

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสมและความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.6 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.83	0.59	96.6	พอใจมากที่สุด	1
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.83	0.59	96.6	พอใจมากที่สุด	1
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.82	0.58	96.4	พอใจมากที่สุด	3
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการบริการ	4.82	0.61	96.4	พอใจมากที่สุด	3
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.79	0.55	95.8	พอใจมากที่สุด	7
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.80	0.57	96.0	พอใจมากที่สุด	5
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.81	0.59	96.2	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	
ต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.82	0.59	96.4	พอใจมากที่สุด	1
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายการใช้บริการ	4.82	0.54	96.4	พอใจมากที่สุด	1
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	4
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อย่าง และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website	4.81	0.57	96.2	พอใจมากที่สุด	3

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.76	0.58	95.2	พอใจมากที่สุด	5
ภาพรวม	4.80	0.55	96.2	พอใจมากที่สุด	
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.84	0.61	96.8	พอใจมากที่สุด	1
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.79	0.71	95.8	พอใจมากที่สุด	6
3. ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ	4.83	0.64	96.6	พอใจมากที่สุด	2
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.83	0.57	96.6	พอใจมากที่สุด	2
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.81	0.51	96.2	พอใจมากที่สุด	5
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้	4.82	0.69	96.4	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.82	0.61	96.4	พอใจมากที่สุด	
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.82	0.62	96.4	พอใจมากที่สุด	2
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.82	0.59	96.4	พอใจมากที่สุด	2
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.81	0.59	96.2	พอใจมากที่สุด	4
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.83	0.61	96.6	พอใจมากที่สุด	1
5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	5
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.73	0.57	94.6	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.80	0.59	96.0	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ในภาพรวม

ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการและต่อสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 3 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและความพึงพอใจการให้บริการ
งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือน)ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.80	0.55	96.2	พอใจมากที่สุด	3
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.61	96.4	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.59	96.0	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.81	0.69	96.2	พอใจมากที่สุด	

**ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนาขององค์การบริหารส่วนตำบล
เขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก**

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียด
ของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือ
ร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจประเภทของกิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสม
เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการส่งเสริมในการจัด
กิจกรรมศาสนา เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจวัน เวลา
สถานที่ในการจัดงานมีความเหมาะสมน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79
หรือร้อยละ 95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อ
ประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่
ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมี
ความพึงพอใจมีป้าย/ประชาสัมพันธ์ โครงการ/กิจกรรมและจุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้
ติดต่อ/สอบถาม เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการ
เปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้นมีน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5
โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือ
ร้อยละ 96.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ
และให้ความสำคัญของกิจกรรมที่จัด เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 รองลงมาผู้รับบริการมี
ความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการจัดโครงการ/กิจกรรม เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4
และผู้รับบริการมีความพึงพอใจแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใสมีน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดย
มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81
หรือร้อยละ 96.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถ
อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร่วมโครงการ/กิจกรรมอย่างเหมาะสม เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ
96.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความสะอาดของสถานที่จัดโครงการ/กิจกรรมโดยรวมและอุปกรณ์
เครื่องมือ ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม มีประสิทธิภาพเพียงพอ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4

เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจสื่อประชาสัมพันธ์ในการจัดโครงการ/กิจกรรมน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ประเภทของกิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสม	4.82	0.66	96.4	พอใจมากที่สุด	1
2. มีการส่งเสริมในการจัดกิจกรรมศาสนา	4.81	0.68	96.2	พอใจมากที่สุด	2
3. มีการประชาสัมพันธ์โครงการให้ทราบล่วงหน้า	4.79	0.69	95.8	พอใจมากที่สุด	5
4. มีการจัดกิจกรรม ที่เหมาะสม	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	3
5. มีการดำเนินการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	3
6. การดำเนินการถูกต้อง โปร่งใส	4.78	0.65	95.6	พอใจมากที่สุด	6
7. วัน เวลา สถานที่ในการจัดงานมีความเหมาะสม	4.77	0.65	95.4	พอใจมากที่สุด	7
ภาพรวม	4.80	0.68	96.0	พอใจมากที่สุด	
ต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้าย/ ประชาสัมพันธ์ โครงการ/กิจกรรม	4.79	0.58	95.8	พอใจมากที่สุด	2
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้ติดต่อ/สอบถาม	4.79	0.48	96.4	พอใจมากที่สุด	2
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.76	0.51	95.2	พอใจมากที่สุด	5
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website	4.81	0.55	96.2	พอใจมากที่สุด	1
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.78	0.71	95.6	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.79	0.69	95.8	พอใจมากที่สุด	
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการจัดโครงการ/กิจกรรม	4.82	0.64	96.4	พอใจมากที่สุด	2
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	6
3. มีความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่จัดโครงการ/กิจกรรม	4.80	0.55	96.0	พอใจมากที่สุด	5
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และให้ความสำคัญของกิจกรรมที่จัด	4.83	0.65	96.6	พอใจมากที่สุด	1
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.81	0.64	96.2	พอใจมากที่สุด	3
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการจัดกิจกรรม	4.81	0.71	96.2	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.81	0.67	96.2	พอใจมากที่สุด	
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวก					

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ให้แก่ผู้ร่วมโครงการ/กิจกรรมอย่างเหมาะสม	4.83	0.77	96.6	พอใจมากที่สุด	1
2. สถานที่ในการจัดกิจกรรมมีการอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น	4.80	0.74	95.8	พอใจมากที่สุด	5
3. ความสะอาดของสถานที่จัดโครงการ/กิจกรรมโดยรวม	4.82	0.71	96.4	พอใจมากที่สุด	2
4. อุปกรณ์เครื่องมือ ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม มีประสิทธิภาพเพียงพอ	4.82	0.74	96.4	พอใจมากที่สุด	2
5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้ร่วมโครงการ/กิจกรรม	4.81	0.62	96.2	พอใจมากที่สุด	4
6. สื่อประชาสัมพันธ์ในการจัดโครงการ/กิจกรรม	4.79	0.74	95.8	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.81	0.69	96.2	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 ในกรณีจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและต่อสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.68	96.0	พอใจมากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.79	0.69	95.8	พอใจมากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.67	96.2	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.69	96.2	พอใจมากที่สุด	1
ภาพรวม	4.80	0.71	96.0	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.69 หรือร้อยละ 93.8

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.72 หรือร้อยละ 94.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจนและจุด/ช่องบริการมีความเหมาะสมและสะดวกสบายในการใช้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.68 หรือร้อยละ 93.6

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.72 หรือร้อยละ 94.4

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 94.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70 หรือร้อยละ 94.0 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	ค่าร้อยละของคะแนน	การแปลผล	ลำดับที่
ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.77	0.58	95.4	พอใจมากที่สุด	2
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.77	0.51	95.4	พอใจมากที่สุด	2

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.74	0.61	94.8	พอใจมากที่สุด	5
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.78	0.57	95.6	พอใจมากที่สุด	1
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.75	0.49	95.0	พอใจมากที่สุด	4
6. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	4.71	0.56	94.2	พอใจมากที่สุด	6
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	4.69	0.59	93.8	พอใจมากที่สุด	7
ภาพรวม	4.74	0.59	94.8	พอใจมากที่สุด	
ต่อช่องทางในการให้บริการ					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความ ชัดเจน	4.75	0.61	95.0	พอใจมากที่สุด	1
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายการใช้บริการ	4.75	0.55	95.0	พอใจมากที่สุด	1
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความ คิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.68	0.58	93.6	พอใจมากที่สุด	5
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูป แบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website	4.73	0.59	94.6	พอใจมากที่สุด	3
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและ เบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อ สอบถาม	4.69	0.57	93.8	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.72	0.56	94.4	พอใจมากที่สุด	
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.78	0.52	95.6	พอใจมากที่สุด	1
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.72	0.61	94.4	พอใจมากที่สุด	6
3. ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ	4.77	0.55	95.4	พอใจมากที่สุด	2
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.76	0.59	95.2	พอใจมากที่สุด	3
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	0.51	95.2	พอใจมากที่สุด	3
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้	4.73	0.58	94.6	พอใจมากที่สุด	5
ภาพรวม	4.75	0.55	95.0	พอใจมากที่สุด	
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.76	0.62	95.2	พอใจมากที่สุด	1
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.75	0.61	95.0	พอใจมากที่สุด	2
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.72	0.57	94.4	พอใจมากที่สุด	4
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.73	0.53	94.6	พอใจมากที่สุด	3
5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ	4.71	0.57	94.2	พอใจมากที่สุด	5
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ ความรู้	4.70	0.61	94.0	พอใจมากที่สุด	6

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ภาพรวม	4.73	0.59	94.6	พอใจมากที่สุด	

**ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ
อำเภอเมืองนครนายก จังหวัด ในภาพรวม**

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8 เมื่อพิจารณา
รายละเอียดพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือ
ร้อยละ 95.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.74
หรือร้อยละ 94.8 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือ
ร้อยละ 94.6 และผู้รับบริการความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย
4.72 หรือร้อยละ 94.4 รายละเอียดแสดงดังในตารางที่ 4.11

**ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและความพึงพอใจการให้บริการ
งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ ในภาพรวม**

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.59	94.8	พอใจมากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.72	0.56	94.4	พอใจมากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.55	95.0	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.59	94.6	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.74	0.59	94.8	พอใจมากที่สุด	

**สรุป ความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมือง
นครนายก จังหวัดนครนายก**

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาภารกิจแต่ละภารกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี
(ภาษีโรงเรือน) เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้าน
การสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนา เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 ผู้รับบริการมีความ
พึงพอใจงานด้านการสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนา เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 และ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.72 หรือร้อยละ 94.4 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 สรุป ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจ การให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ

การให้บริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	4.76	0.69	95.2	พอใจมากที่สุด	3
2. งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือน)	4.81	0.69	96.2	พอใจมากที่สุด	1
3. งานด้านการสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนา	4.80	0.71	96.0	พอใจมากที่สุด	2
4. งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์	4.74	0.59	94.8	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.78	0.66	95.6	พอใจมากที่สุด	

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 2) งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือน) 3) งานด้านการสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนา 4) งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ โดยมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 95.2 ร้อยละ 96.2 ร้อยละ 96.0 และร้อยละ 94.8

$$\begin{aligned}\text{คำนวณ} &= \frac{382.2}{4} \\ &= 95.6\end{aligned}$$

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

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

4.1 สิ่งที่น่าสนใจ

- 1) เจ้าหน้าที่อบต.บริการ เป็นกันเอง ให้บริการสะดวก รวดเร็ว
- 2) เจ้าหน้าที่มาเก็บภาษีเอง พุดจาสุภาพ เรียบร้อย

4.2 ปัญหา

- 1) รถวิ่งเร็ว
- 2) สุนัขจรจัดมีมาก
- 3) ไฟรยทางมีน้อย

4.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- 1) ต้องการให้มีประเพณีอื่นๆบ้าง เช่น ต้องการให้มีประเพณีสู่ขวัญข้าว ประเพณีทำบุญบรรพบุรุษ เดือน 6

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมือง นครนายก จังหวัดนครนายก ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาภารกิจแต่ละภารกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือน) เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนา เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนา เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.72 หรือร้อยละ 94.4

ผลการสำรวจ ความพึงพอใจโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจประชาชนได้รับประโยชน์จากโครงการและผลของโครงการสามารถแก้ปัญหาความต้องการของประชาชน เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้งานน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 11 มีค่าเฉลี่ย 4.72 หรือร้อยละ 94.4 โครงการดีเด่น ตักบาตรเทโวโรหะ ประจำปี 2562 ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานโครงการและระยะเวลาการดำเนินการกิจกรรม/โครงการมีความเหมาะสม เป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารของโครงการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 10 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.71 หรือร้อยละ 94.2

5.2 ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมผลการดำเนินงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ มีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนตอนโยบายและแผนพัฒนาในด้านต่างๆแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการและการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความมุ่งหมายเพื่อการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในตำบล เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง อันจะส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชนดีขึ้น จะเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศมากที่สุด บทบาทและภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นบทบาทที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้นภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วน ร่วมในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ ในทุกขั้นตอนเพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ดี ทั้งนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ มีการบริหารจัดการโดยยึดถือตามหลักการพื้นฐานธรรมาภิบาล (Good governance) อย่างเคร่งครัดแล้ว ถือได้ว่าเป็นการบริหารจัดการมิติ

ใหม่ที่จะสร้างสรรค์ ประชาธิปไตยจากฐานรากที่แท้จริง ชุมชนจะสามารถอยู่ร่วมกันสร้างสรรค์ และ
จรรโลงให้ เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างแท้จริงต่อไป

จากผลสรุปการศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ ต้องมีการจัดทำแผนพัฒนาหน่วยงาน มีการนำแผนงาน
ไปสู่การปฏิบัติจริง โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต้องเข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบของตน การจัดทำ
แผนพัฒนาจะต้องมาจากความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

2) องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ จะต้องมีการกำกับ และติดตามประเมินผล นำผลการ
ประเมินมาทำการปรับปรุงแก้ไขอย่างแท้จริง

3) องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ ต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละด้านและมี
การดำเนินการทั้งเชิงรับและเชิงรุกอย่างรวดเร็ว

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

แม้ว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ ในภาพรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจ
มากที่สุด แต่ยังมีงานบริการบางด้านที่ต้องมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น ได้แก่ งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ
การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ดังนั้นองค์การ
บริหารส่วนตำบลเขาพระ ต้องปรับปรุงช่องทางการให้บริการ พิจารณาทบทวนประสิทธิภาพของ ช่อง
ทางการรับฟังที่มีอยู่ เช่น จำนวนผู้รับบริการในแต่ละช่องทาง เป็นต้น ปรับปรุงช่องทางการรับฟัง อาทิ การ
ออกแบบสอบถามใหม่ เพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทำเป็นหนังสือหรือจดหมาย โทรศัพท์
โทรสาร กล้องรับความคิดเห็น เว็บบอร์ด เฟสบุ๊ก/อินเทอร์เน็ต/ แบบสอบถาม โดยจัดทำการทำกล่อง
แสดงความคิดเห็นและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนและผู้ปกครองในการแสดงความคิดเห็น โดยจัด
อุปกรณ์ เช่น กระดาษ ดินสอ หรือทำเป็นแบบสอบถามให้เลือกข้อความที่ตรงกับความคิดเห็น แล้วใส่ใน
กล่องที่จัดไว้ พร้อมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง พร้อมทั้งมีการพัฒนาช่อง
ทางการให้บริการที่หลากหลายให้มากขึ้น เช่น การพัฒนา application เป็นต้น ให้สอดคล้องและมีความ
เหมาะสมกับผู้รับบริการ เพื่อให้ตรงกับประเด็นที่สามารถนำมาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการให้
เหมาะสมกับการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อนำข้อมูลต่างๆ มาปรับปรุงแก้ไขให้ผู้รับบริการ
เกิดความพึงพอใจสูงสุด และมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

โครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น ทั้งสองโครงการมีงานที่ต้องมี
การพัฒนาเหมือนกัน คือ การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ องค์การบริหารส่วนเขาพระ ต้อง
ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโครงการ/กิจกรรมอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะระบบเสียงตามสาย โดย
สำนักงานและห้องกระจายเสียงอยู่ที่สำนักงาน อบต. ให้มีการจัดระบบการกระจายเสียงที่ครอบคลุมทุก
พื้นที่ของตำบล โดยกำหนดให้มีการพูดคุยแจ้งข่าวคราวความเคลื่อนไหว การประกาศข้อมูลข่าวสารของ
ทางราชการ กิจกรรมงานพัฒนาต่างๆ ของตำบล และงานบริการชุมชน เช่น งานบุญ งานบำเพ็ญกุศล
ศพ งานบวชนาค ฯลฯรวมถึงเกิดความรู้ต่างๆ โดยมีคณะทำงานของ อบต. และชุมชนรับผิดชอบในการ
ทำหน้าที่ดำเนินรายการ และค้นหาความรู้มาบอกกล่าวต่อคนในชุมชน ควรมีทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ
ระหว่างเวลา 12.00-13.00 น. และในตอนเย็นหากมีข่าวด่วน และตรวจสอบประสิทธิภาพของการ
กระจายเสียงตามสายว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ในเว็บไซต์ของ อบต.ควรมีการ
กระจายข่าวสารและประชาสัมพันธ์กิจกรรมของอบต.ให้ทั่วถึง

5.2.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

1. สิ่งที่น่าสนใจ

1) เจ้าหน้าที่อบต.บริการ เป็นกันเอง ให้บริการสะดวก รวดเร็ว

2) เจ้าหน้าที่มาเก็บภาษีเอง พุดจาสุภาพ เรียบร้อย

สิ่งที่ประทับใจ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะรู้สึก มีความสุขที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ประชาชนมีความประทับใจ ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ ผู้บริหารสามารถจัดโครงการเพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้แก่พนักงาน เช่น โครงการเชิดชูเกียรติแก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติและบริการให้แก่ประชาชนตามมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

2. ปัญหา

ปัญหาที่ต้องแก้ไข

1) รถวิ่งเร็ว

- จัดสรรงบประมาณ ทำลูกระนาดที่ถนน เพื่อให้รถวิ่งช้าลง หรือทำป้ายประกาศเตือนระวังอันตรายถึงเร็ว

2) สุนัขจรจัดมีมาก

- จำกัดจำนวนสุนัขให้น้อยลง อาจประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ จัดทำหมันสุนัข จึงจะเป็นการแก้ปัญหาที่ยั่งยืน และประชาคมขอความร่วมมือประชาชนในพื้นที่

3) ไฟรายทางมีน้อย

- อบต.ต้องทำการสำรวจและดำเนินการติดตั้งไฟรายทางให้ประชาชนโดยเร็ว ทำให้ประชาชนผู้ใช้เส้นทางคมนาคมสายต่างๆ ในพื้นที่ ได้รับความสะดวกในเวลากลางคืน มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การเกิดอุบัติเหตุ ลดน้อยลง ผู้ใช้รถใช้ถนน สัญจรไปมาได้อย่างปลอดภัยและคล่องตัวและป้องกันและลดอาชญากรรมให้ประชาชนที่สัญจร และการเดินทางเกิดความปลอดภัย

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) ต้องการให้มีประเพณีอื่นๆบ้าง เช่น ต้องการให้มีประเพณีสู่ขวัญข้าว ประเพณีทำบุญบรวพบุรุษ เดือน 6

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ประชาคมหรือทำการสำรวจความต้องการของประชาชน แล้วจึงดำเนินการตามมติที่ประชุม

(ก)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมือง นครนายก จังหวัดนครนายก ในงานบริการ 4 ด้าน คือ

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

ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ จำนวน 384 รายผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษา ปรากฏผลดังนี้

การให้บริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	4.76	0.69	95.2	พอใจมากที่สุด	3
2. งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือน)	4.81	0.69	96.2	พอใจมากที่สุด	1
3. งานด้านการสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนา	4.80	0.71	96.0	พอใจมากที่สุด	2
4. งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์	4.74	0.59	94.8	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.78	0.66	95.6	พอใจมากที่สุด	

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 95.2 ร้อยละ 96.2 ร้อยละ 96.0 และร้อยละ 94.8

$$\begin{aligned}\text{คำนวณ} &= \frac{382.2}{4} \\ &= 95.6 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน}\end{aligned}$$

ข้อเสนอแนะ

แม้ว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ ในภาพรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่งานบริการที่ต้องมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น ได้แก่ งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การเปิดรับ

ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ ต้องปรับปรุงช่องทางการให้บริการ พิจารณาทบทวนประสิทธิภาพของ ช่องทางการรับฟังที่มีอยู่ เช่น จำนวนผู้รับบริการในแต่ละช่องทาง เป็นต้น ปรับปรุงช่องทางการรับฟัง อาทิ การออกแบบสอบถามใหม่ เพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทำเป็นหนังสือหรือจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร กล่องรับความคิดเห็น เว็บบอร์ด เฟสบุ๊ก/อินเทอร์เน็ต/ แบบสอบถาม โดยจัดทำการทำกล่องแสดงความคิดเห็นและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนและผู้ปกครองในการแสดงความคิดเห็น โดยจัดอุปกรณ์ เช่น กระดาษ ดินสอ หรือทำเป็นแบบสอบถามให้เลือกข้อความที่ตรงกับความคิดเห็น แล้วใส่ในกล่องที่จัดไว้ พร้อมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง พร้อมต้องมีการพัฒนาช่องทางการให้บริการที่หลากหลายให้มากขึ้น เช่น การพัฒนา application เป็นต้น ให้สอดคล้องและมีความเหมาะสมกับผู้รับบริการ เพื่อให้ตรงกับประเด็นที่สามารถนำมาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เหมาะสมกับการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อนำข้อมูลต่างๆ มาปรับปรุงแก้ไขให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

1. สิ่งประทับใจ

- 1) เจ้าหน้าที่อบต.บริการ เป็นกันเอง ให้บริการสะดวก รวดเร็ว
- 2) เจ้าหน้าที่มาเก็บภาษีเอง พุดจาสุภาพ เรียบร้อย

สิ่งที่ประทับใจ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะรู้สึก มีความสุขที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ประชาชนมีความประทับใจ ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ ผู้บริหารสามารถจัดโครงการเพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้แก่พนักงาน เช่น โครงการเชิดชูเกียรติแก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติและบริการให้แก่ประชาชนตามมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

2. ปัญหา

ปัญหาที่ต้องปรับปรุง

- 1) รถวิ่งเร็ว

- จัดสรรงบประมาณ ทำลูกระนาดที่ถนน เพื่อให้รถวิ่งช้าลง หรือทำป้ายประกาศเตือนระวังอันตรายถึงเร็ว

- 2) สุนัขจรจัดมีมาก

- จำกัดจำนวนสุนัขให้น้อยลง อาจประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ จัดทำหมันสุนัข จึงจะเป็นการแก้ปัญหาที่ยั่งยืน และประชาคมขอความร่วมมือประชาชนในพื้นที่

- 3) ไฟรายทางมีน้อย

- อบต.ต้องทำการสำรวจและดำเนินการติดตั้งไฟรายทางให้ประชาชนโดยเร็ว ทำให้ประชาชนผู้ใช้เส้นทางคมนาคมสายต่างๆ ในพื้นที่ ได้รับความสะดวกในเวลากลางคืน มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การเกิดอุบัติเหตุ ลดน้อยลง ผู้ใช้รถใช้ถนน สัญจรไปมาได้อย่างปลอดภัยและคล่องตัวและป้องกันและลดอาชญากรรมให้ประชาชนที่สัญจร และการเดินทางเกิดความปลอดภัย

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) ต้องการให้มีประเพณีอื่นๆบ้าง เช่น ต้องการให้มีประเพณีสู่ขวัญข้าว ประเพณีทำบุญบรพ
บุรุษ เดือน 6
ข้อเสนอแนะอื่นๆ ประชาคมหรือทำการสำรวจความต้องการของประชาชน แล้วจึงดำเนินการ
ตามมติที่ประชุม

(ข)

กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมือง นครนายก จังหวัดนครนายก ครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ และบุคคลหลายฝ่าย ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ ที่ให้โอกาสเลือกทีมงานวิจัยชุดนี้ ทีมงานวิจัยรู้สึกเป็นเกียรติและขอขอบคุณท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ที่ได้กรุณาไว้วางใจ มอบหมายให้ทำงานวิจัยเรื่องนี้ในนามมหาวิทยาลัย และขอขอบคุณที่ปรึกษาองค์การบดีฝ่ายวางแผน และพัฒนาที่กรุณาให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกเรื่องเวลาในการทำวิจัย

ท้ายที่สุดขอขอบคุณพ่อแม่พี่น้องประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ อำเภอเมือง นครนายก จังหวัดนครนายก ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หวังว่างานวิจัยนี้จะมีประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระต่อไป

คณะผู้วิจัย

ปี 2562

บรรณานุกรม

- กิตติยา คัมภีร์. **การพัฒนาระบบราชการและการบริการภาครัฐยุคดิจิทัล**. 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 วานิชย์บัญชา. (2545). **การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล** พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ
- เกศสินี กลั่นบุญ. (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 พรินติ้ง กรุป จำกัด
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). **แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล**. ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 7. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- เทพนม เมืองแมน, สวิง สุวรรณ.(2529). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2536). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำ นโยบายการ ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทิพาดี เมฆสุวรรณ, “การปฏิรูปภาคราชการสู่สภาพที่พึงปรารถนา: ทำอย่างไร ใครรับผิดชอบ”, วารสารข้าราชการ , ปีที่ 42 ฉบับที่ 2 (2540), หน้า 24-43.
- ธงชัย สันติวงษ์.(2534). **การตลาดสำหรับนักบริหาร** พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ :ไทยวัฒนาพานิช
- ธวัชชัย งามสันติวงศ์.(2545). **หลักการและวิธีการใช้คอมพิวเตอร์ในงานสถิติเพื่อการวิจัย**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ บริษัท 21 เซ็นจูรี จำกัด.

- ธวัชชัย สีมานพ. (2558). **ความพึงพอใจของของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลพนาธิคม อำเภอพนมพัฒนา 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
- ปริยาภรณ์ ริดดา. (2558). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี**. สืบค้นวันที่ 24 กรกฎาคม 2561 แหล่งข้อมูลอ้างอิง www.edu-journal.ru.ac.th/AbstractPdf/2558-2
- ประยูร กาญจนตุล. (2549) **กฎหมายการปกครอง**. พระนคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปฐม มณีโรจน์. **ทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- _____. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย**. (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561). สืบค้นวันที่ 24 กรกฎาคม 2561
แหล่งข้อมูลอ้างอิง psdg.anamai.moph.go.th/download/agreement/SARpsdg60/
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). **ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล**. กรุงเทพฯ : คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2559). **ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล เมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี**.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. (2560) **ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารภาครัฐ**
- มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2561) **ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี**.
วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม), หน้า 125 – 134.
- มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. (2560). **รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง**.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2561). **ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี**.
- มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. (2561) **ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก**
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2553). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์**. (กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์. หน้า 238-239.
- วาทีตต์ เรียมริมมะดัน. (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 อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดอุดรธานี.วารสารการบริหารท้องถิ่น ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มีนาคม 2559)
- ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2560). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางทราย อำเภอมะนัง จังหวัดน่านบุรี.
- 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 อำเภอกะทู้มบะนัง จังหวัดสมุทรสาคร.
- สมชาติ กิจยรรยง (2537) เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น
- สมิต สัมฤทธิ์.(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 Satisfaction*. In M.D. Dunnette(ed.). *Handbook of Industrial and Persanality*. Chicago:Rand McNally New Jersey : Prentice Hall.
- Morse.(1958) *Satisfactions in the white collar job*. Michigan: University of Michigan Press.
- nt=true#sthash.Hy1Wsfvm.dpuf
- 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.