



รายงานการประเมินผล
ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
เทศบาลตำบลคอนยายหอม
อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล
ปี พ.ศ. 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนยายหอม เป็นภาระงานตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552) ฉบับที่ 13 ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนยายหอม 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลคอนยายหอมและ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลคอนยายหอม โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) จากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานต่าง ๆ และมาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลคอนยายหอมหรือจากประชาชนซึ่งเป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลคอนยายหอม ผู้วิจัยใช้การประเมินวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผสมผสานกับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยได้ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และคำถามปลายเปิด

โดยการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัย ทำการศึกษาความพึงพอใจ (Survey Research) ของประชาชนที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 400 คน แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) จากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลคอนยายหอม ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ จำนวน 5 คน สามารถสรุปผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษาคูณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.00 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 24.50 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 29.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 37.00 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค่าขาย ร้อยละ 32.50 และส่วนใหญ่อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่เกิด ร้อยละ 39.75

ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.784$) คิดเป็นร้อยละ 95.67 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.719$) คิดเป็นร้อยละ 94.39 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ทุกด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.802$) คิดเป็นร้อยละ 96.05 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.814$) คิดเป็นร้อยละ 96.28 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.799$) คิดเป็นร้อยละ 95.98 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกแต่ละงานมีรายละเอียดดังนี้

1.งานบริการด้านจัดเก็บรายได้

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.809$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.18 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.801$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.02

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.782$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.64

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.847$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.94

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.806$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.12

2.งานสาธารณสุข

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.728$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.57 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.719$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.38

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.769$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.38

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.711$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.22

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.714$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.28

3.การบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์)

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.796$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.92 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.723$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.46

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.857$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.14

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.796$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.92

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.808$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.16

4. งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.801$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.03 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.634$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 92.68

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.801$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.02

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.902$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.04

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.868$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.36

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลคอนยายหอม มีดังต่อไปนี้ ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน โดยเฉลี่ยแล้ว ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ ด้านจัดเก็บรายได้ ร้อยละ 96.18 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) รองลงมา คือ งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ร้อยละ 96.03 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) การบริการทางสังคมและสวัสดิการ ร้อยละ 95.92 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และ งานสาธารณสุข ร้อยละ 94.57 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลคอนยายหอม ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะมีดังต่อไปนี้

1. งานบริการด้านจัดเก็บรายได้

จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่เข้ารับบริการบางส่วนขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของภาษี ควรมีการจัดทำระบบการโอนสายออนไลน์เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคน อาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ ทำให้ไม่สามารถ เข้าถึงบริการได้ จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถ จัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว ทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง

2. งานสาธารณสุข

จากการศึกษาพบว่า ควรมีการจัดทำระบบจองคิวแบบออนไลน์เพื่อลดระยะเวลาในการรอคอยของผู้ที่เข้ารับบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เข้ารับบริการรู้กำหนดการและขั้นตอนการมาใช้บริการเพิ่มขึ้น นอกจากนี้การทำงานของเจ้าหน้าที่จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวการณ์แข่งขันยุคปัจจุบันความเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะ ไม่ต้องเสียเวลารอคอย มีความถูกต้องชัดเจนงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน

เสมอ จัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ แสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ รวมทั้งพัฒนาและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆจะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง และมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป

3. การบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์)

จากการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการต้องการที่จะได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส รวดเร็ว มีความทั่วถึงต่อประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียม นอกจากนี้ยังต้องการให้เจ้าหน้าที่องค์กรให้มีมนุษยสัมพันธ์ ทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ควรเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร นำความคิดเห็นที่ประชาชนผู้มาใช้บริการเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการ ทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่น และภาพลักษณ์ขององค์กร พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝัง และสร้าง จิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น และให้บริการตามลำดับบัตรคิวอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีอภิสิทธิ์ใด ๆ เป็นพิเศษ มีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้ บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับการบริการ

4.งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ควรมีการจัดทำแบบสอบถามทั้งการทำหนังสือแบบสอบถามและการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นที่มีส่วนรวมในการทำงานของเจ้าหน้าที่และยังเป็นการเพิ่ม

ประสิทธิภาพการทำงานอีกด้วย นอกจากควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิด ความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

กิตติกรรมประกาศ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนดอนยายหอมครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ด้วยความร่วมมือจากบุคคลหลายฝ่ายและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเขตเทศบาลตำบลคอนดอนยายหอมที่ให้ความร่วมมือจากการประเมินผลความพึงพอใจในครั้งนี้ ตลอดจนให้การตอบรับทั้งเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดและผู้ดำเนินการวิจัยจำเป็นต้องขอขอบพระคุณเทศบาลตำบลคอนดอนยายหอม ที่ให้โอกาสผู้วิจัยและเลือกมหาวิทยาลัยมหิดลในการดำเนินการประเมินผลฯ ในครั้งนี้ ตลอดจนเลือกทีมงานวิจัยของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นผู้ประเมินผลของเทศบาลตำบลคอนดอนยายหอมและได้มอบหมายให้ผู้วิจัยดำเนินการทำวิจัยเรื่องนี้ในนามมหาวิทยาลัยมหิดล

ท้ายที่สุดขอขอบคุณประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลคอนดอนยายหอม ที่กรุณาได้สละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้อง และประโยชน์ทางวิชาการและจะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุง ด้านการบริการให้ประชาชนในพื้นที่ ได้เป็นอย่างมาก ในโอกาสต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสรี วรพงษ์
หัวหน้าโครงการ

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์	7
กรอบแนวคิด	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ	10
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	19
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ	43
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการ	47
แนวคิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลคอนยายหอม	53
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ	56

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	67
วิธีการวิจัย	67
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	67
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล	71
การวิเคราะห์ข้อมูล	72
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	73
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	74
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบล ดอนยายหอม	86
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลดอนยายหอม	91
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านจัดเก็บรายได้	91
ตอนที่ 5 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้าน จัดเก็บรายได้	95
ตอนที่ 6 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานสาธารณสุข	95
ตอนที่ 7 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานสาธารณสุข	99
ตอนที่ 8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการทางสังคม และสวัสดิการ(เบี้ยผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์)	100

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ)

ตอนที่ 9 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนการบริการ ทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์)	103
--	-----

ตอนที่ 10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน	104
--	-----

ตอนที่ 11 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	107
---	-----

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และเสนอแนะ 109

สรุปผลการศึกษา	109
----------------	-----

อภิปรายผล	113
-----------	-----

ข้อเสนอแนะ	114
------------	-----

บรรณานุกรม 117

ภาคผนวก 125

แบบสอบถาม	126
-----------	-----

แบบสัมภาษณ์	129
-------------	-----

ประวัติผู้วิจัย 130

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	75
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านจัดเก็บรายได้	77
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานสาธารณสุข	79
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	82
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการการบริการทางสังคมและสวัสดิการ	84
ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวม	87
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่เทศบาลตำบลคอนยายหอม จำแนกแต่ละด้าน	89
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานบริการด้านจัดเก็บรายได้ จำแนกแต่ละด้าน	93
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานบริการงานสาธารณสุข จำแนกแต่ละด้าน	97
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน(เบี้ยผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์) จำแนกแต่ละด้าน	101
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	105

สารบัญภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิด	8
แผนภาพที่ 2 รูปแบบการประเมินของไทเลอร์ (Tyler, 1959)	49
แผนภาพที่ 3 การประเมินของทาบา (Taba, 1962)	49
แผนภาพที่ 4 ที่ทำการเทศบาลตำบลคอนยายหอม	53
แผนภาพที่ 5 แผนที่เทศบาลตำบลคอนยายหอม	54

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะเป็นองค์กรที่มีขนาดเล็กที่สุด แต่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท องค์กรการบริหารส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน พุทธศักราช 2560 ที่ต้องการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นมากขึ้น ในการบริหารงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลเพื่อจัดทำบริการสาธารณะให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยการดำเนินงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลในปัจจุบันยังพบว่ามีปัญหาในกระบวนการดำเนินงาน โดยปัญหาที่สำคัญคือ การมีขนาดเล็ก ทั้งในแง่ของรายได้น้อยและบุคลากรก็น้อย รวมถึงปัญหาการขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่างๆ ในท้องถิ่นของตน โดยผู้บริหารอปท.เป็นคนในท้องถิ่นที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เป็นการกระจายอำนาจของรัฐลงสู่ระดับท้องถิ่นและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐดูแลตนเองมากขึ้น ซึ่งบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วย การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ รัฐต้องให้อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี และรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 มาตรา 253 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานโดยประชาชนเป็นหลัก ประชาชนมีอำนาจในการตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม

มาตรา 287 วรรคสามกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้ประชาชนมีส่วนร่วมดังกล่าว และจัดทำรายงานการดำเนินงานต่อประชาชนในเรื่องของการจัดทำงบประมาณ การใช้จ่าย และผลการดำเนินงานในรอบปีเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และในมาตรา 290 (4) ที่กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) ต้องให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น ลงมติ หรือประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ (สถาบันพระปกเกล้า, 2560)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามวรรคสี่และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชน หรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ว่ารัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษี ที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครอง ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมี

บทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกัน การก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลเพื่อจัดทำบริการสาธารณะให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนนั้น หลังจากที่มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและเทศบาลตำบล การวิเคราะห์ภารกิจ อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๕๖ (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๑๒ พ.ศ. ๒๕๕๖) และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๒ ตลอดจนกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้ทราบว่าเทศบาลมีอำนาจหน้าที่ที่จะเข้าไปดำเนินการแก้ไขปัญหาในเขตพื้นที่ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนได้อย่างไร โดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม (SWOT) ในการดำเนินการตามภารกิจ ตามหลักการของ SWOT ของเทศบาลตำบล จึงกำหนดวิธีการตาม ตามภารกิจให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด และพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล ตามนโยบายของรัฐบาล และนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น ทั้งนี้สามารถวิเคราะห์ภารกิจให้ตรงกับสภาพปัญหา โดยสามารถกำหนดแบ่งภารกิจได้เป็น ๙ ด้าน ซึ่งภารกิจดังกล่าวถูกกำหนดในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๕๖ (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๑๒ พ.ศ. ๒๕๕๖) และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๒

เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล (เทศบาลตำบลไม่ได้กำหนดจำนวนราษฎรในพื้นที่ไว้อย่างชัดเจนเหมือนกับเทศบาลเมืองและเทศบาลนคร) เทศบาลตำบลประกอบไปด้วยสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี โดยที่สภาเทศบาลมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ ๑๒ คน โดยมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๒ เดิมก่อนปี พ.ศ. ๒๕๕๑ เทศบาลในประเทศไทยมีเพียงรูปแบบเดียว คือ เทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี แต่ในปัจจุบันภายหลังปี พ.ศ. ๒๕๕๑ เป็นต้นมา กฎหมายได้เปิดโอกาสให้เทศบาลมีรูปแบบเพิ่มขึ้นได้อีกรูปแบบหนึ่งก็คือ เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี ซึ่งเทศบาลใดจะใช้รูปแบบคณะเทศมนตรีหรือ เทศบาลรูปแบบนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเทศบาล อย่างไรก็ตาม ในปี พ.ศ. ๒๕๕๖ มีการแก้ไขกฎหมายเทศบาลอีกครั้ง เป็นผลให้เทศบาลคงเหลือเพียงรูปแบบเดียว คือ เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี หรือ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรง และเป็นจุดสิ้นสุดเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี รูปแบบคณะเทศมนตรี คือ องค์การ

ปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีโครงสร้างในรูปแบบสภา กับ ฝ่ายบริหาร กล่าวคือ มีการแยกฝ่ายบริหาร กับฝ่ายนิติบัญญัติออกจากกัน แต่มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด กล่าวคือ ฝ่ายบริหาร(ในที่นี้ หมายถึงนายกเทศมนตรีและเทศมนตรี) มาจากการเลือกของสภาเทศบาล และสภาเทศบาลยังมี อำนาจในการควบคุมการทำงานของฝ่ายบริหารได้อย่างใกล้ชิด และในบางกรณีอาจกำหนดการ ดำรงอยู่ของฝ่ายบริหารได้ มาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๘๖ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๑ กำหนดไว้ว่า “ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นนายกเทศมนตรี และเทศมนตรี ด้วยความเห็นชอบของสภาเทศบาล” ขณะเดียวกันก็กำหนดสถานะของ นายกเทศมนตรีให้เป็นหัวหน้าในการบริหารงานของเทศบาล โดยมีเทศมนตรีเป็นผู้ช่วย

กฎหมายยังได้กำหนดผู้ที่มีคุณสมบัติของนายกเทศมนตรีและเทศมนตรีไว้ด้วยว่าต้องเป็นสมาชิก สภาเทศบาล นั่นก็หมายถึง นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีจะทำหน้าที่ในสองสถานะ คือ สถานะ ของฝ่ายบริหารและสถานะของสมาชิกสภาเทศบาล ดังนั้น ความเกี่ยวพันกันของฝ่ายบริหารกับฝ่าย สภาจึงมีอยู่อย่างใกล้ชิด โดยสรุป โครงสร้างและรูปแบบความสัมพันธ์ของคณะเทศมนตรีกับสภา เทศบาล

เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและ ทำเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรม อันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

เทศบาลตำบลโดยทั่วไปมีชื่อตามตำบลที่เทศบาลตั้งอยู่ แต่ก็มีหลายแห่ง (ส่วนใหญ่จะเป็น เทศบาลตำบลที่ได้รับการยกฐานะขึ้นมาจากสุขาภิบาล) ที่ไม่ได้ใช้ชื่อของตำบลหรืออำเภอที่ตั้ง เทศบาลเป็นชื่อ เช่น เทศบาลตำบล กม.5 ที่ตั้งอยู่ในตำบลอ่าวน้อย อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นอกจากนี้ เทศบาลตำบลแห่งหนึ่ง ๆ อาจมีเขตครอบคลุมพื้นที่ตำบลอัน เป็นที่ตั้งเทศบาลแห่งนั้นทั้งตำบล หรือครอบคลุมพื้นที่เพียงบางส่วนของตำบล ส่วนพื้นที่ตำบล เดียวกันซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาลนั้นจะอยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล (องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสำหรับพื้นที่ชนบท) หรือบางครั้งเขตเทศบาลยังอาจครอบคลุมไป ถึงพื้นที่บางส่วนหรือทั้งหมดของตำบลอื่นที่อยู่ข้างเคียงก็ได้

หากท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลตำบลเจริญเติบโตขึ้นจนมีประชากรถึง 10,000 คน และมีรายได้ พอควร อาจได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาด กลาง) ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระมากขึ้น และเขตเทศบาลก็อาจขยายออกไปตาม ชุมชนเมืองที่ขยายตัวโดยชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างเคียงที่กลายสภาพจากชนบทเป็นเมือง เข้ามารวมด้วย แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ

พ.ศ. ๒๔๗๖ ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๔๗๖ และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๖ ขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองตนเองของเทศบาล

พ.ศ. ๒๔๗๘ ได้มีการจัดตั้งเทศบาลเป็นครั้งแรก ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๖ โดยการยกฐานะสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม ๓๕ แห่งขึ้นเป็นเทศบาล และได้มีการปรับปรุงกฎหมาย ดังกล่าวอยู่เป็นระยะ เช่น ในปี พ.ศ. ๒๔๘๑ และ พ.ศ. ๒๔๘๓

พ.ศ. ๒๔๘๖ ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๘๖ ขึ้นใช้แทนกฎหมายเก่าทั้งหมด และได้มีการใช้กฎหมาย พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ. ๒๔๘๖ (โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติมอยู่เป็นระยะ) จนถึงปัจจุบัน (๒๕๔๑) ได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับบทบัญญัติหมวดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐

พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้มีการปรับปรุงแก้ไข พ.ร.บ. เทศบาล (ฉบับที่ ๑๐) พ.ศ. ๒๕๔๒ เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๒

เทศบาลตำบล กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้อย่างกว้างๆ ดังนี้ มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาตั้งแต่ 12,000,000 บาท ขึ้นไปมีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่นนั้น

สำหรับในกรณีที่มีความจำเป็น เช่น การควบคุมการก่อสร้างอาคาร การแก้ปัญหาชุมชนแออัด การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การพัฒนาท้องถิ่นหรือการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในรูปเทศบาล กระทรวงมหาดไทยจะสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลเฉพาะแห่งได้ หรือกรณีที่จังหวัดเห็นว่าสุขาภิบาลใดมีความเหมาะสมสมควรยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลได้ ก็ให้จังหวัดรายงานไปให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลได้ โดยให้จังหวัดชี้แจงเหตุผลและความจำเป็น พร้อมทั้งส่งข้อมูลความเหมาะสมไปให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาด้วย

จากข้อมูล ดังกล่าวข้างต้นที่ได้กล่าวมาแล้วทำให้เห็นว่า ความสำคัญในด้านการบริการในหน่วยงานของภาครัฐ เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในยุคปัจจุบัน เพราะการแข่งขันที่เกิดขึ้นจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ เพราะการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ หรือการบริการที่เป็นเลิศ จะสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่มารับบริการนั้น และผู้ที่มารับบริการนั้นก็คือประชาชน หรือผู้ที่เสียภาษีให้กับหน่วยงานภาครัฐ ทำให้เกิดการเจริญเติบโตในงานของภาครัฐนั้น ๆ ด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานบริการของ

ภาครัฐที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จะสามารถทำให้ประชาชนที่มาขอรับบริการนั้นมีความพึงพอใจกับงานบริการของหน่วยภาครัฐนั้นได้อย่างไร ดังนั้นงานวิจัยนี้จะสามารถเป็นคำตอบได้อย่างดีว่า จะมีแนวทางหรือวิธีการใดที่สามารถทำให้ผู้มารับบริการจากหน่วยภาครัฐมีความพึงพอใจมากที่สุดหรือที่เรียกว่า “การบริการที่เป็นเลิศ”

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนยายหอม จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลคอนยายหอม จังหวัดนครปฐม
3. เพื่อศึกษาเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลคอนยายหอม จังหวัดนครปฐม

3. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดให้ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลคอนยายหอมและเป็นผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลโครงการนี้

3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา ซึ่งเป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยเนื้อหาที่ทำการสำรวจ มีกรอบงานที่จะประเมิน รวม 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.3 ขอบเขตพื้นที่ ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ของการวิจัยครั้งนี้เป็นพื้นที่ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลคอนยายหอม จังหวัดนครปฐม

4. นิยามศัพท์

ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามความต้องการของประชาชนผู้มาขอรับบริการจากเทศบาลตำบลคอนยายหอม แล้วเกิดความประทับใจ ต่อการบริการที่ดีที่สุด โดยตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้มาขอรับบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลคอนยายหอมด้านการบริหารงาน คุณภาพการปฏิบัติงาน และคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน

ผู้มารับบริการ/ประชาชน หมายถึง คนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลคอนยายหอม ที่มาติดต่อขอรับบริการด้านต่าง ๆ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่างๆ ในท้องถิ่นของตนมีฐานะเป็น นิติบุคคล

เทศบาลตำบล (ทต.) หมายถึง หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบลจัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดและมีจำนวนราษฎรไม่น้อยกว่า 5,000 คน มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และหน้าที่อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด

การบริการสู่ความเป็นเลิศ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการให้เกิดความประทับใจ ความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด เกินกว่ามาตรฐานของการให้บริการในระดับปกติของการบริการ โดยทั่วๆ ไปซึ่งครอบคลุมทั้งด้านบุคลากรผู้ให้บริการ กระบวนการบริการ และสถานที่ให้บริการ และสภาพแวดล้อมทั่วไปในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การกำหนดวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคอนยายหอมมีกำหนดระยะเวลาการให้บริการ และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

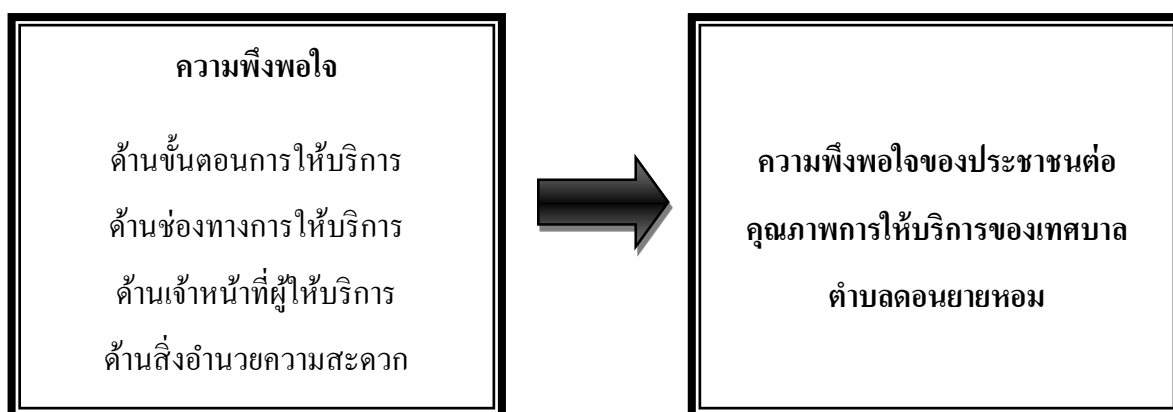
ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนในหลากหลายช่องทาง เช่น สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ และสื่อออนไลน์ที่เทศบาลตำบลคอนยายหอมใช้ในการบริการ การเข้าถึงข้อมูล เพื่อให้การบริการกับประชาชน และการบริการหน่วยเคลื่อนที่

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลคอนยายหอมที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ที่เทศบาลตำบลคอนยายหอมใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในงานบริการ

5. กรอบแนวคิด

การวิจัยเรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนยายหอม เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการต่อประชาชนที่มาขอรับบริการกับหน่วยงาน โดยมีกรอบงานที่จะประเมิน รวม 4 ด้านคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และนำข้อมูลที่ได้รับมาเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถนำไปสู่การปรับปรุงด้านการให้บริการกับประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาแนวทางของการบริการสู่ความเป็นเลิศต่อไป



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการของเทศบาลตำบลคอนยายหอม
2. ทำให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในงานบริการกับเทศบาลตำบลคอนยายหอม
3. ได้ทราบถึงแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคอนยายหอมและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้บริการกับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นมาตรฐานของงานด้านการบริการสู่ความเป็นเลิศให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหลายแห่งทั่วประเทศ
5. นำไปสู่การกำหนดเป็นนโยบายในระดับสูงขึ้นต่อการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพให้กับหน่วยงานภาครัฐในหลายองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานด้านการบริการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนยายหอม ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า เอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ภายใต้นิยามแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ และแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจในบริการกับประชาชน ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเกี่ยวกับบริบทของเทศบาลตำบลคอนยายหอม ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
- 2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.3 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลคอนยายหอม
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ (Public Policy)

ความหมายของนโยบายสาธารณะ(Public Policy)

Ira Sharkansky (1970: 1) นโยบายสาธารณะ คือ กิจกรรมที่กระทำโดยรัฐบาลซึ่งครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดของรัฐบาล

Thomas R. Dye (1984: 1) นโยบายสาธารณะคือ สิ่งที่รัฐบาลเลือกจะกระทำหรือไม่กระทำในส่วนที่จะกระทำครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ทั้งหมดของรัฐบาล ทั้งกิจกรรมที่เป็นกิจวัตร และกิจกรรมที่เกิดขึ้นในบางโอกาส

James E. Anderson (1994: 5-6) นโยบายสาธารณะคือ แนวทางการปฏิบัติหรือการกระทำ ซึ่งมีองค์ประกอบหลายประการ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติหรือชุดของผู้กระทำที่จะต้องรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสังคม โดยมีจุดมุ่งหมายชัดเจนว่า สิ่งใดที่จะต้องกระทำให้สำเร็จ มิใช่สิ่งที่รัฐบาลเพียงแต่ตั้งใจกระทำหรือเสนอให้กระทำเท่านั้น เป็นการจำแนกให้เห็นความแตกต่างที่ชัดเจนระหว่างนโยบายกับการตัดสินใจของรัฐบาล ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญระหว่างการเลือกทางเลือกที่ต้องเปรียบเทียบกัน (Competing Alternatives)

มยุรี อนุমানราชชน (2547) นโยบายสาธารณะถือเป็นเครื่องมือในการกำหนดทิศทางและแนวทางการพัฒนาต่าง ๆ ภายใต้กรอบคิดในกระแสหลักภาครัฐมีอิสระในการกำหนดนโยบายสาธารณะอย่างเต็มที่แต่กรอบคิดในกระแสทางเลือกภาครัฐต้องกำหนดนโยบายโดยคำนึงถึงปัจจัยต่างๆที่ประกอบกันเข้าเป็นปัจจัยแวดล้อมของนโยบายบุคคลและองค์การที่มีอำนาจตัดสินใจในนโยบายตลอดจนการคำนึงถึงกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนก็เป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจ

เชษต์ สุขกำเนิด วิชัย เอกพลาการ และปัทมพงษ์เกษมบุรณ์ (2545:14)เสนอว่านโยบายสาธารณะอาจเกิดและดำเนินไปได้โดยฝ่ายต่างๆในสังคมโดยไม่จำเป็นต้องได้รับการประกาศอย่างเป็นทางการจากรัฐบาลเพราะนโยบายสาธารณะก็คือ “ทิศทางหรือแนวทางที่สังคมโดยภาพรวมเห็นว่าจะหรือเชื่อว่าควรที่จะดำเนินการไปในทางนั้น” ซึ่งทิศทางหรือแนวทางนั้นอาจเกิดขึ้นมาจากความริเริ่มของรัฐบาลของภาคเอกชนหรือของภาคประชาชนก็ได้โดยที่หัวใจสำคัญของนโยบายสาธารณะในความหมายนี้ไม่ได้อยู่ที่คำประกาศหรือข้อเขียนที่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรหรือเป็นทางการแต่อยู่ที่“กระบวนการ” ของการดำเนินการให้ได้มาซึ่งนโยบายสาธารณะมากกว่าโดยกระบวนการสร้างนโยบายสาธารณะที่ดีต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในสังคมเข้ามาทำงานร่วมกันโดยร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความรู้ต่างๆร่วมกำหนดทิศทางหรือแนวทางของนโยบายสาธารณะร่วมดำเนินการตามนโยบายเหล่านั้นร่วมติดตามผลและร่วมทบทวนนโยบายสาธารณะเพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อเนื่อง (อำพลจินดาวัฒน์, 2546: 7)

กวี รัชชน (2541: 3) กล่าวว่า นโยบายมีความหมาย 2 ลักษณะที่มี ความสัมพันธ์กัน ลักษณะที่หนึ่งมีความหมายถึงกิจกรรม (activities) ส่วนอีกลักษณะ หนึ่งจะมีความหมายในฐานะที่เป็นศาสตร์ (science) ซึ่ง 2 ลักษณะจะมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ นโยบายสาธารณะในฐานะที่เป็นศาสตร์จะทำการศึกษาจากนโยบายสาธารณะที่เป็นกิจกรรมแล้วนำมาสะสมกันเป็นความรู้ หรือเป็นวิชา (subject) เพื่อประโยชน์ในการศึกษาที่จะได้ทำให้การกำหนดนโยบายในฐานะที่เป็นกิจกรรมบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ถวัลย์ วรเทพพิพิพษ์ (2536: 2) กล่าวว่า นโยบายสาธารณะเป็นแนวทางปฏิบัติของรัฐบาล มีวัตถุประสงค์แน่นอนอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างแก้ปัญหาในปัจจุบันป้องกันปัญหาในอนาคตก่อให้เกิดผลที่พึงปรารถนา

สรุปนโยบายสาธารณะเป็นเครื่องมือในการกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินการพัฒนาต่างๆของสังคมซึ่งทิศทางหรือแนวทางนั้นอาจเกิดขึ้นมาจากความริเริ่มของรัฐบาลของภาคเอกชนหรือของภาคประชาชนก็ได้โดยกระบวนการสร้างนโยบายสาธารณะที่ดีต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในสังคมเข้ามาทำงานร่วมกันโดยร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

ความรู้ต่างๆ ร่วมกำหนดทิศทางหรือแนวทางของนโยบายสาธารณะร่วมดำเนินการตามนโยบายเหล่านั้นร่วมติดตามผลและร่วมทบทวนนโยบายสาธารณะเพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อเนื่อง

Easton (1965: 112) ได้เสนอแนวความคิดของกิจกรรมทางการเมืองและนโยบายสาธารณะโดยนำแนวความคิดระบบการเมือง (Political system) มาเสนอตัวแบบหรือทฤษฎีระบบ ซึ่งเป็นตัวแบบที่ได้รับความสนใจอย่างมาก โดยแสดงให้เห็นภาพว่า นโยบายสาธารณะเป็นผลผลิตของระบบการเมือง เริ่มจากปัจจัยนำเข้า (Inputs) ที่มีความต้องการและการสนับสนุน (Demands and support) ที่เกิดขึ้นจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่จะตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม (Environment) นำไปสู่ระบบการเมือง เพื่อการตัดสินใจและการกระทำ (decisions and actions) เพื่อเป็นผลผลิต (Output) นำไปกำหนดเป็นนโยบายสาธารณะและผลของนโยบายสาธารณะ เมื่อได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมอาจมีผลสะท้อนกลับ (Feedback) ไปเป็นปัจจัยนำเข้าอีกเป็นพลวัตร

องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ

รัฐเป็นผู้ที่ดำเนินกระบวนการนโยบายสาธารณะภายใต้กรอบแห่งอำนาจการบริหาร อำนาจนิติบัญญัติ และอำนาจตุลาการ ซึ่งอำนาจสามสายนี้เปรียบเสมือนโครงร่างของการปกครองประเทศตามระบอบประชาธิปไตย อีกทั้งในกรณีประเทศไทย บทบัญญัติในรัฐธรรมนูญยังได้ระบุถึงแนวนโยบายแห่งรัฐไว้เป็นกรอบสำหรับการจัดทำนโยบายสาธารณะของรัฐบาลอีกด้วย (แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 75-87) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณานโยบายสาธารณะ จะเห็นว่าประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการด้วยกัน คือ

1. เจตนารมณ์ของรัฐบาลที่จะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการในกิจกรรมบางอย่าง

ดังจะเห็นได้จากคำประกาศ หรือแถลงนโยบาย ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การแถลงมติคณะรัฐมนตรีต่อสาธารณชน หรืออย่างไม่เป็นทางการ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีแก่สื่อมวลชน โดยทั่วไป เจตนารมณ์ดังกล่าวมักจะมีที่มาจากข้อเรียกร้อง หรือความต้องการของประชาชน และจะต้องอิงกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญที่ว่าด้วยแนวนโยบายแห่งรัฐด้วย

อย่างไรก็ดี เจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศนี้ อาจจะมีการนำไปปฏิบัติจริงๆ หรือไม่นั้น ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และพันธะสัญญากับต่างประเทศ เช่น แม้รัฐบาลประกาศว่า รัฐบาลจะใช้มาตรการปกป้องสินค้าเกษตร แต่เมื่อถึงขั้นตอนที่จะดำเนินการแล้ว ผลการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะก็จะสรุปได้ว่า ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากผิดข้อตกลงการค้าเสรีที่ประเทศมีกับองค์การการค้าโลก เป็นต้น

2. การตัดสินใจดำเนินการของรัฐบาล

การตัดสินใจในการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลเป็นผลมาจากเจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศหรือแถลงไว้ การตัดสินใจของรัฐบาลจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดว่าจะแบ่งสรรงบประมาณอย่างไร ประชาชนกลุ่มใดจะได้รับประโยชน์อะไร และได้มากกว่าน้อยกว่ากันอย่างไร การกำหนดแนวปฏิบัติจะดำเนินการในรูปแบบใด เช่น การกำหนดออกมาเป็นกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรี ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับระดับความสำคัญของนโยบายสาธารณะนั้นๆ เช่น นโยบายการปฏิรูปที่ดินจะออกในรูปของกฎหมายเป็นพระราชบัญญัติ การห้ามจำหน่ายสุราในบางช่วงเวลาเป็นระเบียบข้อบังคับหรือกฎกระทรวง ส่วนการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยแล้งรุนแรงก็อาจจะออกมาเป็นมติคณะรัฐมนตรี ฯลฯ จะเห็นได้ว่า การตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะของรัฐบาลแต่ละระดับมีผลกระทบต่อประชาชนกลุ่มต่างๆ มากน้อยแตกต่างกัน ในกรณีที่ป็นนโยบายสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนวงกว้างและต้องการให้มีผลตลอดไป หรือกระทบต่อโครงสร้างการจัดสรรทรัพยากรของประเทศ (เช่น การกระจายการถือครองที่ดิน) ก็มักออกเป็นกฎหมาย ส่วนที่มีหวังผลแก้ปัญหาเฉพาะกิจระยะหนึ่ง หรือเป็นเรื่องฉุกเฉิน ก็จะตัดสินใจและกำหนดโดยมติคณะรัฐมนตรี

3. กิจกรรมของรัฐบาล

กิจกรรมของรัฐบาลเป็นสิ่งบ่งบอกให้เห็นถึงการดำเนินงานตามนโยบายของหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะ ซึ่งจะช่วยให้เห็นว่ามีการทำตามเจตนารมณ์และแนวนโยบายสาธารณะที่กำหนดไว้หรือไม่ มีการระดมจัดหาทรัพยากร หรือมีมาตรการอย่างอื่นมาเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวอย่างไร หรือไม่ และมากน้อยเพียงใด เช่น นโยบายการตรวจสอบคุณภาพอาหารเพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค รัฐบาลจะต้องมีกิจกรรมเสริมอย่างจริงจัง นอกเหนือไป จากการตรวจสอบว่า อาหารเป็นอันตรายหรือไม่ แต่จะต้องมีการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบริษัทไทยแก่ผู้ฝ่าฝืนอย่างจริงจังด้วย เพราะหากปล่อยปละละเลย ไม่เคร่งครัดการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบริษัทไทย ก็เท่ากับว่า รัฐบาลยังมิได้ดำเนินกิจกรรมตามนโยบายที่กำหนดนั้นอย่างได้ผล (กล่าวคือ ยังมีผู้ผลิตอาหารที่เป็นอันตรายออกมาขาย เพราะไม่ต้องเกรงกลัวบทลงโทษ) โดยทั่วไป เราสามารถจะพิจารณากิจกรรมของรัฐบาลได้จากโครงการและแผนงานต่างๆ ของหน่วยงานราชการว่า ได้มีการนำมาปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร และดำเนินการอย่างจริงจังเพียงใด

4. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมของรัฐบาล

การดำเนินกิจกรรมของรัฐบาลตามที่ประกาศเจตนารมณ์ไว้ จะมีการกำหนดเป้าหมาย หรือผลลัพธ์ที่คาดหวังของกิจกรรมไว้ตั้งแต่เริ่มจัดทำแผนงาน ดังนั้น ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมจึงเป็นสิ่งที่แสดงถึงความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของกิจกรรมรัฐบาล เช่น โครงการรณรงค์ลดสถิติ “เมาแล้วขับ” นั้น ผลลัพธ์ที่ออกมาควรจะแสดงแนวโน้มจำนวนผู้กระทำผิดลดลง แต่หากไม่ลดลง ก็แสดงว่า นโยบายที่กำหนดขึ้นไม่บรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

ประเภทของนโยบายสาธารณะ

จาก ความหมายของนโยบายสาธารณะคือ สิ่งที่รัฐบาลเลือกกระทำ หรือไม่กระทำ ซึ่งกระทบต่อผลประโยชน์ของเรา ซึ่งเป็นนิยามที่ดูง่ายที่สุด แต่ในกระบวนการ นโยบายจริงๆ มีความซับซ้อนมากกว่านั้นสมมติว่า ประธานาธิบดีมีอำนาจเด็ดขาดตัดสินใจ ดังนั้น ประธานาธิบดีจะมีบทบาทแต่ผู้เดียวในการดำเนินการ และต้องรับผิดชอบต่อนโยบายที่ดำเนินการไป เช่น ในกรณีสหรัฐอเมริกา ถ้าประธานาธิบดีออกกฎหมายอนุญาตให้ว่ายน้ำ และตกปลาในแม่น้ำได้ในช่วงเวลา 5 ปี กฎหมายแบบนี้จะมีผลเพียงเป้าหมายเดียว คือ การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์จากแม่น้ำ การออกกฎหมายแบบนี้จึงดูง่าย ไม่ยุ่งซับซ้อนที่จะประกาศ และยังมีประสิทธิผลในทางปฏิบัติด้วย

ตามหลักการจำแนกประเภท (Typology) นักวิชาการได้พัฒนาการจำแนกประเภทนโยบายสาธารณะ การแบ่งในยุคแรกสุด โดยมัวโปลจะแบ่งเป็นประเภทตามประเภทของเรื่อง เช่น นโยบายการศึกษา นโยบายด้านสุขภาพ หรือนโยบายด้านการขนส่ง ฯลฯ การจัดแบ่งประเภทแบบนี้ แม้ว่าจะเป็นประโยชน์ในการจำแนกความแตกต่างของขอบเขตนโยบาย แต่จะไม่ช่วยให้เรามองเห็นข้อสรุปทั่วไปเกี่ยวกับแง่คิดรัฐศาสตร์ซึ่งอยู่ภายใต้ นโยบายเหล่านี้ได้

ทฤษฎีการแบ่งประเภทนโยบายของ Theodore Lowi, Randall Ripley และ Grace Franklin

ทฤษฎีการแบ่งประเภทนโยบาย (Policy typologies) ได้พัฒนามาเป็นลำดับ กระทั่งถึงยุคใหม่ของการพัฒนาการแบ่งประเภทนโยบายซึ่งเริ่มต้นในปีค.ศ.1964 Theodore Lowi(1968) ได้วางรูปแบบการจำแนกประเภทของนโยบายที่ดีไว้แบบหนึ่ง ซึ่งเป็นที่นิยมใช้สอนในระดับมหาวิทยาลัยทั่วไปในปัจจุบัน Lowi ได้จำแนกประเภทนโยบายสาธารณะเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. นโยบายจัดสรร (Distributive Policies) เป็นนโยบายที่มุ่งจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้ประโยชน์บางอย่างแก่กลุ่มผลประโยชน์เฉพาะกลุ่ม เช่น นโยบายอุดหนุนเกษตรกร (Farm subsidies) และการจ่ายชดเชยของรัฐบาลกลางให้การสร้างโครงสร้างพื้นฐานในชนบท (Local

infrastructures) เช่น โครงการสร้างเขื่อน (เช่น กรณีจีนสร้างเขื่อนกั้นแม่น้ำ ต้องชดเชยด้วยการหาที่อยู่ให้ผู้ที่ถูกเวนคืนที่ดิน) ระบบป้องกันน้ำท่วม สนามบิน ทางหลวง และโรงเรียน ผลประโยชน์จากโครงการสาธารณะเหล่านี้โดยปกติจะกระจายไปในกระบวนการของอำนาจบริหารและกระบวนการด้านงบประมาณ นโยบายกระจายนี้ทำให้เกิดการเจรจาต่อรองแบ่งปันผลประโยชน์กัน ในระหว่างกลุ่มสมาชิกรัฐสภา เพราะพวกเขาจะอ้างถึงประสิทธิภาพของเขาในการนำเอาเงินงบประมาณเหล่านี้ไปพัฒนาให้ท้องถิ่นของเขา เพื่อเป็นการรณรงค์หาเสียงสำหรับการเลือกตั้งครั้งต่อไป แต่น่าสังเกตว่าโครงการรายจ่ายที่ลงไปสู่งบประมาณของท้องถิ่นนั้น บ่อยครั้งจะเน้นการจัดสรรแบ่งงบประมาณอย่างยุติธรรมโดยยึดตามสัดส่วนของเสียภาษีที่ผู้เสียภาษีในแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้จ่าย

2. นโยบายควบคุม (Regulatory Policies) เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นมาเพื่อใช้บังคับ หรือควบคุมธุรกิจ ซึ่งการควบคุมมีอยู่ 2 ประเภท คือ นโยบายควบคุมแบบแข่งขันหรือ Competitive regulatory policy และนโยบายควบคุมแบบปกป้องหรือ Protective regulatory policy

1) นโยบายควบคุมแบบแข่งขันเกี่ยวข้องกับนโยบายที่มีลักษณะ “จำกัดการจัดหาสินค้าและบริการให้แก่ผู้ค้าส่งให้มีเพียง 2-3 ราย และเป็น 2-3 รายที่คัดเลือกมาจากผู้ค้าส่งจำนวนมากที่แข่งกัน” เช่น การจัดสรรคลื่นความถี่วิทยุ โทรทัศน์ และการออกใบอนุญาตแฟรนไชส์ (Franchise) อีกตัวอย่างก็คือ นโยบายที่ตั้งใจเพื่อควบคุมการค้า หรือวิชาชีพ เช่น กฎหมาย ยา การรักษาพยาบาล วิศวกรรม ไฟฟ้า ประปา และช่างออกแบบ รัฐบาลจะมีนโยบายเพื่อควบคุมการประกอบอาชีพอิสระเหล่านี้ โดยรัฐบาลเป็นผู้กำหนดอำนาจในการออกใบอนุญาตให้แก่สมาชิกของสมาคมอาชีพ เช่น อาชีพทนายความ หรือใบอนุญาตประกอบเวชกรรมสำหรับอาชีพแพทย์ นโยบายควบคุมแบบนี้ แม้ว่าจะมีข้อเสียตรงที่เป็นการจำกัดการเข้าสู่อาชีพของบางคน และเป็นการจำกัดจำนวนผู้ประกอบการวิชาชีพ แต่ข้อดีคือ สามารถจะกำหนดหรือสร้างมาตรฐานด้านวิชาชีพนั้นๆ ได้ เพราะในทางปฏิบัติจะมีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่เหมาะสมจะได้รับใบอนุญาต เป็นต้น อย่างไรก็ดี นโยบายควบคุมแบบแข่งขันนี้ ส่วนมากแล้วจะไม่เป็นที่สังเกตของสาธารณชนมากนัก ดังนั้น ในสหรัฐ นโยบายนี้จึงมักจะออกมาในระดับมลรัฐ ส่วนกรณีของไทย เป็นประเทศเล็ก จึงออกมาในแบบรวมทั้งประเทศ เช่น แพทยสภา วิศวกรรมสถาน และสมาคมทนายความ เป็นต้น

2) นโยบายควบคุมแบบปกป้องเป็นนโยบายที่ออกมาเพื่อปกป้องสาธารณชนจากผลด้านลบของกิจกรรมภาคเอกชน (Negative effects of private activity) เช่น อาหารเป็นพิษ มลพิษทางอากาศ ผลึกภัณฑ์ไม่ปลอดภัย หรือการฉ้อฉลทางธุรกิจ กฎหมายที่ออกมาควบคุมธุรกิจเพื่อปกป้องผู้บริโภคหรือสาธารณชนนี้ย่อมจะไม่ที่พึงพอใจของธุรกิจ เพราะนอกจากจะถูกตรวจสอบอย่างเข้มงวดแล้ว ธุรกิจยังจะต้องเสียต้นทุนเพิ่มขึ้นในการที่จะระมัดระวังคุณภาพ หรือปรับปรุงให้

คุณภาพดีขึ้น ซึ่งจะมีผลให้กำไรของธุรกิจลดลง เป็นธรรมดาที่ธุรกิจส่วนมากจะต่อต้านกฎหมายแบบนี้ ขณะที่หน่วยซึ่งมีหน้าที่ควบคุมจะยืนหยัดปกป้องผลประโยชน์สาธารณะ นโยบายควบคุมแบบปกป้องมีแนวโน้มว่าจะถูกคัดค้านได้แข็งแกร่งจากธุรกิจ และโดยปกติการตัดสินใจออกกฎหมายจะต้องอาศัยการเจรจา และการประนีประนอม เพราะในกรณีส่วนใหญ่แล้ว ทั้งธุรกิจ และผู้ออกกฎหมายจะไม่มีใครเห็นด้วยทั้งหมดกับการกำหนดนโยบายแบบนี้ บ่อยครั้งที่รัฐสภา และสมาชิกสภา ถูกจัดไว้ในฐานะนายหน้าหรือคนกลางซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างหน่วยควบคุม และผลประโยชน์ทางธุรกิจ

3). นโยบายจัดสรรใหม่ (Redistributive Policies) เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นมาเพื่อทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่ นโยบายนี้มักจะถูกโต้แย้ง เพราะมันเกี่ยวข้องกับรัฐบาล และผู้นำซึ่งเรียกว่า สมาคมชั้นสูงสุด (Peak association) ในด้านการจัดทำนโยบาย โดยทั่วไป นโยบายจัดสรรใหม่มุ่งที่จะดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสรรความมั่งคั่ง ที่ดิน สิทธิบุคคล และสิทธิพลเมือง หรือนโยบายที่มีคุณประโยชน์กับชนชั้นสังคม และกลุ่มชาติพันธุ์ ภายใต้นิยามนี้ ตัวอย่างที่เห็นชัดเจนได้รวมเอาสวัสดิการ สิทธิพลเมืองของชนกลุ่มน้อย ความช่วยเหลือแก่เมืองและโรงเรียนที่ขัดสนยากจน เป็นต้น นโยบายแบบนี้ยากที่จะผ่านรัฐสภาได้ เพราะจะต้องทำให้กลุ่มที่มีอำนาจต่ำมีมากกว่ากลุ่มผลประโยชน์ที่มีอำนาจสูง หรืออย่างน้อยที่สุดก็ต้องชักชวนให้กลุ่มที่มีอำนาจสูงกว่าเห็นว่ามันเป็นสิ่งถูกต้อง และยุติธรรมที่จะกระจายทรัพยากรบางส่วนไปให้แก่กลุ่มที่มีอำนาจน้อยกว่า

ในกรณีของไทย การออกกฎหมายภาษีมรดก ภาษีทรัพย์สินรวมทั้งการปฏิรูปที่ดิน เป็นตัวอย่างที่ชัดเจนว่า กฎหมายดังกล่าวนี้แทบจะไม่มีโอกาสผ่านความเห็นชอบของรัฐสภาเลยเพราะคนร่ำรวยซึ่งแม้จะเป็นคนส่วนน้อย แต่มีอำนาจสูงกว่าเป็นผู้สูญเสียประโยชน์ ก็จะกดดันไม่ให้รัฐสภาผ่านกฎหมายนี้ ดังจะเห็นได้ว่า แม้พรรคการเมืองต่างๆ จะเสนอนโยบายนี้ในช่วงการหาเสียง แต่ก็ไม่เคยมีการผลักดันเข้าสภาเป็นรูปธรรมแม้แต่ครั้งเดียว

ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดของการบริหารงานของรัฐบาล เพราะเกี่ยวข้องกับเจตนารมณ์ของรัฐบาลตั้งแต่เมื่อครั้งหาเสียงเลือกตั้ง จนถึงการประกาศแถลงนโยบาย และโดยตัวของมันเอง นโยบายสาธารณะก็มีความสำคัญในแง่ต่างๆ ดังนี้

1. เป็นกรอบแนวทางการบริหารจัดการของภาครัฐในอันที่จะแก้ปัญหาให้แก่สาธารณชน เพราะนโยบายสาธารณะจะกระทบต่อวิถีชีวิตด้านต่างๆ ของประชาชน เช่น นโยบายสาธารณะด้าน

สาธารณสุข สวัสดิการ การศึกษา การเก็บภาษี การค้าต่างประเทศ การอพยพ สิทธิของพลเมือง การปกป้องสิ่งแวดล้อม รายจ่ายของรัฐบาลท้องถิ่น และการป้องกันประเทศ

2. เป็นเสมือนเข็มทิศการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่จะยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ เนื่องจากในนโยบายสาธารณะจะกำหนดว่าเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องส่วนใด จะต้องปฏิบัติอะไร อย่างไร และเมื่อไร จึงจะสอดคล้องกับแนวนโยบาย

3. ช่วยให้ประชาชนได้รับรู้ถึงบทบาทการมีส่วนร่วมตามนโยบายที่รัฐบาลกำหนด เช่น โครงการรณรงค์ลดภาวะโลกร้อน

4. เป็นเครื่องมือสำหรับทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของปัญหา และเพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่

นโยบายสาธารณะกับประชาสังคม

นโยบายสาธารณะ และภาคประชาสังคม (Civil society) ถือว่ามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ทั้งความสัมพันธ์ในเชิงผลประโยชน์ (benefits) และความขัดแย้ง (Conflicts) หรือทั้งสองอย่างในเวลาเดียวกัน นโยบายสาธารณะใดๆ ก็ตามย่อมทำให้เกิดความสัมพันธ์สองด้านนี้เสมอ เพราะหากที่นโยบายสาธารณะจะก่อให้เกิดผลประโยชน์เพียงด้านเดียว แม้ว่าจะเป็นนโยบายสาธารณะที่เป็นสินค้าสาธารณะบริสุทธิ์ (Pure public goods) ก็ยังมีคำถามเรื่องลำดับความเหมาะสมของนโยบาย ผลต่างด้านต้นทุน-ผลประโยชน์ หรืออัตราผลตอบแทนของโครงการ (Internal rate of returns) อีกประเด็นหนึ่งที่นโยบายสาธารณะของรัฐบาลมักจะถูกเพ่งเล็งมากที่สุดคือ เรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of interests) ระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับภาคประชาสังคม ซึ่งที่จริง ผลประโยชน์ทับซ้อนนี้ก็คือ ความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ระหว่างผู้กำหนดนโยบายซึ่งได้แก่ รัฐบาล หรือเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินนโยบายกับสาธารณชน ความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ที่เห็นได้ชัด เช่น เหตุใดรัฐบาลจึงไม่เลือกที่จะสร้างถนนสาย A แต่กลับไปสร้างถนนสาย B ทั้งที่สาย A มีความคุ้มค่ามากกว่าในทุกด้าน ซึ่งข้อเท็จจริงเบื้องหลังของการที่รัฐบาลเลือกสร้างสาย B ก็เพราะผู้ดำเนินนโยบายซึ่งเป็นคนของรัฐบาลมีผลประโยชน์ที่มิควรได้จากการเลือกโครงการนั้น ซึ่งการได้ประโยชน์ของผู้ดำเนินนโยบายทำให้สาธารณชนเสียหายหรือได้รับประโยชน์ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย

การกำหนดนโยบายสาธารณะในประเทศไทยการเมืองและนโยบายสาธารณะ เป็นขอบข่ายที่สำคัญประการหนึ่งของรัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งการศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ในประเทศไทย มีมานานกว่า 5 ทศวรรษแล้ว นโยบายสาธารณะเป็นกิจกรรมของฝ่ายการเมือง ซึ่งนโยบายสาธารณะก็คือ กฎหมายหรือการตัดสินใจของรัฐบาล

อุทัย เลาหวิเชียร (2544: 8, 14) ได้กล่าวว่า รัฐประศาสนศาสตร์ คือ วิชาที่เกี่ยวกับการบริหารรัฐกิจ การบริหารรัฐกิจคือ การบริหารภาครัฐมีลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการเมือง นักบริหารในภาครัฐไม่ใช่แค่เพียงเป็นผู้ที่นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติเท่านั้น ยังมีบทบาทสำคัญยิ่งในฐานะผู้กำหนดนโยบาย ทั้งที่การกำหนดนโยบายเป็นหน้าที่ของฝ่ายการเมือง เมื่อนักบริหารรัฐกิจทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดนโยบายก็เท่ากับว่าได้ปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายการเมืองด้วยจะเห็นได้ว่า การกำหนดนโยบายสาธารณะมีความสัมพันธ์กับระบอบการเมือง ระบอบการเมืองที่แตกต่างกันจะมีผลต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะทั้งในเรื่องวัตถุประสงค์ของนโยบาย ค่านิยม และบทบาทของผู้มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ประเทศไทยก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ. 2475 มีการปกครองในระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ โดยผู้ปกครองคนเดียว (Monarchy) หรือคณะบุคคล (Aristocracy) มีอำนาจทั้งในทางนิติบัญญัติ บริหารและตุลาการโดยสมบูรณ์ ในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ระบบราชการไทยมีลักษณะเป็นระบบราชการแบบผู้นำมีอำนาจเหนือระบบราชการ (Ruler-dominated bureaucracy) ต่อมาภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ. 2475 ประเทศไทยได้มีการปกครองเป็นระบอบประชาธิปไตย ได้ประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับแรกเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2475 ระบบราชการไทยตั้งแต่ พ.ศ. 2475 จนถึงปี พ.ศ. 2522 มีลักษณะเป็นแบบอำมาตยาธิปไตย (Bureaucratic elite system)

ชัยอนันต์ สมุทรวณิช (2522: 140-142) เสนอว่า เมื่อมีข้าราชการเข้าไปดำรงตำแหน่งสำคัญในคณะรัฐมนตรีและตำแหน่งทางการเมืองอื่น ๆ ข้าราชการจะมีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบาย เพราะมีบทบาททั้งสองด้าน คือ ทั้งการเมืองและการบริหารในเวลาเดียวกัน อย่างไรก็ตาม การเมืองเริ่มมีบทบาทมากขึ้น เพราะการเมืองเป็นเรื่องของการกำหนดนโยบายและเป้าหมายของรัฐ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในเชิงคุณค่า (Value judgement) โดยตรง การตัดสินใจว่าควรดำเนินนโยบายเช่นนี้เท่ากับเป็นการยอมรับว่านโยบายนั้นดีกว่าทางเลือกด้านอื่น ๆ นักการเมืองสามารถอ้างความชอบธรรมในการเลือกและกำหนดคุณค่าได้ ก็เพราะการที่ได้รับเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และเป็นผู้กลั่นกรอง ตลอดจนสะท้อนเจตนารมณ์และความต้องการของประชาชน

ไพศาล สุริยะมงคล (2531: 702,709) ได้นำเสนอให้เห็นว่า การกำหนดนโยบายสาธารณะของประเทศไทยมีปัจจัยเกี่ยวกับวัฒนธรรมทางการเมืองของไทยเข้ามามีบทบาทสำคัญ ในกรณีที่การกำหนดนโยบายสาธารณะสอดคล้องกับวัฒนธรรมทางการเมือง นโยบายสาธารณะนั้นก็จะสามารถดำเนินการไปได้ด้วยดี เพราะได้รับการสนับสนุนจากประชาชน แต่ในขณะเดียวกัน ถ้านโยบายนั้นขัดแย้งอย่างรุนแรงกับวัฒนธรรมทางการเมืองก็จะไม่ได้รับการสนับสนุนจากประชาชน เป็นผลให้ไม่สามารถดำเนินนโยบายนั้นได้หรือการปฏิบัติตามนโยบายไม่เกิดผลตามที่ต้องการ ส่วนปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ ปัจจัยทางเศรษฐกิจมีอิทธิพลต่อการกำหนด

นโยบายสาธารณะมาก จะเห็นได้จากนโยบายบางนโยบายซึ่งมีประโยชน์และประชาชนเรียกร้องอย่างมาก แต่ถ้านโยบายนั้นต้องใช้งบประมาณมากอันเป็นการเกินฐานะทางการเงินการคลังของรัฐบาลแล้ว รัฐบาลก็อาจไม่สามารถดำเนินนโยบายที่พึงปรารถนานั้นได้ส่วนองค์กรที่มีอำนาจตามกฎหมายในการกำหนดนโยบายสาธารณะของไทย ก็คือ รัฐสภา คณะรัฐมนตรี ตุลาการ และกระทรวง ทบวง กรม นอกจากนี้ยังมีองค์กรและบุคคลที่มีส่วนร่วมอย่างไม่เป็นทางการในการกำหนดนโยบายสาธารณะของไทย ได้แก่ พรรคการเมือง กลุ่มผลประโยชน์ สื่อมวลชน ประชาชนทั่วไป รวมทั้งหน่วยราชการอื่นที่ไม่มีอำนาจตามกฎหมายในการกำหนดนโยบายสาธารณะ ตัวอย่างเช่น รัฐสภามีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำกฎหมาย คณะรัฐมนตรีมีอำนาจในการกำหนด ดูแลกำกับและติดตามผลการปฏิบัติตามนโยบายของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ และกระทรวง ทบวง กรม ได้รับมอบหมายให้มีอำนาจออกกฎ และระเบียบต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นการกำหนดนโยบายสาธารณะ เป็นต้น

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (SERVICE)

คุณภาพการให้บริการ(SERVQUAL)เป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมาและได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นเป็นลำดับในปัจจุบัน(ชัชวาล ทัดศิวิฐ, 2554)

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

“คุณภาพ” สามารถพิจารณาได้จากหลายมุมมอง และสาขาความรู้หลากหลายลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม การตลาด จิตวิทยาและการวิจัยการดำเนินการ (Khantanapha, 2000: 8) โดยจากมุมมองของบอร์น (Born, 1994) คุณภาพเป็นเรื่องทางเทคนิคที่ปัจจุบันได้รับความสำคัญอย่างยิ่งจากผู้บริหารระดับสูง (top management agenda) และเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานของการสร้างสมรรถนะการจัดการและการแข่งขันให้กับองค์กรและได้รับความสนใจอย่างเห็นได้ชัดในช่วงหลายคริสต์ทศวรรษที่ผ่านมา แต่ในมุมมองเชิงปรัชญา (Philosophical View) คุณภาพเป็นคุณลักษณะแห่งความคิดและบรรดาถ้อยแถลงที่เชื่อมั่นว่าจะก่อให้เกิดผลดังที่คาดไว้ (Pirsig, 1974 cited in Khantanapha, 2000: 8) ความเป็นนามธรรมของคุณภาพนี้ทำให้เรายากที่จะให้คำนิยามความหมายของคุณภาพได้ เนื่องจากคุณภาพมักเป็นคำที่จะต้องพิจารณาในเชิงสัมพัทธ์กับตัวของมันเอง

นักวิชาการที่มีชื่อเสียงซึ่งได้ให้ความหมายของคุณภาพที่ได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลายได้แก่ Joseph Juran(1988) ปรมาจารย์ด้านการบริหารงานคุณภาพ ผู้เสนอแนวคิดระบบ

การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management-TQM) อธิการศาสตราจารย์แห่งสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซตส์ (MIT) ได้เสนอไว้ว่า คุณภาพก็คือ ความเหมาะสมพอดีในการใช้ และเป็นส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้นส่วนครอสบี้ (Crosby, 1982) ให้ความหมายอย่างกระชับไว้ว่า เป็นการตอบสนองต่อความต้องการ (Conformance to requirement) ในขณะที่Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990) เสนอว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้นกล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพก็คือ ผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่า การบริการมีคุณภาพ (Juran and Gryna, 1988 ; Hutchins, 1985: 165 ; Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 16) คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์ หรือบริการ กับการรับรู้ที่แท้จริงที่มีโดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดและตรงตามที่คาดหวัง ก็ถือได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเองและคุณภาพการให้บริการนี้ จากทัศนะของRoss, Goetsch and Davis, (1997: 11-13)จัดว่าเป็นกรอบการมองเรื่องคุณภาพกรอบหนึ่ง พร้อมอธิบายว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ อันมีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือการบริหารจัดการน้อย แต่ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมาก กับในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการ มักไม่สามารถทำการทำนายได้เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการได้แก่ พฤติกรรมผู้ให้บริการ (Behavior of the delivery person) ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์กร (Image of the organization) โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการการเริ่มให้บริการจนถึงการสิ้นสุดในการให้บริการ โดยการให้บริการจะยิ่งดียิ่งขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้นจากที่ได้กล่าวถึงทัศนะของนักวิชาการดังกล่าว การศึกษาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่ง และเป็นมุมมองในเชิงคุณภาพที่สำคัญที่พึงได้รับความสนใจ

Gronroos (1982), Smith and Houston (1982 Cited in Khantanapha, 2000) Parasuraman et al. (1988) ได้อธิบายและให้ความหมายเชิงปฏิบัติการไว้ไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (Expectation-WHAT THEY WANT) กับการรับรู้ (Perception-WHAT THEY GET)

Lewis, and Bloom (1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใดการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering service quality) หมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Gronroos (1982; 1990: 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เมื่อมีการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

Crosby (1988: 15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “Service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วยคุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

ตามแนวคิดของ Buzzell and Gale (1987) คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมากดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนะของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้า”

แนวคิดและคำอธิบายเรื่องคุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจเห็นจะได้แก่ มุมมองจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในสาขาความคาดหวังของลูกค้า (Expert in the field of customer expectation) คือ Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990: 19) ความแนวคิดของนักวิชาการกลุ่มนี้คุณภาพการให้บริการ เป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของบริการ นักวิชาการทั้งสามท่านดังกล่าวนี้ได้ว่าหนึ่งในการที่นักวิชาการที่สนใจทำการศึกษา เรื่องคุณภาพในการให้บริการ และการจัดการคุณภาพในการให้บริการขององค์กรอย่างจริงจังมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 สิ่งนี้ Zeithaml, Parasuraman, and Berry ให้ความสนใจในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการนั้น เป็นการมุ่งตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ ประกอบด้วย

- 1) คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What is service quality?)
- 2) อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพในการให้บริการ (What causes service-quality Problems?)
- 3) องค์กรสามารถแก้ปัญหาคคุณภาพในการให้บริการที่เกิดได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problems?)

นักวิชาการที่กล่าวถึงความหมายของคุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจอีกกลุ่มหนึ่งได้แก่ Bitner and Hubbert (1994 Cited in Lovelock, 1996) ซึ่งเสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นความประทับใจในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการ อันมีต่อความเป็นเลิศขององค์กรและบริการที่องค์กรจัดให้มีขณะที่ White and Abel (1995: 37 Cited in Lovelock, 1996) ได้ให้นิยามคำดังกล่าวว่าเป็นการวินิจฉัยของผู้รับบริการเกี่ยวกับความสามารถในการเติมเต็มงานการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการบริการเช่นนี้ White and Abel เสนอแนวคิดที่แตกต่างไปจากสินค้า (goods) กล่าวคือ สินค้าเป็นสิ่งที่จับต้องได้ มีความคงทนสูง และโดยทั่วไปผลิตขึ้นภายใต้และผลิตเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่แน่นอนอันหนึ่ง ในขณะที่บริการ เป็นเรื่องที่มีความผันแปรมากกว่าสินค้า แม้จะมีลักษณะที่ตอบสนองผู้บริโภคเช่นเดียวกับสินค้าก็ตาม และโดยทั่วไปแล้วบริการมีคุณลักษณะสำคัญที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลาย และไม่สามารถแบ่งแยกได้จากการผลิตและการบริโภค (inseparability of production and consumption)

Schmenner (1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นคิดลบหรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเองในประเด็นเดียวกันนี้ Lovelock (1995) มองคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้างๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ถูกค่าที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่เขาจะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

Zineldin (1996) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ Wisner and Corney (2001) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (superiority of the service)

วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์ (2543: 14-15) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

สรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ(ัชชาลย์ทัศนวิษ, 2554)

แนวคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ ประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (Service quality) และคุณค่าของลูกค้า (Customer value) (Cronin, and Taylor, 1992; Oliver, 1993; Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1988) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Oliver, 1993) ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยCronin and Taylor(1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่านความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของ การเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มาใช้บริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด Rust, and Zahorik (1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคลแนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือBitner (1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้ผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้นก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3

แนวคิดดังกล่าวได้ในสองนัยยะ กล่าวคือ นัยยะแรก คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้งสามองค์ประกอบ หรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบรวมกัน และนัยยะที่สอง คุณภาพการให้บริการพิจารณาได้จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service quality) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้เขียนพบว่า นักวิจัยส่วนใหญ่มักให้ความสนใจทำการศึกษาศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ส่วนแนวคิดที่สอง วัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL ที่เสนอ โดยZiethaml, Parasuramanมักเกิดขึ้นต่อมาก็คือเราจะใช้การวัดความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ หรือจะวัดจากคุณภาพการให้บริการจึงสามารถตอบได้ในเบื้องต้นคำตอบก็คือเราจะวัดโดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานใดก็ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่สำคัญคือ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวัด

เกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ

สมวงศ์พงศ์สถาพร (2550: 50) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบากจึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

Gronroos (1982) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับของ คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้ อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันทั่วทั้งด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ 6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด คำอธิบายและผลงานของการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของ Gronroos (1982) ตามที่ได้กล่าวมานั้น นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาคุณภาพที่เน้นหนักในเชิงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริงผลงานที่สำคัญอันเป็นแนวคิดของ Gronroos คือ ข้อเสนอในเชิงแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่เขาเรียกว่า “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality-PSQ)” และ “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ)” ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการที่มีต่อการประเมินคุณภาพของบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว (ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อุทยาน, 2547: 182 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ทัศนวิทย์, 2554)

Gronroos(1990: 40-42) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด ว่า เป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (Expected quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (Marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word-of-mouth communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer needs)

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Experiences quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) ทศนะเรื่องคุณภาพการให้บริการของ Gronroos ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับ

บริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการ ว่า คุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้ว จะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived Service Quality-PSQ) นั่นเองซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่คืออย่างไร

เครื่องมือเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman and Others (1985) ในผลงานการวิจัยเชิงสำรวจและบทความตีพิมพ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ผลงานเมื่อปีค.ศ. 1985, 1988 และ 1990 ซึ่งได้ต่อยอดจากผลงานความคิดของ Gronroos (1982; 1984) และได้รับการพัฒนามาเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการ Buzzle and Gale (1975) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม

3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่คุณปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจะเป็นต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งให้การนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้

เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้ความมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่ออกมามีคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์กรที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์กรได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึงการรักษาความมั่นคงสัญญาว่าองค์กรจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

Steve and Cook (1995: 53) ยังชี้ให้เห็นด้วยว่าการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ โดยส่วนใหญ่ นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

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

หลักการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

Krutz and Clow(1998) ซึ่งได้เสนอหลักพิจารณา 3 ประการ ประกอบด้วย

1. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมินได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้า
2. คุณภาพการให้บริการนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับผลผลิตของการให้บริการ และจะประเมินจากกระบวนการที่บริการนั้นเกิดขึ้น

3. คุณภาพการให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ กับระดับของการบริการที่ได้รับจริงจากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กรพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไปปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ ซึ่งก็คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริง หรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่เขาได้รับมานั้น สอดคล้องกับความคาดหวังที่วางไว้ หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (The one-on-one) การได้รับบริการจากแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

การวัดคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบประการใดบ้างนั้น สามารถพิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการได้แก่

Koehler and Pankowski (1996: 184-185) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

1. ความคาดหวังของผู้บริการ (Customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอะไร

- 2.ภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) รูปแบบต่างๆ ของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

3. การปรับปรุงขั้นตอน (Process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่างๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ๆ ดังกล่าว

4. การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (Meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน นอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษ (จากรัฐบาล)

สรุปการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

เครื่องมือที่ใช้ศึกษาคุณภาพการให้บริการ

ตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้นนับว่าได้แก่

ผลงานของParasuraman, Ziethaml and Berry (1985: 41-50) ซึ่งได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสมผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL ของZiethaml, Parasuraman, and Berry (1985; 1990) มาจากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ ที่ได้แบ่งระยะของการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพในการให้บริการ

ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะ ใช้รูปแบบคุณภาพในการให้บริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุงได้เป็นเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ และความคาดหวังของผู้รับบริการ

ระยะที่ 3 ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะที่ 2 แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์การต่างๆ มากขึ้น มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89

แห่ง ของ 5 บริษัทชั้นนำในการบริการแล้วนำงานมาวิจัยทั้ง 3 ระยะเวลาศึกษาร่วมกันโดยการทำ สัมมนากลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในกลุ่มผู้บริหารและท้ายสุดได้ ทำการวิจัยสำรวจในทุก ๆ กลุ่ม ต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้งในธุรกิจบริการ 6 ประเภท ได้แก่ งาน บริการซ่อมบำรุง งานบริการบัตรเครดิต งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งาน บริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนายหน้าซื้อขาย

ระยะที่ 4 เป็นมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริการโดยเฉพาะงานวิจัย ของ นักวิชาการทั้งสามท่านนี้นับได้ว่ามีชื่อเสียงและเป็นพื้นฐานแนวคิดของการศึกษาในเรื่องการตลาด บริการ (service marketing)

ข้อสรุปทั่วไปจากงานวิจัยข้างต้น Ziethaml, Parasuraman, and Berry (1990) ได้กำหนด มิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (dimension of service quality) ไว้ 10 ด้าน มีมาตรวัดความ พึงพอใจของการบริการรวม 22 คำถามด้วยกันซึ่งได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรม การบริการ (สมวงศ์พงศ์สถาพร, 2550: 75)

ตัวแปรหลัก 10 ตัวแปรที่ Ziethaml, Parasuraman and Others ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ชี้วัด คุณภาพการให้บริการก่อนที่จะมีการปรับปรุงให้คงเหลือเพียง 5 ตัวแปรหลักและได้ให้ความหมาย ของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการไว้กล่าวคือ

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจำเป็นต้อง ได้ในการให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือ การบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการแสดง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่ รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการด้านการสร้างความ เชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย หรือปัญหาต่าง ๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (understanding of customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ต่อมาภายหลัง ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL ได้รับการนำมาทดสอบซ้ำจากจากโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่มคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการ โดยแบบวัด SERVQUAL นี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการจากองค์กรหรือหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจากได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ในการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำคะแนนการรับรู้ในบริการลบกับคะแนนความคาดหวังในบริการ และถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง -6 แสดงว่า องค์กรหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการให้บริการในระดับดี ทั้งนี้ นักวิชาการที่ทำการวิจัยดังกล่าว ได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ และได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) และความเที่ยงตรง (validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลักและยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 28; Lovelock, 1996: 464-466) ประกอบด้วย

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

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผล

ออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้น มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

SERVQUAL ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้อำนาจวิพากษ์วิจารณ์ในการให้บริการขององค์การ นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

1. ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยขอประมวลเสนอให้เห็นว่า ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้ มีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการได้กล่าวคือ

ระดับแรก หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย

ระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ

ระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

ความคาดหวังเป็นแนวคิดสำคัญที่ได้รับการนำมาใช้สำหรับการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค และคุณภาพการให้บริการ Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1988) ซึ่งได้เสนอตัวแบบ SERVQUAL เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจากความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่เขาได้รับโดยเสนอความเห็นไว้ว่า ความคาดหวังหมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค โดยความคาดหวังของบริการนี้ไม่ได้นำเสนอถึงการคาดการณ์ว่าผู้ให้บริการจะให้บริการอย่างไร แต่เป็นเรื่องที่พิจารณาว่า ผู้ให้บริการควรให้บริการอะไรมากกว่ากล่าวโดยสรุปแล้วความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่อื่นที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์กรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ โดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไป มากบ้างน้อยบ้าง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกเล่า ประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น และความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนองหรือได้รับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้ว ก็ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ ในงานวิจัยหลายชิ้น นอกจากจะศึกษาการรับรู้ในคุณภาพในการให้บริการแล้ว ยังมีการศึกษาความคาดหวังในการให้บริการเพื่อสะท้อนถึงคุณภาพในการให้บริการกันอย่างกว้างขวางเช่นเดียวกัน Zeithaml, Parasuraman, and Berry ได้เสนอมุมมองของการพิจารณาคุณภาพในการให้บริการจากความคาดหวัง (expectation) ของผู้รับบริการอีกด้วย นักวิชาการกล่าวกันว่าโดยทั่วไปนั้น ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการหนึ่งบริการใด ย่อมเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการประกอบกันหรือเป็นตัวกำหนด และปัจจัยเช่นนั้นก็กำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการ นอกเหนือไปจากการรับรู้ซึ่งจะเห็นได้จากที่ผู้วิจัยได้นำเสนอว่า คุณภาพในการให้บริการ เป็นความแตกต่างของบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังนั่นเอง ในประการนี้ Zeithaml, Parasuraman, and Berry ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด (determiner)

ความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกันดังนี้ (Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1990: 19)

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

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคล (customer's personal needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต (past experience) ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อ

ความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

ประการที่สี่ /การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (external communication) เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการ ซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น \

นอกจากนี้ Tenner and Detero (1992: 68-69) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่านผู้รับบริการมีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา

ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบได้ด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

สรุปได้จากทัศนะของนักวิชาการหลายท่านคุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งนอกจากจะมีมิติหรือครอบคลุมถึงเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในการให้บริการ การสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ความเป็นธรรม และอื่น ๆ ซึ่งรวมถึงการรักษาความมั่นคงขององค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย และโดยทั่วไปนั้น

การรับรู้ในคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการ จะผูกพันหรือเชื่อมโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อสองสิ่งคือ การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Technical quality of outcomes) ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับ และคุณภาพของกระบวนการบริการ (functional quality of process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมบริหารที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา

2. การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคมการรับรู้หมายถึงวิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบๆ 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. เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
3. การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า
4. เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral) ของผู้รับบริการ
5. บริบท (Context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์
6. การรวม (Aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3. ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990: 19) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ในทางการตลาด ประสบการณ์ของการเคยรับบริการ นับเป็นส่วนผสมทางการตลาด (marketing mix) ของธุรกิจบริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7 P's) ที่นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางด้านการตลาดของสินค้าหรือบริการ

การจัดการบริการสาธารณะของรัฐบาลไทย

การจัดบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมที่หลากหลาย นับได้ว่าเป็นบทบาทหน้าที่เบื้องต้นของรัฐหรือรัฐบาล (James Anderson, 1989: 19-22 อ้างถึงใน ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) ที่ในแวดวงวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ได้มีการถกเถียงกับมาพอควรว่าแท้จริงนั้นบทบาทของการจัดบริการสาธารณะของภาครัฐควรกว้างขวางมากเพียงใดโดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นว่านี้ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ

การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงาน การให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีติดอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น (OECD, 1991 อ้างถึงในทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) ซึ่ง Christopher Hood (อ้างถึงในทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) ได้เสนอความเห็นไว้ว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นมีมิติสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public Service Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชนและผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะ นับจากช่วงกลางทศวรรษ พ.ศ.2540-2550 ที่รัฐบาลหลายสมัยของประเทศไทยต่างได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐบริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐดังที่ได้กล่าวไปข้างแล้ว

ประเทศไทยหรือหน่วยงานภาครัฐของไทยได้นับเอาเครื่องมือทางการจัดการ (Management Tools) อันนับว่าเป็นเครื่องมือสากลเช่น การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management-TQM) มาใช้ต่อเนื่องและขยายตัวในเชิงปริมาณเป็นลำดับกระทั่งต่อมาประเทศไทยได้มีการพัฒนาเครื่องมือการจัดการมาใช้ในการบริหาร

งานภาครัฐของไทยอย่างหลากหลาย อาทิ ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.) รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (TQA) และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ก็ได้รับการพัฒนาและผลักดันเพื่อนำมาใช้ ปรับปรุงระบบการบริหารและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐทั้งราชการส่วนกลาง และ ราชการส่วนภูมิภาค รวมถึงราชการส่วนท้องถิ่นอย่างแพร่หลาย

คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่ หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของ ไทย โดยเฉพาะนับแต่ได้มีการรื้อปรับระบบราชการครั้งใหญ่เมื่อปี พ.ศ.2545 อันเป็นผลมาจากทั้ง นโยบายของรัฐบาลในสมัยนั้น และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการและพระ ราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้นประกอบกับการนำ แนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ได้ทำให้ หน่วยงานราชการต่างๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ใน การจัดบริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการ แผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมา รูปธรรมหนึ่งของการมุ่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ หน่วยงานภาครัฐ (Public Sector Management Quality) ที่ปรากฏในระบบบริหารราชการไทยยุค ใหม่ ยังได้แก่ การที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพ การจัดการภาครัฐ ตามหลักเกณฑ์แนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (Malcolm Balbridge National Quality Award-MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award-TQA) ภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของ หน่วยงานภาครัฐ อันสอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ยุทธศาสตร์ที่ 6 ค. ทิศทางการ พัฒนาระบบราชการไทยภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-2550) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ความสำคัญของเรื่องคุณภาพในการให้บริการ ยังสะท้อนออกมาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2546-2550 และแผนการบริหารราชการแผ่นดินฉบับ พ.ศ.2548-2551 และ

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ที่นำเสนอและขับเคลื่อนโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พอสรุปได้ดังนี้

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้มีบทบัญญัติและการดำเนินงานเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการทำการกำหนดวิธีการดำเนินงานตามภารกิจ โดยจำแนกออกได้เป็น 5 กลุ่ม โดยมีเรื่องของการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ จัดอยู่ในกลุ่มภารกิจที่ทุกส่วนราชการจะต้องดำเนินการพร้อมกันในพื้นที่ (ภารกิจกลุ่มที่ 1) ซึ่งให้เริ่มดำเนินการนับแต่ปี พ.ศ.2547 ที่ผ่านมามาจนถึงปัจจุบัน และดำเนินการควบคู่ไปกับการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการบริการและการปรับปรุงระบบการให้บริการของส่วนราชการ

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอไว้ว่า การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วยและด้วยแรงกดดัน

ดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่มากนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

สรุปองค์กรที่มีภารกิจหลักในการให้บริการมักจะมีการกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการภายในองค์กรความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จึงเป็นเรื่องที่พบเห็นได้ทั่วไปในองค์กรภาคเอกชน ที่ขยายมายังหน่วยงานภาครัฐในระยะหลังมานี้ความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพนี้ เป็นผลสืบเนื่องประการหนึ่งมาจากแรงกดดันจากการแข่งขันความก้าวหน้าทางการสื่อสารและโลกาภิวัตน์ รวมไปถึงการแข่งขันและการประเมินสัมฤทธิ์ผลจากการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างเข้มข้นเข้มข้นโดยนัยประการหนึ่งเพื่อสร้างความอยู่รอดให้กับองค์กร และคุณภาพเอง เป็นเครื่องชี้บ่งถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรได้เป็นอย่างดีกล่าวโดยเน้นถึงองค์ภาครัฐในปัจจุบัน ได้ปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงานจากเดิมที่ประชาชนเป็นเพียงผู้จ้างต้องรับบริการที่รัฐจัดให้ มาเป็นลูกค้าที่องค์กรภาครัฐพึงให้ความสนใจจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบอย่างมีคุณภาพอย่างไรก็ตามในเรื่องของคุณภาพการบริการนั้น นับว่าได้รับความสนใจทำการศึกษาและกล่าวถึงในองค์การภาครัฐอย่างจริงจังเมื่อไม่นานมานี้ แต่กระนั้นคุณภาพของการบริการ นับได้ว่าเป็นเรื่องซับซ้อนไม่น้อย ซึ่งในแวดวงวิชาการตะวันตก ได้มีการพัฒนาแนวคิด การประยุกต์ตัวแบบ รวมทั้งการวิพากษ์วิจารณ์กันอย่างกว้างขวาง ภายใต้เป้าหมายสำคัญของการมุ่งแสวงหาตัวแบบของการประเมินคุณภาพการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อการสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการนั่นเองจากที่ได้กล่าวถึงมิติของการประเมินคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นมิติหลักด้านหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญในเรื่องความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงแก้ไขบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ในทางวิชาการและปฏิบัติ แม้จะสามารถวัดผลโดยกำหนดเครื่องมือได้ง่าย เช่น การใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้หรือขอรับบริการจากหน่วยงาน

บริการสาธารณะกับบทบาทขององค์กรส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลเนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติ และระดับท้องถิ่นโดยไม่อาจแยก

ประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้อย่างเด็ดขาดการจัดทำบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลนี้อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับชั้นของกิจการโดยอาศัยหลักเกณฑ์เช่นเดียวกันกับการแบ่งแยกการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่น โดยอาศัยหลักทั่วไป คือ หลักประโยชน์มหาชนและหลักประสิทธิภาพซึ่งบริการเหล่านี้เป็นภารกิจลำดับรองที่ทั้งรัฐและท้องถิ่นต้องแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบดำเนินการ เช่น การจัดการศึกษาความต้องการบริการทางการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการของส่วนรวมของคนทั้งประเทศ โดยกำหนดนโยบายและวางแผนการศึกษาไว้เป็นหลักเกณฑ์ทั่วไปซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการศึกษาขั้นต่อไปและการวัดมาตรฐานการศึกษาซึ่งต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งระบบในขณะที่เดียวกันการศึกษาในชั้นประถมศึกษาซึ่งเป็นความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไปด้วย เช่นการสร้างโรงเรียนการจัดการศึกษาเสริมที่สอดคล้องกับสภาพของชุมชนในแต่ละท้องถิ่นจึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ส่วนการจัดการศึกษาระดับสูงจึงเป็นหน้าที่ของรัฐในการจัดทำและสำหรับการจัดการศึกษานอกโรงเรียนเป็นการจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมทักษะและฝึกฝนฝีมือเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่นซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องผลประโยชน์มหาชนท้องถิ่นจึงเป็นหน้าที่ในการดำเนินการหรือหน้าที่ในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมซึ่งรัฐและท้องถิ่นในการดูแลร่วมกัน (วรินดา คณเสนาติ, 2558)

หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากหลักการสากลดังกล่าวข้างต้นพบว่าภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest)

โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแลรับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวมและเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ

- 1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร
- 2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ
- 3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ
- 4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้อง

ดำเนินการต่อไปส่วนภารกิจที่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะและเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือเป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่นการจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำและทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

2.หลักความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability)

หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไรหลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่นถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลกระทบต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้น โดยเฉพาะก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่นโอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบลหรือ เทศบาลแต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมากมากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3.ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability)

หลักความสามารถของท้องถิ่นเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าการจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภานั้นต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยและแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้นถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับบริการสาธารณะเพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้นความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้วการจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคตโครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไปเพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจและภารกิจใหม่ไปด้วยแต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่

จำเป็นซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อนหรือกลายเป็นปัญหาการค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็นที่ถือว่าเป็นงานหลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่เป็นงานเฉพาะ เช่นงานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เองซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็จึงเป็นเรื่องการสร้างความร่วมมือ การเตรียมความพร้อมและการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4.หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency)

หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่สำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุนหรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการสาธารณะเมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานราชการแล้วนั้นต้องคำนึงและพิจารณาด้วยกว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหนหากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือจำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้วท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้นเพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะกล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลางหรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลงและส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการสิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้นหลักประกันด้านคุณภาพการจัดบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของราชการหรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็มีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไรดังกล่าวก่อนแล้วข้างต้นถึงหลักการในการจัดแบ่งกิจกรรมการบริการสาธารณะ และเมื่อแผนปฏิบัติการการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลบังคับใช้จะเห็นว่ามีคามจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บทบาทและภารกิจของตน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ จะต้องดำเนินการกิจเพิ่มขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากการมีภารกิจจำนวนหนึ่งซึ่ง

ราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาคได้ถ่ายโอน หรือมอบหมายให้ดำเนินการถ้าพิจารณาจาก กฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติ เทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552) พบว่าการกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ มักจะ กำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ในลักษณะกว้าง ๆ

2.3. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Customer Satisfaction)

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุ เป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

คณิต ดวงหัตถ์ (2537) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจ ของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบ เหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศ เวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและสรุปของ มี ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ ผู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการ ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนอง ความต้องการ ของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีที่มีกับ ผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความ มั่นคงในการประกอบกิจกรรม

กรองแก้ว อยู่สุข (2542: 33)ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึงทัศนคติ โดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา ถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควร เช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย ได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯจะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์การ

Good (1973: 320) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่างๆและทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ(Vroom, 1990: 90)

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

Maslow (1970) ทฤษฎีนี้มีประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่า มนุษย์จะมีความพอใจในการทำงาน ถ้าการทำงานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้โดยแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์และตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะมียู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

Maslow (1970) แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิต ตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกาย จัดรถรับส่ง ให้การรักษาพยาบาล และอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้าง ทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน

สร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีส่วนในการเป็นเจ้าขององค์กร ยกย่องชมเชย มอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

แนวคิดของ Maslow นี้ สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหาร จะมีความ พึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากระดับความต้องการของทั้งสองแตกต่างกัน

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงาน เพราะความพึงพอใจเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่จะนำไปสู่สภาพการณ์ที่คนมีความกระตือรือร้น ความตั้งใจและความเชื่อมั่นในหน่วยงาน อันจะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพด้วย ดังนั้นองค์กรใดจะดำเนินกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายได้ จะต้องมียุทธศาสตร์ที่จะทำให้มีความร่วมมือกันทำงาน คือ องค์กรจะต้องชักจูงใจให้มวลสมาชิกช่วยกันทำงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายด้วยความพึงพอใจเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535: 39-40)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้นำนโยบายการบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่

ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

ขอบข่ายของความพึงพอใจโดยทั่วไปการศึกษาความพึงพอใจนิยามศึกษากัน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job satisfactions) ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ (Type of work) ความก้าวหน้า (Promotion) การนิเทศงาน (Supervision) เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงานก็จะทำให้ผลผลิตดี ได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมกลืนกันอย่างไรก็จะมีส่วนทำให้คนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหาก กลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดี และมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์ จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น และสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and Services) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ให้กับบุคคลในหน่วยงาน

นอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) เน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น

เป้าหมายของการศึกษาทั้ง 2 มิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วยซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

ส่วนแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติมีองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ได้แก่ องค์ประกอบ 1) ด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล มี 2 ลักษณะ คือความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ และความรู้สึกเป็นลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ 2) ด้านความคิด (Cognitive component) สมอบของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสถานการณ์ขึ้น องค์ประกอบด้านความคิดเป็นที่มาของทัศนคติ 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioural component) เป็นการกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป กล่าวโดยสรุปคือความพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้า (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สูงสุด (Final outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative process) หรือทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive direction) หรือทิศทางลบ (Negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยาคือ เฉย ๆ (Non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการ

การประเมินโครงการ วัตถุประสงค์หลัก คือ การหาแนวทางในการตัดสินใจดำเนินโครงการว่าควรจะดำเนินต่อไปหรือไม่ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และศึกษาปัญหา อุปสรรค แนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินโครงการ ทั้งนี้การประเมินโครงการจำเป็นต้องอาศัยเกณฑ์ในการตัดสินใจทั้งด้านคุณภาพ ปริมาณ กลุ่มเป้าหมาย เวลา สถานที่ บริบทที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของโครงการที่วางไว้

1. ประเภทการประเมินโครงการ

รูปแบบการประเมินโครงการ สามารถจำแนกการประเมินโครงการออกเป็น 4 ประเภท คือ

1.1 การประเมินโครงการก่อนดำเนินการ (Preliminary Evaluation) เป็นการศึกษาความเป็นไปได้ก่อนที่จะเริ่มดำเนินโครงการ โดยอาจทำการศึกษาถึงประสิทธิภาพของปัจจัย ความเหมาะสมของกระบวนการที่คาดว่าจะนำมาใช้ในการบริหาร จัดการโครงการ ปัญหาอุปสรรค ความเสี่ยงของโครงการ ตลอดจนผลลัพธ์หรือประสิทธิผลที่คาดว่าจะได้รับ ในขณะเดียวกันก็อาจจะศึกษาผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในด้านต่าง

1.2 การประเมินผลระหว่างดำเนินโครงการ อาจจะจำแนกเป็นในห้วงเวลา เริ่มต้นโครงการ (Inception Study) และระหว่างดำเนินโครงการที่ช่วงเวลาเริ่มดำเนินโครงการไปแล้ว (Formative Evaluation) ผลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวนี้จะช่วยปรับปรุงทั้งปัจจัย กระบวนการบริหารจัดการ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของโครงการให้เป็นไปตามความเหมาะสมให้สามารถเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และการประเมินการดำเนินการ (Implementation Evaluation) การประเมินการดำเนินการอาจใช้วิธีการประเมินระหว่างดำเนินโครงการเพื่อทบทวนแผนและปรับแผนของโครงการ ปรับตารางการดำเนินงานด้านต่าง ๆ

1.3 การประเมินผลรวมสรุป (Summative Evaluation) เป็นการประเมินหลังสิ้นสุดโครงการ เพื่อต้องการทราบประสิทธิผลของการดำเนินโครงการว่าบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร หรือทบทวนกระบวนการบริหารจัดการว่า ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวประการใด

การประเมินผลประเภทรวมสรุปนี้ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ เป็นทั้งการประเมินรวมสรุปของแต่ละช่วงโครงการ (Summative evaluation of each phase) หรืออาจจะมองการประเมินของแต่ละช่วงโครงการเป็นการประเมินระหว่างดำเนินการ (Formative) ของโครงการระยะยาวทั้งหมดก็ได้

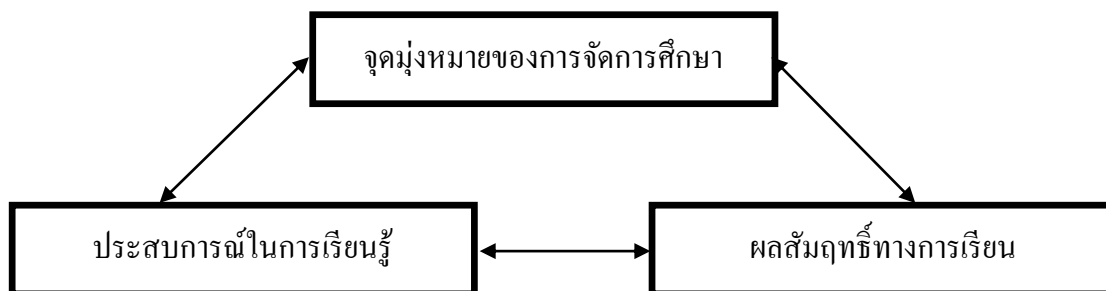
1.4 การประเมินผลกระทบของโครงการ เป็นการตรวจสอบผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานในแต่ละโครงการ เช่น ผลกระทบด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ระบบนิเวศ หรือสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี ประชากร และด้านนโยบาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจุดประสงค์ของการประเมินผล

กระทบ ผู้รับผิดชอบโครงการจะต้องมีการประเมินผลกระทบ หากคำนึงถึงการใช้เวลามาเป็นเกณฑ์ การประเมินร่วมกับการจำแนกการประเมิน การประเมินผลกระทบของโครงการอาจจะพิจารณาได้เป็น 2 รูปแบบ คือ การประเมินผลกระทบในบริบทของการศึกษาความเป็นไปได้เพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการและการประเมินผลกระทบในบริบทของหลังระยะสิ้นสุดโครงการ

2. รูปแบบการประเมินโครงการ

รูปแบบการประเมินของไทเลอร์ (Tyler, 1959)

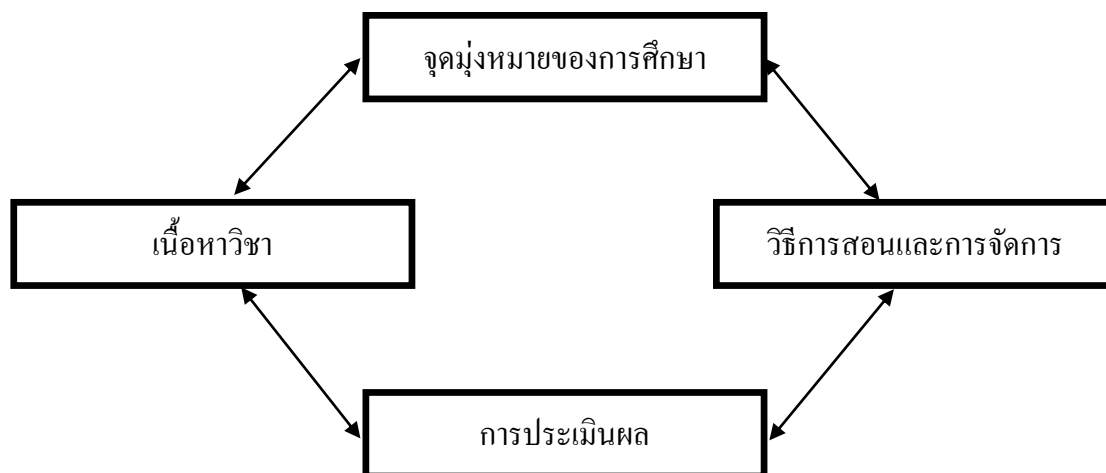
ไทเลอร์เป็นผู้วางรากฐานในการประเมินมาตั้งแต่ ค.ศ. 1930 โดยให้องค์ประกอบในการจัดการศึกษาไว้ 3 อย่าง คือ จุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษา ประสิทธิภาพในการเรียนรู้ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน



แผนภาพที่ 2 รูปแบบการประเมินของไทเลอร์

รูปแบบการประเมินของทาบ (Taba, 1962)

ชื่อว่า “A Conceptual Framework for Curriculum Design” ซึ่งมี ลักษณะคล้ายกับของไทเลอร์มาก แต่เพิ่มการประเมินทางด้านเนื้อหาวิชา



แผนภาพที่ 3 การประเมินของทาบ

รูปแบบการประเมินของแฮมมอนด์ (อ้างใน Worthen, 1973 : 157-170)

แฮมมอนด์ ได้เสนอโครงสร้างรูปแบบการประเมินในลักษณะ 3 มิติ คือ

มิติที่ 1 ด้านการสอน ได้แก่ ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมการศึกษา เช่น การจัดระบบชั้นเรียน การจัดการการสอน เนื้อหาวิชา วิธีสอน สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านสถาบัน ได้แก่ นักเรียน ครู ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ครอบครัว ชุมชน เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านพฤติกรรม ได้แก่ ความรู้ ความคิด (Cognitive) ความรู้สึก ทักษะ (Affective) และทักษะ (Psychomotor)

รูปแบบการประเมินของโพรวัส (อ้างใน Worthen, 1973 : 170-186)

โพรวัส (Malcolm Provas) ได้เสนอรูปแบบการประเมินที่ใช้ชื่อว่า การวิเคราะห์ความไม่สอดคล้อง (The Discrepancy Evaluation) คือ วิเคราะห์ความไม่สอดคล้องระหว่างความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงในโครงการ ขั้นตอนต่าง ๆ ในโครงการที่จะนำมาวิเคราะห์ โพรวัสแนะนำว่า ควรจะทำการวิเคราะห์ใน 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 การกำหนดโครงการ (Program Definition) การพิจารณาคุณภาพของสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ของโครงการ สิ่งที่จะพิจารณาในขั้นนี้มี 3 ประการ คือ 1) วัตถุประสงค์ของโครงการ 2) คุณลักษณะ 3) กิจกรรมที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์

ขั้นที่ 2 ประเมินการเอาโครงการลงในพื้นที่ (Program Installation) การประเมินกิจกรรมต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินโครงการ การประเมินในขั้นนี้ทำให้ทราบความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังในขั้นตอนที่ 1 กับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง

ขั้นที่ 3 การประเมินกระบวนการในโครงการ (Program Process) การประเมินขั้นตอนวิธีการในการดำเนินงานตามโครงการ ทั้งนี้เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินต่อไป

ขั้นที่ 4 การประเมินผลผลิตของโครงการ (Program Product) การประเมินผลขั้นสุดท้ายที่เกิดจากโครงการ เพื่อหาคำตอบว่าโครงการที่ทำบรรลุ วัตถุประสงค์ขั้นสุดท้ายหรือไม่

ขั้นที่ 5 การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย (Cost-Benefit Analysis) การวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบว่าโครงการดังกล่าวได้ผลตอบแทนคุ้มค่ากับการลงทุนมากน้อยเพียงใด ซึ่งการประเมินนี้อาจจะมีหรือไม่ก็ได้

ทั้ง 5 ขั้นตอนของการประเมินจะมีการเปรียบเทียบระหว่างมาตรฐานกับการปฏิบัติจริงว่าสอดคล้องหรือไม่ ถ้าไม่สอดคล้องหรือมีความแตกต่างมากก็จะนำไปสู่การตัดสินใจต่อไปนี้

(1) ดำเนินการต่อไป

- (2) ดำเนินการขึ้นเดิมซ้ำจนกว่าจะได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน
- (3) ดำเนินการเริ่มต้นในขั้นที่ 1 ใหม่
- (4) สิ้นสุดโครงการ

รูปแบบการประเมินแบบซิป (CIPP Model)

เป็นการประเมินภาพรวม ของโครงการ ตั้งแต่บริบท ปัจจัย กระบวนการ และผลผลิต (Context, Input, Process and Product) โดยจะใช้วิธีการสร้างเกณฑ์และประสิทธิภาพของโครงการ ทั้งภาพรวมหรือรายปัจจัยเป็นสำคัญ ซึ่งพออธิบายได้ดังนี้

1. การประเมินด้านบริบท หรือประเมินเนื้อความ (Context Evaluation) เป็นการศึกษา ปัจจัยพื้นฐานที่นำไปสู่การพัฒนาเป้าหมายของโครงการ ได้แก่ บริบทของสภาพแวดล้อม นโยบาย วิสัยทัศน์ ปัญหา แหล่งทุน สภาพความผันผวนทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ตลอดจน แนวโน้มการก่อตัวของปัญหาที่อาจจะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินโครงการ

2. การประเมินปัจจัย เพื่อค้นหาประสิทธิภาพของ องค์ประกอบที่นำมาเป็นปัจจัย ซึ่งใน ด้านการท่องเที่ยวอาจจะจำแนกเป็นบุคคล สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ ทรัพยากร ศักยภาพการบริหารงาน ซึ่งแต่ละปัจจัยก็ยังจำแนกย่อยออกไปอีก เช่น บุคคล อาจพิจารณาเป็น เพศ อายุ มีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ทัศนคติ ศักยภาพ ความสามารถ ประสบการณ์ ความรู้ คุณวุฒิทางการศึกษา ถิ่นที่อยู่และลักษณะกระบวนการกลุ่ม

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการศึกษาต่อจากการประเมิน บริบทและปัจจัย เพื่อต้องการทราบว่ากระบวนการเป็นไปตามแผนที่วางไว้ เป็นการศึกษา ค้นหา ข้อบกพร่อง จุดอ่อน หรือจุดแข็งของกระบวนการบริหารจัดการโครงการที่จะนำโครงการ บรรลุ วัตถุประสงค์ที่วางไว้ว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

4. การประเมินผลิตผล (Product Evaluation) เป็นการตรวจสอบประสิทธิผลของ โครงการ โดยเฉพาะความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับผลลัพธ์ที่ได้แล้วนำเกณฑ์ที่กำหนด ไว้ไปตัดสิน เกณฑ์มาตรฐานนั้นอาจจะกำหนดขึ้นเองหรืออาศัยเกณฑ์ที่บุคคลหรือหน่วยงานอื่น กำหนดไว้ก็ได้

3. มาตรฐานการประเมินโครงการ

มาตรฐานการประเมินแผนงาน โครงการและวัสดุครุภัณฑ์ของ The Joint Committee on Standards for Educational Evaluation (1981) แห่งประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งกำหนดไว้อย่างน้อย 5 ประเด็นใหญ่ และแต่ละประเด็นยังมีประเด็นย่อยและตัวชี้วัดระบุไว้ ดังนี้

3.1 มาตรฐานการใช้ประโยชน์ทั่วไป (Utility Standards) ที่รวมถึงการจำแนกกลุ่มเป้าหมาย การให้ความเชื่อถือแก่ผู้ประเมิน การเลือก และกำหนดกรอบข้อมูลการประเมิน การแปลความด้วยคุณค่า ความชัดเจนของรายงานการเผยแพร่ผลการประเมิน การกำหนดช่วงเวลาการประเมินและผลกระทบของการประเมิน โดยเฉพาะผลกระทบที่เกิดจากการประเมินโครงการ เป็นต้น

3.2 มาตรฐานความเป็นไปได้ (Feasibility Standards) ด้วยกระบวนการในเชิงปฏิบัติ คุณค่าและความน่าเชื่อถือเชิงการเมือง และการคุ้มค่าในการดำเนินงาน (Cost effectiveness)

3.3 มาตรฐานความถูกต้อง ทั้งพหุนัย ความเป็นเหตุเป็นผลและขวัญ (Propriety Standards) ได้แก่ การยอมรับผลการประเมินอย่างเป็นทางการ การพิจารณาประเด็น ความขัดแย้งเกี่ยวกับผลประโยชน์ การปิดการประเมินอย่างสมบูรณ์ และตรงไปตรงมา สิทธิของการรับรู้ของสาธารณชน ประเด็นสิทธิมนุษยชน การรายงานที่เที่ยงตรง และความรับผิดชอบทางการเงิน

3.3.1 มาตรฐานความเที่ยงตรง (Accuracy Standards) จำแนกเป็นการ มีอำนาจ จำแนกวัตถุประสงค์การประเมิน การวิเคราะห์บริบท หรือสภาพแวดล้อมของโครงการ การวิเคราะห์บริบท หรือสภาพแวดล้อมของโครงการ ความสามารถในการอธิบายขั้นตอน และกระบวนการบริหารจัดการของโครงการ การชี้แจงถึงแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ การวัดผลที่ชัดเจน และน่าเชื่อถือ การควบคุมระบบการจัดเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและคุณภาพ การสรุปผลอย่างมีเหตุมีผล และการรายงานผลการประเมินที่สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์การประเมิน

4. กรอบแนวคิดในการประเมิน

กรอบแนวคิดเป็นสิ่งที่นักประเมินผลใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการประเมินผลโครงการ แผนงาน หรือกิจกรรม หรือแม้แต่ประเมินนโยบาย โดยพิจารณาจุดเน้น และตัวแปรที่เป็นปัจจัยเชื่อมโยงต่อกันอย่างเป็นเหตุเป็นผล ซึ่งกรอบแนวคิดในการประเมินอาจปรับเปลี่ยนได้ตามบริบท และวัตถุประสงค์ที่จะประเมิน

2.5 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลคอนยายหอม



แผนที่ 4 ที่ทำการสำนักงานเทศบาลตำบลคอนยายหอม

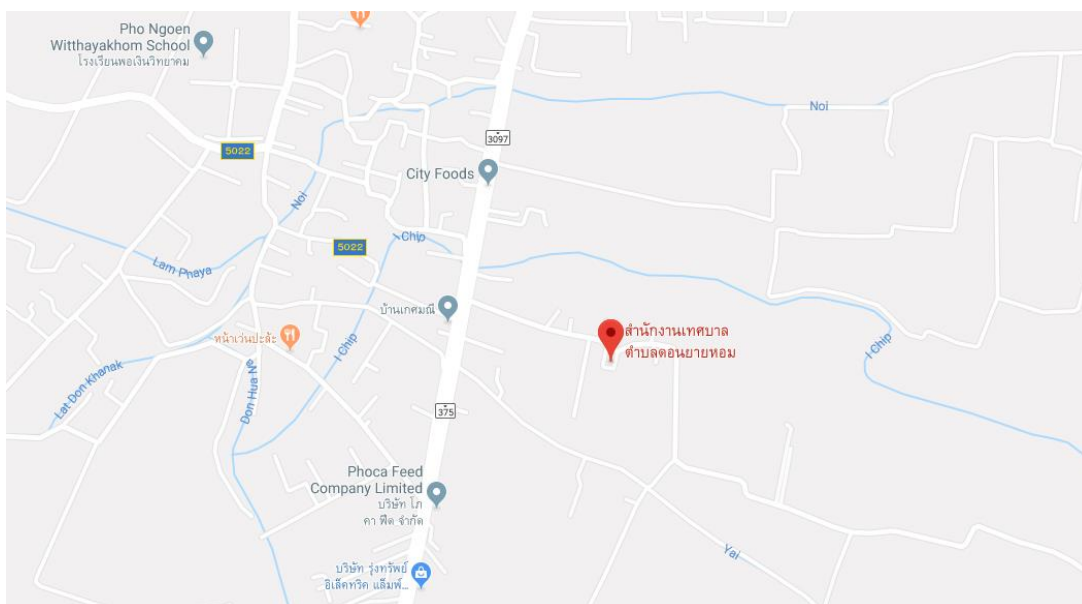
ลักษณะที่ตั้ง

เทศบาลตำบลคอนยายหอม ได้รับการยกฐานะจากสุขาภิบาลตำบลคอนยายหอม เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ.2542 เทศบาลตำบลคอนยายหอมตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม อยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอ ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองนครปฐม ประมาณ 13 กิโลเมตร ปัจจุบันเทศบาลตำบลคอนยายหอม ตั้งอยู่เลขที่ 999 หมู่ที่ 1 ตำบลคอนยายหอม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ทิศเหนือ	ติดกับ หมู่ 3 ตำบลคอนยายหอม
ทิศใต้	ติดกับ หมู่ 1 ตำบลคอนยายหอม
ทิศตะวันออก	ติดกับ หมู่ 1 2 3 ตำบลคอนยายหอม
ทิศตะวันตก	ติดกับ หมู่ 1 2 3 ตำบลคอนยายหอม

ประชากร

มีประชากรทั้งสิ้น 6,553 คน แยกเป็นชาย 3,174 คน หญิง 3,374 คน ความหนาแน่นเฉลี่ย ประมาณ 1,540 คน/ตารางกิโลเมตร จำนวนครัวเรือน 2,114 ครัวเรือน



แผนภาพที่ 5 แผนที่เทศบาลตำบลดอนชัยหอม

การศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม

ศาสนา

ผู้นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตเทศบาล จำนวน 1 วัด
ผู้นับถือศาสนาคริสต์จำนวน ร้อยละ 1 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตเทศบาล

การศึกษา

ประกอบด้วย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลดอนชัยหอม โรงเรียนพระปฐมวิทยาลัย ๒
การบริการพื้นที่

การคมนาคม

ถนนการขนส่งระหว่างชุมชนกับพื้นที่ภายนอกการคมนาคมของเทศบาลตำบลดอนชัย
หอม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เน้นการคมนาคมทางบกโดยมีถนนหลวงสายพระประโทน –
บ้านแพ้ว เป็นถนนหลักในการขนส่งสินค้า และมีถนนภายในเขตเทศบาลอีกจำนวน 10 สาย ซึ่ง
ได้แก่ ถนนเทศบาล 1 ถึง ถนนเทศบาล 10 ส่วนใหญ่จะเป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และยังมีบาง
พื้นที่ยังเป็นถนนลูกรัง และยังมีเส้นทางคมนาคมอื่นอีก ได้แก่

ก. การคมนาคมทางรถไฟ เทศบาลตำบลดอนชัยหอมอยู่ห่างจากสถานีรถไฟนครปฐมด้าน
ทิศตะวันออกประมาณ 12 กิโลเมตร โดยรถไฟทุกขบวนที่เดินทางผ่านสถานีรถไฟนครปฐมจะมุ่ง
หน้าลงสู่ภาคใต้

ข.การคมนาคมทางรถยนต์เทศบาลตำบลคอนยายหอมอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 70 กิโลเมตร ซึ่งมีถนนสายหลักได้แก่ ถนนสายเพชรเกษม ซึ่งเป็นทางหลวงแผ่นดิน เป็นเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมต่อระหว่างจังหวัดนครปฐมกับจังหวัดใกล้เคียง เช่น ราชบุรี เพชรบุรี โดยมีถนนสายพระประโทน – บ้านแพ้ว เชื่อมด้วยกับกับบริเวณหน้าวัดพระประโทนเจดีย์ สำหรับการบริการรถโดยสารและยานพาหนะต่างๆ ในเขตอำเภอเมืองมีบริการโดยสารประจำทางสาย นครปฐม – บ้านแพ้ว ซึ่งรับโดยสารตั้งแต่ท่ารถนครปฐม – บ้านแพ้ว นอกจากนี้ยังมีสาย นครปฐม ตลาดจินดา และนครปฐม ลำเอียง ซึ่งรถโดยสาร ประจำทาง ทั้ง 3 สาย นี้ใช้ถนนสายพระประโทน – บ้านแพ้วเป็นสายหลัก

การไฟฟ้า

การให้บริการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าในเขตเทศบาลตำบลคอนยายหอมอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งในเขตเทศบาลตำบลคอนยายหอมมีครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้าประมาณร้อยละ 95 ของจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 2,114 ครัวเรือน โดยมีไฟฟ้าสาธารณะจำนวน 100 จุด

การประปา

เทศบาลตำบลคอนยายหอมได้รับการบริการประปาจากการประปาส่วนภูมิภาค สาขาสามพราน ซึ่งในเขตเทศบาลตำบลคอนยายหอม มีจำนวนครัวเรือนใช้น้ำประปา ทุกครัวเรือน

สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคอนยายหอม จำนวน 1 แห่ง ศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชน จำนวน 1 แห่ง

การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รถยนต์ดับเพลิง จำนวน 2 คัน	รถบรรทุกน้ำ 2 คัน
- คันที่ 1 จุน้ำได้ 3,000 ลบ.ม.	- คันที่ 1 จุน้ำได้ 6,000 ลบ.ม.
- คันที่ 2 จุน้ำได้ 3,000 ลบ.ม.	- คันที่ 2 จุน้ำได้ 10,000 ลบ.ม.

ทรัพยากรธรรมชาติ

ทรัพยากรดิน ลักษณะดิน ลักษณะการใช้ที่ดินของเทศบาลตำบลคอนยายหอม จากจำนวน 4,640 ตารางกิโลเมตร ประมาณ 2,900 ไร่ จำแนกการใช้พื้นที่ได้ดังนี้

ทรัพยากรน้ำ

น้ำผิวดิน เนื่องจากสภาพพื้นดินโดยทั่วไปของเทศบาลตำบลคอนยายหอม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม จากการสำรวจพบแหล่งน้ำ เพื่อการเกษตรในเขตเทศบาลตำบลคอนยายหอม ส่วนใหญ่ใช้น้ำฝน และจากแหล่งน้ำธรรมชาติเป็นสำคัญ โดยแหล่งน้ำที่สำคัญ

ได้แก่ คลองคอนยายหอม คลองควาย เป็นต้น ส่วนแหล่งน้ำผิวดินตามธรรมชาติ เพื่อใช้อุปโภคส่วน ใหญ่เป็นน้ำฝน และน้ำจากลำคลอง ใช้ในการเกษตร มีบางครัวเรือนที่บริโภคน้ำจากบ่อน้ำตื้นที่มี อยู่ในบริเวณครัวเรือนของตน มีประชาชนส่วนน้อยใช้น้ำบาดาล เป็นแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับอุปโภค บริโภคภายในครัวเรือน

การประกอบอาชีพ

การเพาะปลูก

พื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลคอนยายหอม ส่วนมากจะเป็นจำพวกสวนผลไม้ต่างๆ ซึ่งออก ตามฤดูกาล เช่น ฝรั่ง พุทรา มะม่วง แต่ก็ยังมีเป็นจำนวนน้อยและมีบางพื้นที่ที่ทำนาแกน้อย

การเลี้ยงสัตว์

สัตว์เลี้ยงที่มากที่สุด ในเขตเทศบาลตำบลคอนยายหอมก็คือ ปลาน้ำจืด, สุกร, เป็ด, ไก่, กุ้ง ซึ่งส่วนใหญ่จะมีพ่อค้าคนกลางมารับซื้อที่บ้านเกษตรกร

แหล่งน้ำที่ใช้ในการเพาะปลูกและเลี้ยงสัตว์

แหล่งน้ำเพื่อการเกษตรในเขตเทศบาลตำบลคอนยายหอม ส่วนใหญ่ใช้น้ำฝนและน้ำในลำ คลองในเขตเทศบาลเป็นส่วนใหญ่

การอุตสาหกรรม

การประกอบอาชีพอุตสาหกรรมในเขตเทศบาลตำบลคอนยายหอมส่วนใหญ่จะเป็น อุตสาหกรรมขนาดเล็กและอุตสาหกรรมครัวเรือน เช่น การทำผลไม้ดอง อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ในเขตเทศบาลตำบลคอนยายหอม ได้แก่ โรงงานอาหารสัตว์ โรงงานผลิตผลไม้กระป๋อง โรงงานผลิตเซรามิกและโรงงานหล่อคไฟ และอุปกรณ์ไฟฟ้า เป็นต้น

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

บุญเลิศ บุญอุปกรณ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาล นครเชียงใหม่ต่อผู้บริการเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหาร เทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้านคือ มีความพึงพอใจคุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก ด้าน การปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนตัว ของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริหาร และ

ประชาชนให้ข้อเสนอแนะ คือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้ กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

วรนุช บวรนนทเดช (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษา และบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ มีนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อเยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

วัชรภรณ์ จันทร์พุฒิพงศ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะและอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อการออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนที่มีเพศและโรคประจำตัวต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน

สุจิตรา เชื้อนขันธ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุดคือด้านความรวดเร็วของการให้บริการรองลงมาคือด้านความเสมอภาคของการให้บริการด้านความสะดวกของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของการให้บริการตามลำดับและเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคลเพศระดับการศึกษารายได้ต่อเดือนและภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกันทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกันส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกันทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ไพวัลย์ ชลาสัย (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้ 1) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถ

บริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 12) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษ้องค์ความรู้ใหม่ๆเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอกพานทองจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอกพานทองจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอรองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอกพานทองจังหวัดชลบุรีพบว่าเพศอายุสถานภาพสมรสการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอกพานทองจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

สำนักงานที่ดิน (2549) ได้ศึกษาหัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชน ซึ่งผลการสำรวจพบว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมร้อยละ 72.20 และ 79.40 ตามลำดับซึ่งบ่งชี้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของกรมที่ดินส่วนใหญ่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และสามารถปรับตัวเองให้พร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง

บราลี จินตสนธิ (2538) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลหัวหิน พบว่าตัวแปร เพศ อายุ การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ประชาชนที่มีอายุน้อยกว่าจะมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาดำกว่าแต่ระดับรายได้และอาชีพที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จอมขวัญ ขวัญยืน (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการจัดสวัสดิการแรงงานต่างด้าว : กรณีศึกษาจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า การจัดบริการสวัสดิการสังคมขั้นต่ำให้แก่แรงงานต่างด้าวในจังหวัดสมุทรสาครมี 2 ระดับ คือมีการจัดบริการสังคมพื้นฐาน และมีการให้ความช่วยเหลือโดยองค์กรพัฒนาเอกชนในพื้นที่ ซึ่งในด้านการจัดบริการสังคมทั้ง 4 ด้านนั้น พบว่าเงื่อนไขอันเป็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญมาจากความไม่พร้อมของภาครัฐ ทั้งในเรื่องของนโยบายที่มีความผันผวนส่งในแต่ละสมัย ส่งผลต่อการนำแรงงานต่างด้าวเข้าสู่ระบบการจดทะเบียน และความไม่พร้อมของทรัพยากรและบุคลากรในพื้นที่ ประกอบกับปัญหาในเรื่องทัศนคติในเชิงลบที่มีต่อแรงงานต่างด้าว ทำให้การบริการไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และเนื่องจากความไม่พร้อมของภาครัฐ นายจ้างจึงเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดในการให้สวัสดิการพื้นฐานแก่แรงงานต่างด้าว ซึ่งในระยะหลัง นายจ้างได้มีการปรับตัวจากการขูดรีดแรงงาน มาเป็นการแข่งขันกันให้ค่าจ้างและสวัสดิการ เนื่องจากปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ทำให้มีการแย่งตัวแรงงานต่างด้าว ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการจัดสวัสดิการแรงงานต่างด้าวของงานชิ้นนี้ เสนอต่อการจัดบริการสังคมในพื้นที่ให้เป็นไปโดยคำนึงถึงความเป็นจริงในเรื่องจำนวนประชากรและความต่างทางวัฒนธรรม และเสนอกลไกการทำงานที่ประสบความสำเร็จขององค์กรพัฒนาเอกชนในการเข้าถึงแรงงานต่างด้าวได้ด้วย การใช้กลไกอาสาสมัครและการทำงานเชิงรุกในพื้นที่ รวมถึงการทำงานประสานกันของทุกองค์กรในจังหวัดที่เกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าวด้วย

วาริกา มั่งกะลัง (2556) ได้ศึกษา ภูมิทัศน์วัฒนธรรมชุมชนริมคลองดำเนินสะดวก ช่วงหลักที่ 5 ถึงหลักที่ 6 จังหวัดราชบุรี และจังหวัดสมุทรสาครพบว่า ชุมชนริมคลองดำเนินสะดวกช่วงหลักที่ 5 ถึงหลักที่ 6 มีพัฒนาการภูมิทัศน์วัฒนธรรม 3 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 (พ.ศ. 2409-2449) ยุคเริ่มการขุดคลองดำเนินสะดวกและการตั้งถิ่นฐาน โดยกลุ่มคนจีนและไทยตั้งถิ่นฐานเป็นกลุ่มแรกภายหลังจากเป็นแรงงานขุดคลองดำเนินสะดวก ต่อมากลุ่มไทยทรงดำจึงได้อพยพเข้ามา ช่วงนี้ภูมิทัศน์วัฒนธรรมมีลักษณะที่สภาพแวดล้อมมีอิทธิพลสูงต่อมนุษย์ รูปแบบการตั้งถิ่นฐานปรากฏเฉพาะแนวริมคลองดำเนินสะดวก โดยกลุ่มคนจีนนำภูมิปัญญาทางการเกษตร “ระบบสวนขร่อง” มาใช้ ช่วงนี้จึงจัดเป็น “ภูมิทัศน์นำวัฒนธรรม” ในช่วงที่ 2 (พ.ศ. 2450-2489) ยุคการขยายตัวของชุมชนริมคลองดำเนินสะดวก ชาวดำเนินสะดวกเดิมต้องการขยายพื้นที่ทำนา ประกอบกับการอพยพเข้ามาหาที่ดินทำกินเพิ่มขึ้นของคนจีนจากนครไชยศรีและคนไทยที่พ้นจากการเป็นทาส เริ่มมีการขุดคลองย่อยเข้าสู่พื้นที่ชั้นใน แต่ยังคงอิงกับระบบธรรมชาติและฤดูกาล ช่วงนี้จึงจัดเป็น “ภูมิทัศน์และวัฒนธรรมมีลักษณะเด่นร่วมกัน” และช่วงที่ 3 (พ.ศ. 2490-ปัจจุบัน) ยุคการเปลี่ยนแปลงชุมชนการเกษตร และการคมนาคม มนุษย์เริ่มมีอิทธิพลเหนือสภาพแวดล้อม โดยมนุษย์สามารถควบคุม

ระบบน้ำได้จากการสร้างเขื่อนวชิราลงกรณ์ จังหวัดกาญจนบุรี อีกทั้งการพัฒนาโครงข่ายถนนซึ่งทำให้รูปแบบการตั้งถิ่นฐานและการสัญจรรูปแบบริมน้ำเริ่มเปลี่ยนมาเกาะตามเส้นถนนแทน ในอนาคตอาจสูญเสียคุณค่าและเอกลักษณ์ภูมิทัศน์วัฒนธรรมของชุมชนได้ ช่วงนี้จึงจัดเป็น “วัฒนธรรมนำภูมิทัศน์” พัฒนาการภูมิทัศน์วัฒนธรรมตั้งแต่อดีตของพื้นที่ศึกษานี้ ทำให้ปรากฏองค์ประกอบภูมิทัศน์วัฒนธรรมที่สำคัญคือ องค์ประกอบภูมิทัศน์วัฒนธรรมทางด้านกายภาพ ด้านประวัติศาสตร์ และด้านสังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจ โดยองค์ประกอบเหล่านี้ก่อให้เกิดคุณค่าภูมิทัศน์วัฒนธรรมของชุมชน หากไม่มีการอนุรักษ์มีแนวโน้มที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลงได้ ข้อเสนอแนะในการดำรงภูมิทัศน์วัฒนธรรมของชุมชนริมคลองดำเนินสะดวกช่วงหลักที่ 5 ถึงหลักที่ 6 เช่น การใช้มาตรการทางผังเมืองควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน และควบคุมรูปแบบสถาปัตยกรรมให้คงลักษณะเดิมหรือมีลักษณะใกล้เคียง รวมถึงมาตรการอื่นๆ

นุชรรัตน์ ดันตระกูล (2553) ศึกษา สภาพการอยู่อาศัยของแรงงานต่างด้าว : กรณีศึกษา ชุมชนมหาชัยนิเวศน์ ตำบลโคกขาม จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ที่อยู่อาศัยภายในชุมชนนั้นแบ่งออกได้เป็น 6 ประเภทตามสภาพการอยู่อาศัย โดยพบว่ารูปแบบของหน่วยที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่เป็นประเภทอาคารพักอาศัยรวม โดยแบ่งเป็นห้องเช่าซึ่งส่วนใหญ่มีขนาดพื้นที่ห้อง 13-15 ตารางเมตร ขนาดพื้นที่ห้องน้ำ 1.5-3.0 ตารางเมตร ใช้พื้นที่เพื่อการอยู่อาศัยเพียงอย่างเดียว เมื่อพิจารณาสภาพการอยู่อาศัยโดยรวมของหน่วยพักอาศัย ตามเกณฑ์มาตรฐาน พบว่า หน่วยที่อยู่อาศัยของแรงงานข้ามชาติมีสภาพต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน เมื่อพิจารณาโดยอ้างอิงเกณฑ์ในการจำแนกสภาพการอยู่อาศัยของแรงงานไทยนั้น พบว่าอยู่ในเกณฑ์แค่ปานกลางไปจนถึงต่ำกว่ามาตรฐาน ทางด้านผู้อยู่อาศัยพบว่า แรงงานคนข้ามชาติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 18-30 ปี มีสถานภาพสมรสมากที่สุด โดยมีภูมิลำเนาเดิมมาจากเมืองมะละแหม่ง จากสาธารณรัฐแห่งสหภาพพม่า อยู่ในประเทศไทย 1-5 ปี อาศัยอยู่รวมกัน 7-8 คนต่อหนึ่งหน่วยอาศัย ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมครัวเรือนมีรายได้ 5,001-7,500 บาทต่อเดือน มีรายได้เพียงพอค่าใช้จ่ายแต่ไม่มีเงินเก็บ มีปัญหาเกี่ยวกับการอยู่อาศัยในหน่วยที่พักอาศัยคือ (1) ปัญหาทางด้านความปลอดภัยเนื่องจากมีการรวมอยู่อาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก และเสี่ยงต่อการเกิดอัคคีภัย (2) ความไม่ถูกสุขลักษณะและความสกปรกโดยเฉพาะห้องน้ำ ห้องส้วม และปัญหาของขยะที่ไม่มีการดูแลอย่างทั่วถึง รวมทั้งความไม่ได้มาตรฐานของแสงสว่างและการระบายอากาศภายในที่พักอาศัย น้ำประปาไม่เพียงพอต่อความต้องการ รวมทั้งมีน้ำเต็มไหลปะปนจนไม่สามารถนำมาใช้ในชีวิตประจำวันได้ (3) ความหนาแน่นของประชากรต่อหน่วยพักอาศัยมากเกินไป สภาพอาคารทรุดโทรม มีจุดทิ้งขยะเพียงพอ แต่มีการจัดเก็บขยะไม่ทั่วถึง (4) ความต้องการและการขาดแคลนที่พักอาศัยของแรงงาน โดยปัจจัยในการเลือกที่พำอาศัยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลักคือ ความสะดวกและใกล้

แหล่งงาน ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยคือ (1) รัฐควรเข้ามาจัดการแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วน โดยการจัดทำฐานข้อมูลของแรงงานข้ามชาติ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (2) ทั้งผู้ประกอบการโรงงาน และผู้ประกอบการด้านที่อยู่อาศัย ควรร่วมรับผิดชอบจัดหาที่อยู่ให้กับแรงงานของตน (3) NGO ต้องช่วยกันยกระดับความสัมพันธ์ของคนในชุมชน (4) ตัวแรงงานที่อาศัยอยู่ในชุมชน ควรมีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารชุมชน เพื่อให้คนในชุมชนเห็นคุณค่าของการมีที่พักอาศัยที่ดีและเหมาะสม ถูกสุขลักษณะ (5) ควรแก้ปัญหาระง่วนอย่าง เช่น ปัญหาน้ำเค็มไหลปะปนกับน้ำประปา หรือปัญหาขยะเน่าเสียที่มีผลกระทบต่อสุขอนามัยของคนในชุมชน โดยการแก้ปัญหาคือเป็นไปได้ นั้น จำเป็นต้องได้ความร่วมมือจาก (1) ตัวผู้อยู่อาศัย (2) หน่วยงานท้องถิ่น (3) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับจังหวัดและระดับส่วนกลาง (การเคหะฯ) และสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (4) ผู้ประกอบการ เพื่อช่วยกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันรวมทั้งลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอีกด้วย

ยุทธพร ประสานศรี (2553) ศึกษาเรื่อง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดสวัสดิการสังคมแก่แรงงานต่างชาติ: ศึกษากรณีจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า บทบาทขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต่อการจัดสวัสดิการสังคมแก่แรงงานข้ามชาติยังคงมีลักษณะที่ค่อนข้างจำกัด เนื่องจากเกิดช่องว่างในด้านการบริหารจัดการหลายประการ ได้แก่ 1) ช่องว่างระหว่างนโยบายทางเศรษฐกิจกับนโยบายด้านแรงงาน ซึ่งมีทิศทางตรงข้ามกัน 2) ช่องว่างระหว่างนโยบายด้านแรงงานและนโยบายทางสังคมที่ยังไม่มีความสอดคล้องกัน 3) ช่องว่างระหว่างนโยบายกับการปฏิบัติ ซึ่งยังมีความเข้าใจไม่ถูกต้องตรงกัน และ 4) ช่องว่างในการปรับตัวขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งนอกเหนือจากที่บุคลากรของท้องถิ่นส่วนหนึ่งยังคงมีทัศนคติเชิงลบต่อแรงงานข้ามชาติแล้ว วิธีคิดและมุมมองของเจ้าหน้าที่ยังคงยึดติดอยู่กับกฎระเบียบทางกฎหมายซึ่งยังไม่สามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

กัมพล เกื่อนถนอม (2552) ศึกษา ปัจจัยในการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ความต้องการของพนักงานระดับปริญญาตรีขึ้นไป ในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร และแปรรูปอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีสภาพเศรษฐกิจ สังคม ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-35 ปี สถานภาพโสด เป็นคนภาคกลาง มีระยะเวลาทำงานในสถานที่ปัจจุบันน้อยกว่า 5 ปี โดยมีระยะเวลารวมในการทำงานตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันในจังหวัดสมุทรสาคร 6-10 ปี มีรายได้รอบครัวต่อเดือนเฉลี่ย 20,001-40,000 บาท มีค่าใช้จ่ายต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีสมาชิกในครอบครัว 2-4 คน ระยะทางที่ทำงานถึงบ้าน ไม่เกิน 10 กม. เดินทางทำงานโดยรถยนต์ส่วนตัว อาศัยในบ้านที่อยู่ปัจจุบัน 1-5 ปี ที่อยู่อาศัยราคาต่ำกว่า 1 ล้านบาท ผ่อนต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท บ้านที่อยู่

อาศัยเป็นหลังแรก บ้านใหม่จากโครงการ ส่วนใหญ่เป็นบ้านเดี่ยวรองลงมาเป็นทาวน์เฮาส์ ผลการศึกษา ปัจจัยในการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยประกอบด้วยปัจจัยเมื่อเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ ด้านที่ตั้ง ด้านทำเล ด้านโครงการที่อยู่อาศัยและผู้ประกอบการ ด้านการเงิน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการตลาด ด้านรูปแบบบ้าน และด้านเพื่อนบ้าน ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการประกอบด้วยปัจจัยเมื่อเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ ด้านการพักผ่อนหย่อนใจ ด้านการสาธารณสุขและบริการโครงการ ด้านการออกกำลังกาย ด้านพาณิชยกรรม ด้านการศึกษาและศาสนา ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ประกอบการควรดำเนินการใน 2 ส่วนคือ 1. กำหนดรายได้และสภาพสังคมของกลุ่มประชากร เพื่อนำไปสู่เรื่องกำหนดทำเลที่ตั้งที่อยู่ระหว่างสมุทรสาครกับกรุงเทพมหานคร ระยะเวลาในการเดินทางไม่เกิน 30 นาที (หรือ 10 กิโลเมตร) ระดับราคาที่ตัดสินใจได้มีความสามารถผ่อนชำระ น้ำไม่ท่วม มีขนาดบ้านไม่ใหญ่มากนัก มี 150-180 ตารางเมตร 2. พิจารณาถึงปัจจัยในการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยและสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานระดับปริญญาตรีขึ้นไปเมื่อเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ ควรเลือกทำเลที่ตั้งที่มีการคมนาคมสะดวก มีแนวโน้มความเจริญในอนาคต สภาพแวดล้อมอิงธรรมชาติ ควรมีบริการหลังการขาย ฝีมือการก่อสร้างที่ดี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีระบบสาธารณสุข สาธารณูปโภค มีสถาบันทางการเงินที่น่าเชื่อถือสนับสนุน มีแบรนด์สินค้า มีแคมเปญส่วนลดเงินสด มีที่ดินเปล่าสำหรับโครงการสำหรับผู้ที่จะปลูกบ้านเอง เพราะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัย

อำนาจ ชนานันทชัย (2552) ได้ศึกษา บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านที่อยู่อาศัยตามนโยบายการกระจายอำนาจ : กรณีศึกษา เทศบาลนครสมุทรสาคร พบว่า กรณีศึกษา เทศบาลนครสมุทรสาคร โดยการเก็บข้อมูลภาคสนามและการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ได้พบว่า หลังจากมีนโยบายการกระจายอำนาจมากกว่าทศวรรษ ปัจจุบันเทศบาลนครสมุทรสาครดำเนินงานด้านที่อยู่อาศัยใน 3 ลักษณะ คือ 1) การดำเนินงานปรับปรุงระบบสาธารณสุขในชุมชน 2) การเป็นผู้ประสานจัดการที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย และ 3) การรับแนวทางหรือนโยบายการพัฒนาจากองค์กรส่วนกลาง ซึ่งการดำเนินการก็ยังคงเป็นไปในรูปแบบของการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ไม่ได้มีการพิจารณาถึงการสร้างมาตรการในการวางแผนรองรับความต้องการและป้องกันปัญหาในอนาคต รวมถึงขาดการประสานการวางแผนจัดการด้านที่อยู่อาศัยกับวางแผนผังเมือง ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาพื้นที่และเศรษฐกิจของเมือง การดำเนินการะงานในเรื่องที่อยู่อาศัยของเทศบาลเป็นไปในลักษณะของการแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียนจากประชาชนเป็นหลัก มิได้เป็นไปในลักษณะของการริเริ่มการดำเนินงานเพื่อให้เกิดการยกระดับควบคู่ไปกับการพัฒนาเมืองและการวางแผนด้านการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่นแต่อย่างใด ทำให้เห็นได้ว่า การ

ดำเนินบทบาททางด้านที่อยู่อาศัยในปัจจุบันของท้องถิ่นเองไม่ได้เป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องไปกับหลักของการพึ่งพาตนเองตามหลักการกระจายอำนาจ นอกจากนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมในเรื่องของบทบาทในการดำเนินงานทางด้านที่อยู่อาศัยของท้องถิ่นในต่างประเทศ คือ อังกฤษ ญี่ปุ่น และมาเลเซีย ทำให้พบว่าในประเทศที่มีระบบการจัดการทางด้านที่อยู่อาศัยที่ก้าวหน้า นั้น ท้องถิ่นของประเทศเหล่านี้ ต่างมีอำนาจหน้าที่และแสดงบทบาทของตนในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทางด้านที่อยู่อาศัยในระดับสูงเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศไทย ทำให้เห็นถึงบทบาทในทางที่ได้รับการคาดหวังที่ขาดหายไป จากการศึกษา จึงเสนอให้เสนอให้เทศบาลนครควมมีการดำเนินบทบาททางด้านที่อยู่อาศัยใน 3 ลักษณะ คือ 1) บทบาทในการเป็นผู้วางแผนและกำหนดนโยบายทางด้านที่อยู่อาศัย 2) บทบาทในการเป็นผู้ลงมือปฏิบัติ และ 3) บทบาทในการเป็นผู้ประสานความร่วมมือกับภาคส่วนอื่น เพื่อให้การแสดงบทบาททางด้านที่อยู่อาศัยของท้องถิ่นสามารถที่จะบรรลุถึงผลสำเร็จอย่างยั่งยืนตามตามหลักการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินโครงการ

ภัทราภรณ์ สุกาญจนภรณ์ (2558) ศึกษา การพัฒนารูปแบบการประเมินโครงการศึกษาอบรมต่อเนื่องสำหรับพยาบาลวิชาชีพ:การประยุกต์ใช้แนวคิดความเชื่อมโยงสอดคล้อง พบว่า 1. รูปแบบการประเมินโครงการศึกษาอบรมต่อเนื่องสำหรับพยาบาลวิชาชีพ ที่ประยุกต์ใช้แนวคิดความเชื่อมโยงสอดคล้องเป็นแนวคิดหลัก ร่วมกับรูปแบบการประเมินอื่นๆ และข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์บริบท สภาพการดำเนินการ และความต้องการสารสนเทศจากองค์การที่ศึกษาหลัก ได้เป็นรูปแบบการประเมินที่ประกอบด้วย 6 มาตรฐาน (ความเชื่อมโยงสอดคล้องของการบริหารจัดการโครงการศึกษาอบรมต่อเนื่อง ความเชื่อมโยงสอดคล้องของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ความเชื่อมโยงสอดคล้องของเนื้อหาสาระในการอบรม ความเชื่อมโยงสอดคล้องของผลที่ได้รับตามวัตถุประสงค์ ความเชื่อมโยงสอดคล้องของคุณภาพของผู้เข้าร่วมอบรมภายหลังการอบรม และความเชื่อมโยงสอดคล้องของความคุ้มค่าต่อการลงทุนในโครงการศึกษาอบรมต่อเนื่อง) 34 ตัวชี้วัด และค่าดัชนีความเชื่อมโยงสอดคล้อง 2. รูปแบบการประเมินโครงการศึกษาอบรมต่อเนื่องสำหรับพยาบาลวิชาชีพ: การประยุกต์ใช้แนวคิดความเชื่อมโยงสอดคล้องมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในระดับมากถึงมากที่สุด และอยู่เกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Mean > 3.5, C.V. < 20%) ทุกด้าน 3. การทดลองใช้คู่มือการประเมินโครงการศึกษาอบรมต่อเนื่องสำหรับพยาบาลวิชาชีพ: การประยุกต์ใช้แนวคิดความเชื่อมโยงสอดคล้อง โครงการศึกษาอบรมขององค์การหลักที่ทำการศึกษามีค่าดัชนีความเชื่อมโยงสอดคล้องอยู่ในช่วงระหว่าง 0.48 ถึง 0.94 ส่วนโครงการศึกษาอบรมต่อเนื่องขององค์การทางการพยาบาลที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับองค์การหลักที่คัดสรร มีค่าดัชนีความเชื่อมโยง

สอดคล้องอยู่ในช่วงระหว่าง 0.48 ถึง 0.69 ทั้งนี้ตัวชี้วัดที่โครงการศึกษาอบรมต่อเนื่องทุกโครงการผ่านเกณฑ์การประเมินได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 1 ถึง 7, 9 ถึง 18 และ 21 รวม 18 ตัวชี้วัด

นิชดาภา อัจฉริยสุชา (2555) วิจัยเรื่อง การประเมินโครงการการจัดการความรู้ใน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า โครงการการจัดการความรู้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดลใน ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านบริบทของโครงการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ ในระดับมาก ส่วนด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายการประเมินเฉพาะในแต่ละด้าน บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการเห็นว่าความจำเป็นของ การดำเนินโครงการการจัดการความรู้ และการสนับสนุนจากผู้บริหารมีอยู่ในระดับมาก ขณะที่การ มีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินโครงการ และฐานข้อมูลความรู้ในห้องสมุดที่เป็นผลผลิตของ โครงการมีอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับผลการประเมินโครงการย่อยที่ดำเนินการภายใต้โครงการ การจัดการความรู้ปรากฏว่า โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับบุคลากรห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล และโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานเทคนิค ห้องสมุดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนโครงการพัฒนางานประจำฐานวิจัยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ ในระดับปานกลาง

ณัฐพร สุคติ และสุปราณี จิราณรงค์ (2550) ศึกษา การประเมินโครงการพัฒนาทักษะ กีฬาวายน้ำเพื่อเป็นนักกีฬาโรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ฝ่ายประถม แบบเรียนร่วม ห้องเรียน : รายงานการวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นที่มีต่อโครงการพัฒนาทักษะกีฬาวายน้ำเพื่อเป็น นักกีฬาโรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ฝ่ายประถม แบบเรียนร่วมห้องเรียน การติดตาม ดูแลนักเรียน ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการว่ายน้ำของนักเรียน ความเหมาะสมด้าน ระยะเวลาการจัดโครงการ และระดับชั้น อยู่ในระดับเหมาะสมมาก 2) ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบ การจัดการเรียนรู้แบบเรียนร่วมห้อง การฝึกซ้อมว่ายน้ำ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในห้องเรียน ปัญหาหรืออุปสรรคที่พบในการจัดโครงการและข้อเสนอแนะที่ควรเพิ่มเติมสำหรับนักเรียนใน โครงการ อยู่ระดับเหมาะสมมาก 3) ความพึงพอใจที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการว่ายน้ำ ความพึงพอใจที่มี ต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ระดับพัฒนาการด้านว่ายน้ำของนักเรียนในโครงการ ระดับพัฒนาการ ของนักเรียนด้านต่าง ๆ และความพึงพอใจกับนักเรียนในโครงการ อยู่ในระดับเหมาะสมมาก 4) ความพึงพอใจของนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการ อยู่ในระดับมาก 5) ประสิทธิภาพทางทักษะกีฬาวาย น้ำของนักเรียนในโครงการส่วนใหญ่ มีสถิติดีขึ้นคือ เวลาใน การว่ายน้ำลดลง 6) นักเรียนส่วนใหญ่ มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแยกตามรายวิชาต่าง ๆ ทั้งสิ้น 8 กลุ่มสาระการเรียนรู้ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คือ ระดับผลการเรียน 4 และผลการเรียนเฉลี่ยตามรายภาค/รายปี อยู่ในระดับดีเยี่ยม

บุญณสิน มณีนันท์ (2549) วิจัยเรื่อง การประเมินโครงการจัดรูปที่ดินเพื่อพัฒนาเมือง พบว่า โครงการจัดรูปที่ดินเพื่อพัฒนาพื้นที่ในเขตเทศบาลนครลำปาง โดยมีการทำถนนและสาธารณูปโภคต่างๆ เข้าไปในโครงการ และทำให้การประเมินราคาที่ดินในโครงการบริเวณโดยรอบสูงขึ้นนั้น จะเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้เจ้าของที่ดินในโครงการยินดีเข้าร่วมโครงการ แต่เมื่อมีการตรวจสอบต่อไป ว่าถ้ามีการต้องเสียสละที่ดินที่มีค่าของเจ้าของที่ดิน แต่เป็นการเสียสละในอัตราการเสียสละที่เจ้าของที่ดินคิดแล้วว่ยังได้รับประโยชน์มากกว่า ก็อาจทำให้โครงการประสบความสำเร็จ แต่ถ้ามีเจ้าของที่ดินบางส่วนได้รับประโยชน์ที่น้อยกว่าหรือไม่ได้รับประโยชน์เลย เกิดการเปรียบเทียบกับอัตราการเสียสละแล้วก็จะถอนตัวออกไป การเจรจาต่อรองเพื่อให้ได้ผลประโยชน์สูงสุดของรัฐและเอกชนจะต้องคิดถึงผลประโยชน์ที่ทั้ง 3 ฝ่ายจะได้รับ เพื่อให้ทั้งสามฝ่ายไม่ว่าจะเป็นฝ่ายรัฐที่จะต้องเสียงบประมาณน้อยและคุ้มค่าที่สุด ฝ่ายเจ้าของที่ดินในโครงการก็ได้ราคาประเมินที่สูงขึ้น โอกาสในการทำกิจกรรมทำธุรกิจหรือมีสาธารณูปโภคที่ดีขึ้น และสุดท้ายชุมชนผู้อยู่อาศัยโดยรอบได้รับประโยชน์จากการแก้ไขปัญหาทางภาครัฐในแง่ความสะดวกสบาย ลดปัญหาการจราจร มีคุณภาพชีวิตที่ดี แต่ถ้ามีเจ้าของที่ดินรายใดถอนตัวเพราะไม่พอใจทางสมาคมจัดรูปที่ดินก็อาจจะคัดค้านนั้นออกจากโครงการฯ และดำเนินการตามจำนวนแปลงที่ดินที่ตกลงกันได้ หรือทำร่างมติส่วนใหญ่ 2 ใน 3 ของจำนวนสมาชิก 2 ใน 3 ของจำนวนพื้นที่ตามกฎหมาย พรบ. จัดรูปที่ดินเพื่อพัฒนาเมือง พ.ศ. 2547

มรรษมน บัวภา (2553) ศึกษา การประเมินผลโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง : กรณีศึกษาอำเภอ คลองหลวงจังหวัดปทุมธานี พบว่า

1. การประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการในภาพรวม

1.1 การประเมินกระบวนการดำเนินงานตามโครงการ ปรากฏว่า คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง และสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง เห็นว่ากระบวนการดำเนินงานตามโครงการดำเนินงานได้ดี โดยเฉพาะในเรื่องการอำนวยความสะดวก เรื่องการอธิบายหรือแนะนำรายละเอียดของโครงการของข้าราชการระดับอำเภอผู้เกี่ยวข้องกับโครงการ

1.2 การประเมินผลลัพธ์จากโครงการ ปรากฏว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองเห็นด้วยปานกลางกับผลลัพธ์จากโครงการ โดยเห็นว่าโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองเป็นโครงการที่มีประโยชน์ทำให้ประชาชนมีเงินทุนในการพัฒนาอาชีพ คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง และสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากและมีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการในระดับปานกลาง

2. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานตามโครงการ ได้แก่

1) การไม่มาเข้าร่วมประชุมเพื่อแก้ไขปัญหา

2) การไม่รู้หลักเกณฑ์และสาระสำคัญของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

3) การชำระเงินกู้ไม่ตรงตามกำหนด

3. ข้อเสนอแนะ ได้แก่

1) ควรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบของการเรียกประชุมกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

2) สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (สทบ.) ต้องเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายโดยจัดอบรม สัมมนาให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ

3) ควรปลูกฝังทัศนคติแก่ประชาชนว่า กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองเป็นของทุกคน มิใช่ของคนใดคนหนึ่งจึงต้องช่วยกันดำเนินการเพื่อผลประโยชน์ของคนในชุมชนทุกคน

งานวิจัยในต่างประเทศ

แวน (Van, 1997) ได้ศึกษาถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบุคคลวัย ต่าง ๆ พบว่า การมีกิจกรรมนี้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผาสุกทางใจ ความพึงพอใจในชีวิต และ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ทั้งนี้งานบริการถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดต่อการพัฒนาในองค์กร เพื่อให้ องค์กรสามารถเติบโตได้จะต้องให้มีการปรับปรุงและพัฒนางานด้านบริการให้กับผู้มารับบริการ เพื่อนำผลที่ได้จากการบริการมาปรับปรุงตลอดเวลา จากงานวิจัยจะพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ ให้ความสนใจกับการประเมินผลหรือมีการสำรวจ การให้บริการตลอดเวลา จึงสรุปได้ว่า ผู้มารับ บริการมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาและปรับปรุงภายในองค์กรทุก ๆ องค์กร จำเป็นที่จะต้องมีการ ประเมินการให้บริการบริการตลอดเวลา

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนยายหอม ในครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ซึ่งประกอบด้วยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับการบริการหรือได้รับการบริการจากการลงพื้นที่ของหน่วยงานในสังกัดเทศบาลตำบลคอนยายหอม โดยมีวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 วิธีกรวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ซึ่งประกอบด้วยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจ (Survey Research) ผสมผสานกับวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์เจาะลึกแล้วนำมาตีความหมายในบริบทของความพึงพอใจ โดยรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลคอนยายหอม

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือประชากรที่มีจำนวนแน่นอน ตามหลักสถิติ ที่เรียกว่า Population ได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลคอนยายหอม ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 6,579 คนใช้เป็นกลุ่มประชากร (Population)

กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

สำหรับการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ใช้ตัวเลขจากตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) โดยกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 และระดับความเชื่อมั่น 0.95 ดังตารางต่อไปนี้

ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3,500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	306	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379
80	66	240	148	600	234	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384

ที่มา : Krejcie & Morgan

เมื่อนำตัวเลขประชากรจำนวน 6,579 คน ไปตรวจสอบกับตารางการกำหนดขนาดตัวอย่างของ Krejcie & Morgan จะทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ไม่น้อยกว่า 361 คน แต่เพื่อให้การคำนวณมีความสมบูรณ์มากขึ้น ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนอีก 39 คน เพื่อให้มีตัวเลขที่สูงขึ้นแล้วนำไปกระจายขนาดกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะงานของเทศบาลตำบลคอนชาหอม ดังนี้

ลักษณะงาน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน แบบสอบถามที่ เก็บได้
1. งานด้านการจัดเก็บรายได้	86	70
2. งานด้านสาธารณสุข	6,383	241
3. งานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์)	89	70
4.งานด้านการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐาน	21	19
รวม	6,579	400

3.3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และดัดแปลงจากแบบสอบถามที่มีผู้สร้างมาแล้วเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ เพื่อให้ข้อความครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษางานด้านบริการแต่ละด้านของเทศบาลตำบลคอนยายหอมแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลด้านประชากรและสังคมของประชาชนผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด ประกอบด้วยข้อมูล หน่วยงานที่ได้รับการบริการ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานที่อยู่ปัจจุบัน (ใน/นอก เขต) เทศบาลตำบลคอนยายหอม และข้อมูลการได้รับการบริการ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการ เป็นคำถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดประเภทช่วง (Interval Scale) ได้แก่ คะแนน 1 = พึงพอใจระดับน้อยที่สุด 2 = พึงพอใจระดับน้อย 3 = พึงพอใจระดับปานกลาง 4 = พึงพอใจระดับมาก และ 5 = พึงพอใจระดับมากที่สุด มีจำนวนคำถามรวม 20 ข้อ องค์กรประกอบคำถามแบ่งออกตามลักษณะงานประกอบด้วย

ก) งานหรือกิจกรรมที่ประชาชนเข้ามารับการบริการได้แก่ งานด้านจัดเก็บรายได้และงานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์) มีองค์กรประกอบข้อคำถามความพึงพอใจ 4 ส่วน คือ

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ข) งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานด้านบริการออกชุมชน ดูแลสุขภาพของประชาชน นวัตกรรม ทันตกรรม และ งานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน มีองค์ประกอบข้อถามความพึงพอใจ 4 ส่วน คือ

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ได้รับการบริการ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถามที่สร้างมาทำการตรวจสอบให้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย จากนั้นนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาความถูกต้องและความเหมาะสมก่อนนำไปทดสอบไปทดสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-objective congruence: IOC) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ์, 2535)

เห็นด้วย ให้คะแนนเท่ากับ 1 (สอดคล้อง)

ไม่แน่ใจ ให้คะแนนเท่ากับ 0 (ไม่แน่ใจ)

ไม่เห็นด้วย ให้คะแนนเท่ากับ -1 (ไม่สอดคล้อง)

ทำการบันทึกผลการพิจารณาลงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่าน และนำค่าที่ได้มา

หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร $IOC = \frac{\sum R}{N}$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence)

R หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ถ้าค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.60 ถือว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ สามารถนำไปใช้วัดได้ ถ้าข้อคำถามใดมีค่าน้อยกว่า 0.60 ข้อคำถามนั้นก็ถูกตัดออกไป หรือนำไปปรับปรุงแก้ไขใหม่ให้ดีขึ้น เพื่อที่จะได้ข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ และค่า IOC ที่คำนวณได้มีค่า 1.00 ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนด

2. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของการศึกษารึหรือไม่ หลังจากนั้น นำมาแก้ไขข้อปรับปรุงข้อคำถามในด้านภาษา และความชัดเจนเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายต่อการตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามไปทำ Try out กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับตัวอย่างจริงจำนวน 30 ราย ได้ค่าความเชื่อมั่นในระดับ (0.84) (เกณฑ์ในการพิจารณาความเชื่อมั่นของ Garrett (1965, p.29) กำหนดว่าความเชื่อมั่นมีค่าตั้งแต่ 0.71 – 1.00 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง)

การวัดผลประเมินความพึงพอใจและคุณภาพบริการ

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้เกณฑ์คะแนนมาตรฐานโดยการปรับคะแนนความพึงพอใจที่รวบรวมได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ปรับค่าให้มีค่าระหว่าง 1 ถึง 5 คะแนน และสรุปผลโดยเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- คะแนนระหว่าง 1.00 – 1.80 มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
- คะแนนระหว่าง 1.81 – 2.60 มีระดับความพึงพอใจน้อย
- คะแนนระหว่าง 2.61 – 3.40 มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
- คะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20 มีระดับความพึงพอใจมาก
- คะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

การประเมินคุณภาพการบริการ ใช้ค่าร้อยละของคะแนนความพึงพอใจ โดยมีเกณฑ์ดังนี้

คุณภาพบริการ	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ค่าเริ่มต้น	ร้อยละ 60	ร้อยละ 65	ร้อยละ 70	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80

2. แบบสัมภาษณ์ เป็นการกำหนดประเด็นให้เจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน ของเทศบาลตำบลคอนยายหอม แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ อาทิความคาดหวังด้านประสิทธิภาพต่อการให้บริการ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับวิธีการสุ่มตัวอย่างใช้แบบบังเอิญ (Simple Sampling) หลังจากนั้นคณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำการประมวลผลข้อมูลและส่งต่อให้หัวหน้าโครงการวิจัยสรุปผลการประเมิน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของตัวอย่างที่สุ่มเลือกด้วยแบบสอบถาม จะใช้วิธีการ 2 อย่างตามแต่กรณีที่เกิดขึ้นดังนี้

1) ในกรณีประชาชนที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างสามารถจะทำความเข้าใจ และตอบแบบสอบถามเองได้ ก็จะทำให้ผู้นั้นดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยผู้เก็บข้อมูลภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาว่าผู้ตอบได้ครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วน ผู้เก็บข้อมูลจะได้ซักถามถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบครบถ้วนตามที่กำหนดไว้

2) ในกรณีประชาชนที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองได้ครบถ้วน ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลก็จะอ่านคำถามทุกข้อทุกตอนให้ผู้ตอบได้ฟัง และบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามอย่างครบถ้วนถูกต้องตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมา

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลคอนยายหอม ตามลักษณะงาน จำนวน 5 คน (ดูภาคผนวก)

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้วิธีการพรรณนาจากผลการวิเคราะห์ (Description analysis) ตามรายละเอียดของข้อมูลที่ได้มาจากการแจกแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์เชิงปริมาณจากการตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อการอธิบายค่าระดับของตัวแปรต่างๆ เพื่อบ่งชี้ และยืนยันผลการประเมินให้เที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น ค่าสถิติที่ใช้ คือ 1. ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) กับตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับปัจจัยความพึงพอใจในการให้บริการของงานหรือกิจกรรมที่ประชาชนเข้ามารับการบริการมีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำมาหาคะแนนคุณภาพการให้บริการ โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การหาคะแนนคุณภาพที่กำหนดไว้

บทที่ 4

ผลการสำรวจ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนยายหอม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของมาใช้บริการ และศึกษาปัญหาอุปสรรคของการบริการให้กับประชาชน ผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุป วิเคราะห์ข้อมูลตามหลักการทางสถิติและวิชาการสามารถนำข้อมูลที่ได้มาเป็นผลของการวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลคอนยายหอม

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคอนยายหอม

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านจัดเก็บรายได้

ตอนที่ 5 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้านจัดเก็บรายได้

ตอนที่ 6 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานสาธารณสุข

ตอนที่ 7 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานสาธารณสุข

ตอนที่ 8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตอนที่ 9 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตอนที่ 10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการทางสังคมและสวัสดิการ

ตอนที่ 11 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการทางสังคมและสวัสดิการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.1

เพศ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 และเพศชาย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00

อายุ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คือ 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และระดับปริญญาโทและสูงกว่า คือ 25 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รายได้เฉลี่ยต่อ 20,001-30,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.45 แม่บ้านจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 และประกอบอาชีพเกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 เกิด อยู่อาศัยในชุมชน 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	400	100.00
เพศ		
ชาย	160	36.00
หญิง	240	64.00
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	61	15.25
26-30 ปี	67	16.75
31-40 ปี	98	24.50
41-50 ปี	88	22.00
51-60 ปี	48	12.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	38	9.50
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	72	18.00
มัธยมศึกษา	117	29.25
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	77	19.25
ปริญญาตรี	112	28.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	25	5.50
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	112	28.00
10,000-20,000 บาท	148	37.00
20,001-30,000 บาท	94	23.50
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	46	11.50
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	43	10.75
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	130	32.50
เกษตรกรรม/กสิกรรม	28	7.00
รับจ้าง	95	23.75

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	400	100.00
แม่บ้าน	35	8.75
อื่นๆ	69	17.25
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	159	39.75
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	38	9.50
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	50	12.50
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	153	38.25

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้ จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.2

เพศ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 และเพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00

อายุ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่ามีจำนวนเท่ากัน คือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นคนชุมชนตั้งแต่เกิด และอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวนเท่ากัน คือ 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชน 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านจัดเก็บรายได้

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.00
เพศ		
ชาย	38	38.00
หญิง	62	62.00
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	26	26.00
26-30 ปี	5	5.00
31-40 ปี	28	28.00
41-50 ปี	18	18.00
51-60 ปี	12	12.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	11	11.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	6	6.00
มัธยมศึกษา	29	29.00
ปวช./ปวศ./ปวท./อนุปริญญา	14	14.00
ปริญญาตรี	45	45.00

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านจัดเก็บรายได้ (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	6	6.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	35	35.00
10,000-20,000 บาท	33	33.00
20,001-30,000 บาท	19	19.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	13	13.00
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	17.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	31	31.00
เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม	1	1.00
รับจ้าง	16	16.00
แม่บ้าน	6	6.00
อื่นๆ	29	29.00
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	43	43.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	5	5.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	9	9.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	43	43.00

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานสาธารณสุข จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.3

เพศ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 และเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00

อายุ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ช่วงอายุ 51-60 ปี

จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นคนชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และอยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ถึง 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานสาธารณสุข

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.00
เพศ		
ชาย	42	42.00
หญิง	58	58.00

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานสาธารณสุข (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.00
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	13	13.00
26-30 ปี	26	26.00
31-40 ปี	24	24.00
41-50 ปี	20	20.00
51-60 ปี	11	11.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	6	6.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	10	10.00
มัธยมศึกษา	29	29.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	13	13.00
ปริญญาตรี	31	31.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	17	17.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	23	23.00
10,000-20,000 บาท	46	46.00
20,001-30,000 บาท	17	17.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	14	14.00
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	16	16.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	26	26.00
เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม	9	9.00
รับจ้าง	24	24.00
แม่บ้าน	6	6.00
อื่นๆ	19	19.00

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานสาธารณสุข (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.00
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	45	45.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	11	11.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	9	9.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	35	35.00

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.4

เพศ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 และเพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

อายุ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษา หรือต่ำกว่า จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยเดือนต่อน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 แม่บ้าน ค้าขาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ประกอบอาชีพรับเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.00
เพศ		
ชาย	34	34.00
หญิง	66	66.00
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	8	8
26-30 ปี	16	16
31-40 ปี	24	24
41-50 ปี	29	29
51-60 ปี	13	13
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	10	10
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	38	38.00
มัธยมศึกษา	26	26.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	21	21.00
ปริญญาตรี	15	15.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	1	1.00

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	45	45.00
10,000-20,000 บาท	24	24.00
20,001-30,000 บาท	28	28.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	3	3.00
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	6.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	39	39.00
เกษตรกรรม/กสิกรรม	18	18.00
รับจ้าง	23	23.00
แม่บ้าน	19	19.00
อื่นๆ	12	12.00
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	34	34.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	15	15.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	16	16.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	35	35.00

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการการบริการทางสังคมและสวัสดิการ จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.5

เพศ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 และเพศชาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00

อายุ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อย 41-50 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ช่วงอายุ

51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาสูงสุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมา คือ ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการการบริการทางสังคมและสวัสดิการ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.00
เพศ		
ชาย	46	46.00
หญิง	54	54.00

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการการบริการทางสังคมและสวัสดิการ (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.00
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	14	14.00
26-30 ปี	20	20.00
31-40 ปี	22	22.00
41-50 ปี	21	21.00
51-60 ปี	12	12.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	11	11.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	16	16.00
มัธยมศึกษา	33	33.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	29	29.00
ปริญญาตรี	21	21.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	1	1.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	9	9.00
10,000-20,000 บาท	45	45.00
20,001-30,000 บาท	30	30.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	16	16.00
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	4.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	34	34.00
เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม	0	0
รับจ้าง	52	52.00
แม่บ้าน	1	1.00
อื่นๆ	9	9.00

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการการบริการทางสังคมและสวัสดิการ (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.0
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	37	37.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	7	7.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	16	16.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	40	40.00

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลดอนยายหอม

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลดอนยายหอม ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการประเมินแต่ละงานดังนี้

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต้องการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนยายหอม ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.784$) คิดเป็นร้อยละ 95.67 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.719$) คิดเป็นร้อยละ 94.39 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.802$) คิดเป็นร้อยละ 96.05 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.814$) คิดเป็นร้อยละ 96.28 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.799$) คิดเป็นร้อยละ 95.98 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวม

การบริการ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ				
	ด้านจัดเก็บ รายได้	งาน สาธารณสุข	การบริการทาง สังคมและ สวัสดิการ	งานบริการด้าน โครงสร้าง พื้นฐาน	รวม แต่ละด้าน
1.ขั้นตอน	4.801	4.719	4.723	4.634	4.719
การ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ให้บริการ	(96.02 %)	(94.38%)	(94.46%)	(92.68%)	94.39%
2.ช่องทาง	4.782	4.769	4.857	4.801	4.802
การ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ให้บริการ	(95.64%)	(95.38%)	(97.14%)	(96.02%)	(96.05%)
3.เจ้าหน้าที่	4.847	4.711	4.796	4.902	4.814
ผู้ให้บริการ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
	(96.94%)	(94.22%)	(95.92%)	(98.04%)	(96.28%)
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.806	4.714	4.808	4.868	4.799
ความ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
สะดวก	(96.12%)	(94.28%)	(96.16%)	(97.36%)	(95.98%)
รวม	4.809	4.728	4.796	4.801	4.784
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ร้อยละของ					
ระดับความ	(96.18%)	(94.57%)	(95.92%)	(96.03%)	(95.67%)
พึงพอใจ					
คะแนน	5 – มากกว่า	5 – มากกว่า	5 – มากกว่า	5 - มากกว่าร้อยละ	5 - มากกว่า
คุณภาพ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ละ	ร้อยละ
	80 ขึ้นไป	80 ขึ้นไป	80 ขึ้นไป	80 ขึ้นไป	80 ขึ้นไป

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลคอนชาหอม ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวม และผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.784$) คิดเป็นร้อยละ 95.67 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.719$) คิดเป็นร้อยละ 94.39 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ($\bar{X} = 4.808$) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.767$) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.681$) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ($\bar{X} = 4.693$) และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.648$) ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.802$) คิดเป็นร้อยละ 96.05 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ($\bar{X} = 4.875$) รองลงมา คือ มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.852$) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.779$) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.770$) และการมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.735$) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.814$) คิดเป็นร้อยละ 96.28 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน มากที่สุด ($\bar{X} = 4.873$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ($\bar{X} = 4.868$) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.839$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.769$) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.723$) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.799$) คิดเป็นร้อยละ 95.98 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.849$) รองลงมา คือ มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.819$) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ($\bar{X} = 4.809$) มีความเพียงพอ

ของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ($\bar{X} = 4.761$) และ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.758$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลคอนยายหอม จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.693	0.546	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับก่อนหลัง	4.648	0.653	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.808	0.558	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.681	0.675	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลา ที่กำหนด	4.767	0.541	มากที่สุด
รวม	4.719	0.435	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.875	0.764	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	4.735	0.798	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่อง รับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.852	0.873	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.770	0.879	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลคอนยายหอม จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.779	0.495	มากที่สุด
รวม	4.802	0.680	มากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน	4.873	0.764	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.868	0.083	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.769	0.687	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.839	0.706	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.723	0.643	มากที่สุด
รวม	4.814	0.654	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.849	0.655	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.758	0.890	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.809	0.689	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.819	0.672	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลคอนยายหอม จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
5) มีความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.761	0.854	มากที่สุด
รวม	4.799	0.743	มากที่สุด
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน	4.784	0.478	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.67			

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคอนยายหอม

ควรมีนโยบายส่งเสริมด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง และสามารถติดต่อประสานงานกับเทศบาลตำบลคอนยายหอมอย่างสะดวก มีนโยบายส่งเสริมด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พร้อมรับคำคำหนิไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ ควรจัดมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เลียงตามสาย วารสาร ประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ มีอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้มาใช้บริการได้เต็มที่ มีช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หลากหลายมากขึ้นและเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีการอธิบายวิธีการเข้ามาติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการมารับบริการภายในหน่วยงาน เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านจัดเก็บรายได้

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านจัดเก็บรายได้ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.809$) คิดเป็นร้อยละ 96.18 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.801$) คิดเป็นร้อยละ 96.02 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาด หวังมากที่สุด ($\bar{X} = 4.957$) รองลงมา คือ มีการจัดลำดับขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.836$) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.773$) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดมีความพึงพอใจในระดับเดียวกัน ($\bar{X} = 4.765$) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ($\bar{X} = 4.673$) ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.782$) คิดเป็นร้อยละ 95.64 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องที่มีการบริการทางสื่อ ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทาง โทรศัพท์ เป็นต้น มากที่สุด ($\bar{X} = 4.941$) รองลงมา คือ หน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.823$) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.764$) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.723$) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.657$) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.847$) คิดเป็นร้อยละ 96.94 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด ($\bar{X} = 4.934$) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.874$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.852$) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ($\bar{X} = 4.812$) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ($\bar{X} = 4.765$) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.806$) คิดเป็นร้อยละ 96.12 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.976$) รองลงมา คือ มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ($\bar{X} = 4.836$) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.777$) มีความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ($\bar{X} = 4.754$) และ มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก ($\bar{X} = 4.686$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่อ
งานบริการด้านจัดเก็บรายได้ จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.673	0.598	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.836	0.601	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.957	0.615	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.765	0.662	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.773	0.692	มากที่สุด
รวม	4.801	0.510	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.723	0.692	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	4.764	0.771	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.941	0.510	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับ แจ้ง เรื่องราวต่าง ๆ	4.657	0.795	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.823	0.923	มากที่สุด
รวม	4.782	0.549	มากที่สุด

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน
ต่องานบริการด้านจัดเก็บรายได้ จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	4.765	0.611	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.812	0.553	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.874	0.651	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.934	0.581	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่ เลือกรูปแบบ	4.852	0.604	มากที่สุด
รวม	4.847	0.521	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.976	0.587	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	4.686	0.662	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ	4.836	1.410	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.777	0.728	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.754	0.726	มากที่สุด
รวม	4.806	0.562	มากที่สุด

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน
ต่องานบริการด้านจัดเก็บรายได้ จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน	4.809	0.690	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.18			

ตอนที่ 5 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้านจัดเก็บรายได้

จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่เข้ารับบริการบางส่วนขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของภาษี การมีการจัดทำระบบการโอนสายออนไลน์เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคน อาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ ทำให้ไม่สามารถ เข้าถึงบริการได้ จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว ทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง

ตอนที่ 6 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานสาธารณสุข

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานสาธารณสุข ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่อง

ทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.728$) คิดเป็นร้อยละ 94.57 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.719$) คิดเป็นร้อยละ 94.38 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด ($\bar{X} = 4.845$) รองลงมา คือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ($\bar{X} = 4.785$) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.749$) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.655$) และการบริการมีคุณภาพถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง ($\bar{X} = 4.562$) ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.769$) คิดเป็นร้อยละ 95.38 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ($\bar{X} = 4.895$) รองลงมา คือ มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.773$) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.765$) และมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.715$) และมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.698$) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.711$) คิดเป็นร้อยละ 94.22 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส มากที่สุด ($\bar{X} = 4.965$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ($\bar{X} = 4.876$) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.689$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.598$) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.428$) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.714$) คิดเป็นร้อยละ 94.28 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.778$) รองลงมา คือ มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ($\bar{X} = 4.756$) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ($\bar{X} = 4.703$) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.686$) และมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ($\bar{X} = 4.649$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่อ
งานสาธารณสุข จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.785	0.732	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.749	0.788	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.562	0.844	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.655	0.827	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.845	5.196	มากที่สุด
รวม	4.719	1.235	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.895	0.834	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	4.698	0.841	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.715	0.905	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและ รับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.765	0.761	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.773	0.792	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน
ต่องานสาธารณสุข จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
รวม	4.769	0.562	มากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของ ประชาชน	4.876	0.999	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.965	1.066	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.598	0.913	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.689	0.833	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.428	0.985	มากที่สุด
รวม	4.711	0.776	มากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของ ประชาชน	4.781	0.999	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.933	1.066	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.703	0.971	มากที่สุด
2) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.686	0.922	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน
 ต่องานสาธารณสุข จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ	4.756	0.914	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.778	0.886	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำ ดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.649	0.891	มากที่สุด
รวม	4.714	0.634	มากที่สุด
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน			
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.57	4.728	0.649	มากที่สุด

ตอนที่ 7 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานสาธารณสุข

จากการศึกษาพบว่า ควรมีการจัดทำระบบจองคิวแบบออนไลน์เพื่อลดระยะเวลาในการรอคอยของผู้ที่เข้ารับบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เข้ารับบริการรู้กำหนดการและขั้นตอนการมาใช้บริการเพิ่มขึ้น นอกจากนี้การทำงานของเจ้าหน้าที่จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบันความเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย มีความถูกต้องชัดเจนงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็น การให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ จัดบรรยากาศ สภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ แสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ รวมทั้งพัฒนาและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆจะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง และมีการติดตามและ

ประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป

ตอนที่ 8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์)

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์) ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.796$) คิดเป็นร้อยละ 95.92 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.723$) คิดเป็นร้อยละ 94.46 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ($\bar{X} = 4.958$) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.735$) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.677$) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ($\bar{X} = 4.656$) และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.589$) ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.857$) คิดเป็นร้อยละ 97.14 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.984$) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.898$) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.878$) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.795$) และมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.732$) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.796$) คิดเป็นร้อยละ 95.92 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน มากที่สุด ($\bar{X} = 4.888$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ($\bar{X} = 4.836$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.798$) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.756$) และมี

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.704$) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.808$) คิดเป็นร้อยละ 96.16 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีวัสดุอุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการมีความเพียงพอมากที่สุด ($\bar{X} = 4.887$) รองลงมา คือ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.836$) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่ง คอยรับบริการ ($\bar{X} = 4.797$) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ($\bar{X} = 4.765$) และมีการรับ ฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.755$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน ต่อการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์) จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.656	0.641	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.589	0.610	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.958	0.640	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.677	0.645	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.735	0.734	มากที่สุด
รวม	4.723	0.523	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.898	0.658	มากที่สุด

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่อการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี่ยงผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์) จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.795	0.639	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับเสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.984	0.666	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้ง เรื่องราวต่าง ๆ	4.878	0.682	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.732	0.710	มากที่สุด
รวม	4.857	0.512	มากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	4.888	0.614	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.836	0.711	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.704	0.697	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.756	0.664	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.798	0.707	มากที่สุด
รวม	4.796	0.550	มากที่สุด

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่อการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์) จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.765	0.626	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.836	0.678	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ	4.887	0.643	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.755	0.742	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา,น้ำ ดื่ม,ที่นั่งคอยรับบริการ	4.797	0.707	มากที่สุด
รวม	4.808	0.557	มากที่สุด
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน			
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.92	4.796	0.710	มากที่สุด

ตอนที่ 9 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์)

จากการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการต้องการที่จะได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส รวดเร็ว มีความทั่วถึงต่อประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียม นอกจากนี้ยังต้องการให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรให้มีมนุษยสัมพันธ์ ทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ควรเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร นำความคิดเห็นที่ประชาชนผู้มาใช้บริการเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข กระบวนการ ทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กร พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวก

สะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น และให้บริการตามลำดับบัตรคิวอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีอภิสิทธิ์ใด ๆ เป็นพิเศษ มีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับการบริการ

ตอนที่ 10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.801$) คิดเป็นร้อยละ 96.03 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.634$) คิดเป็นร้อยละ 92.68 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ($\bar{X} = 4.755$) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.716$) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้มาติดต่อรับทราบอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.659$) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดของหน่วยงานนั้นๆ ($\bar{X} = 4.625$) และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.416$) ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

($\bar{X} = 4.801$) คิดเป็นร้อยละ 96.02 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ($\bar{X} = 4.985$) รองลงมา คือ มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.789$) มีสื่อออนไลน์ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.778$) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียตามสาย กล้องรับความคิดเห็น ทางโทรศัพท์ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.768$) และมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.683$) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.902$) คิดเป็นร้อยละ 98.04 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด ($\bar{X} = 4.977$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ($\bar{X} = 4.964$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.901$) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ($\bar{X} = 4.857$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.812$) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

($\bar{X} = 4.868$) คิดเป็นร้อยละ 97.36 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.965$) รองลงมา คือ มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ($\bar{X} = 4.951$) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยให้บริการ ($\bar{X} = 3.844$) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงสะดวก ($\bar{X} = 4.823$) และมีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ($\bar{X} = 4.755$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน ต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.659	0.428	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.416	0.441	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการ คาดหวัง	4.755	0.449	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.625	0.447	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.716	0.421	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน
ต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
รวม	4.634	0.721	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.985	0.593	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	4.683	0.652	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.768	0.689	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.778	0.674	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.789	0.672	มากที่สุด
รวม	4.801	0.527	มากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน	4.964	0.463	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.857	0.458	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.901	0.429	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.977	0.409	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน
 ต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.812	0.429	มากที่สุด
รวม	4.902	0.410	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.951	0.650	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.823	0.640	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.755	0.651	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.965	0.677	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.844	0.688	มากที่สุด
รวม	4.868	0.586	มากที่สุด
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน	4.801	0.435	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.03			

ตอนที่ 11 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้านโครงสร้าง
 พื้นฐาน

ควรมีการจัดทำแบบสอบถามทั้งการทำหนังสือแบบสอบถามและการจัดทำแบบสอบถาม
 ออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นที่มีส่วนรวมในการทำงานของเจ้าหน้าที่และยังเป็นการเพิ่ม
 ประสิทธิภาพการทำงานอีกด้วย นอกจากนี้ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรม
 อย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ

เพื่อให้ประชาชนเกิด ความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนยายหอม เป็นภาระงานตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552) ฉบับที่ 13 ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนยายหอม 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลคอนยายหอมและ 3) เพื่อศึกษาเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลคอนยายหอม

การประเมินใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) ผสมผสานกับการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณทำการประเมินความพึงพอใจ (Survey Research) ของประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลคอนยายหอม

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 400 คน แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) จากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคอนยายหอม ซึ่งเป็นผู้ให้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 5 คน สรุปผลการศึกษาดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษาลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.00 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 24.50 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 29.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 37.00 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค่าขาย ร้อยละ 32.50 และส่วนใหญ่อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่เกิด ร้อยละ 39.75

ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.784$) คิดเป็นร้อยละ 95.67 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.719$) คิดเป็นร้อยละ 94.39 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ทุกด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.802$) คิดเป็นร้อยละ 96.05 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.814$) คิดเป็นร้อยละ 96.28 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.799$) คิดเป็นร้อยละ 95.98 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกแต่ละงานมีรายละเอียดดังนี้

1.งานบริการด้านจัดเก็บรายได้

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.809$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.18 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.801$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.02

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.782$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.64

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.847$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.94

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.806$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.12

2.งานสาธารณสุข

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.728$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.57 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.719$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.38

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.769$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.38

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.711$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.22

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.714$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.28

3.การบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์)

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.796$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.92 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.723$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.46

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.857$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.14

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.796$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.92

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.808$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.16

4. งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.801$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.03 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.634$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 92.68

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.801$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.02

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.902$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.04

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.868$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.36

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลคอนยายหอม มีดังต่อไปนี้ ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน โดยเฉลี่ยแล้ว ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ งานบริการด้านจัดเก็บรายได้ ร้อยละ 96.18 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) รองลงมา คือ งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ร้อยละ 96.03 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) การบริการทางสังคมและสวัสดิการ ร้อยละ 95.92 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และ งานสาธารณสุข ร้อยละ 94.57 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ตามลำดับ

2. อภิปรายผล

จากการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ประชาชนพึงพอใจในการให้บริการของขั้นตอนการให้บริการ ได้ทำการลดขั้นตอนการทำงานด้านต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างง่าย ได้มีการประสานกับตัวแทนประชาชน ในการทำกิจกรรม มีการประชาสัมพันธ์เรื่องราวต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบและเข้าร่วมกิจกรรมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีความรู้ความสามารถในด้านที่ให้บริการ และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ และเข้าไปมีส่วนร่วมกับประชาชนในโอกาสต่าง ๆ เช่น การประชุมแผน โดยร่วมกันจัดทำแผนประจำปีกับชาวบ้านในระดับหมู่บ้าน และระดับตำบล ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความคุ้มค่าในภารกิจของรัฐ และทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์ มากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวก รวดเร็ว เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการทันสมัย อาทิ การให้บริการทาง Internet การให้บริการทางโทรศัพท์ การให้บริการด้วยหน่วย บริการเคลื่อนที่ และสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ได้จัดให้มีบริเวณที่พักรอรับบริการที่พอเพียง สภาพแวดล้อมน่าติดต่อสะดวก สะอาด และมีสถานที่พอเพียงต่อการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการ คุณภาพการให้บริการจึงเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ และได้จัดทำป้ายบอกขั้นตอนและวิธีการรับบริการทุกขั้นตอนเพื่อสะดวกกับผู้มารับบริการ จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพื่อให้บริการประชาชนอยู่ในเกณฑ์ดี และไม่พบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความล่าช้าหรือไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ส่งผลให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดและอยู่ในเกณฑ์คุณภาพระดับคะแนน 5 (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 80)

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลคอนยายหอม ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะมีดังต่อไปนี้

1. งานบริการด้านจัดเก็บรายได้

จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่เข้ารับบริการบางส่วนขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของภาษี ควรมีการจัดทำระบบการ โอนสายออนไลน์เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคน อาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ ทำให้ไม่สามารถ เข้าถึงบริการได้ จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอ การรับบริการทุกประเภท และสามารถ จัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว ทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง

2. งานสาธารณสุข

จากการศึกษาพบว่า ควรมีการจัดทำระบบจองคิวแบบออนไลน์เพื่อลดระยะเวลาในการรอคอยของผู้ที่เข้ารับบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เข้ารับบริการรู้กำหนดการและขั้นตอนการมาใช้บริการเพิ่มขึ้น นอกจากนี้การทำงานของเจ้าหน้าที่จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการ แข่งขันยุคปัจจุบันความเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย มีความถูกต้องชัดเจนงานบริการ

ที่ไม่ว่าจะเป็น การให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน เสมอ จัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ แสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ รวมทั้งพัฒนาและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆจะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง และมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

3. การบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์)

จากการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการต้องการที่จะได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส รวดเร็ว มีความทั่วถึงต่อประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียม นอกจากนี้ยังต้องการให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรให้มีมนุษยสัมพันธ์ ทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ควรเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร นำความคิดเห็นที่ประชาชนผู้มาใช้บริการเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการ ทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่น และภาพลักษณ์ขององค์กร พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝัง และสร้าง จิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น และให้บริการตามลำดับบัตรคิวอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีอภิสิทธิ์ใด ๆ เป็นพิเศษ มีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้ บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ

4.งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ควรมีการจัดทำแบบสอบถามทั้งการทำหนังสือแบบสอบถามและการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการทำงานของเจ้าหน้าที่และยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอีกด้วย นอกจากนี้ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิด ความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

บรรณานุกรม

- กัมพล เกื้อนถนอม . (2552). *ปัจจัยในการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยและสิ่งอำนวยความสะดวกที่
ต้องการของพนักงานระดับปริญญาตรีขึ้นไป ในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร และแปรรูป
อาหารในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร*. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
กรมการปกครอง, สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น, กองราชการส่วนตำบลและส่วนพัฒนารายได้.
(2545). *คู่มือการจัดทำแผนที่ภาษี*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสาธิตศึกษาดินแดน.
กรมที่ดิน. (2549). *หัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชน*. กรุงเทพฯ : สำนักงานที่ดิน
อสาธิตศึกษาดินแดน กรมการปกครอง.
กรมพัฒนาชุมชน. (2538). *คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับอาสาพัฒนาชุมชน*. กรุงเทพฯ :
ยูไนเต็ดโปรดักชั่น
กรองแก้ว อยู่สุข. (2537). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
กองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2539). *ศูนย์ข้อมูลการพัฒนาชนบท*.
กรุงเทพมหานคร : อสาธิตศึกษาดินแดน.
กวี รัชชน. (2541). *การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยทางรัฐศาสตร์*. เอกสารหมายเลข 20.
พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : ศูนย์เอกสารทางวิชาการคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
กานดาพูนลาภทวี. (2539). *สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
เกื้อ วงศ์บุญสิน. (2541). *ผู้สูงอายุ : ประเด็นสุขภาพอนามัย*. จดหมายข่าวประชากร
วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อ 29 มิถุนายน 2549
จาก <http://www.chula.ac.th/college/cps/thai/newsletter/news-591.html>.
กณิต ดวงหัตถ์. (2537). *สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจ
ชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ศึกษา
ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
จอมขวัญ ขวัญยืน . (2549). *การศึกษาการจัดสวัสดิการแรงงานต่างด้าว : กรณีศึกษาจังหวัด
สมุทรสาคร*. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2554). *คุณภาพการให้บริการ*. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2558 จาก
http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1

ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2522). *การเมืองกับการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะรัฐศาสตร์.

นิชดาภา อัจฉริยสุชา . (2555). *การประเมิน โครงการการจัดการความรู้ในห้องสมุด*

มหาวิทยาลัยมหิดล. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ณัฐพร สุคติ สุปรานี จิราณรงค์ . (2550). *การประเมินโครงการพัฒนาทักษะกีฬาว่ายน้ำเพื่อเป็น*

นักกีฬาโรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ฝ่ายประถม แบบเรียนร่วมห้องเรียน :

รายงานการวิจัย กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เดชรัต สุขกำเนิด วิชัย เอกพลาการ และปัดพงษ์ เกษสมบูรณ์. (2545). *การประเมินผล*

กระทบทางสุขภาพเพื่อการสร้างนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพ : แนวคิดแนวทางและ

แนวปฏิบัติ. นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.

ถวัลย์ วรเทพพิพัฒน์. (2536). *นโยบายสาธารณะและการวางแผน + นโยบายสาธารณะ*.

กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบ*

ถ่วงดุล. ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 7.

พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นุชรรัตน์ ตันตระกูล . (2553). *สภาพการอยู่อาศัยของแรงงานต่างด้าว : กรณีศึกษาชุมชนมหาชัย*

นิเวศน์ ตำบล โคกขาม จังหวัดสมุทรสาคร. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บราลี จินตสนธิ. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงาน ทะเบียน:*

ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลหัวหิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บุญธรรม กิจปรีดาพิสุทธ์.(2535). *การวิจัยการวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

บุญเลิศ บุญอุปกรณ์. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อ*

ผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปุ่นฉิน มณีนันทน์ . (2549). *การประเมิน โครงการจัดรูปที่ดินเพื่อพัฒนาเมือง*.

กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 พ.ศ.2545-2549.

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 พ.ศ.2555-2559.

พระยาอนุมานราชชน. (2514). *วัฒนธรรมและประเพณีต่างๆของไทย*. กรุงเทพฯ: คลังวิทยา.

พระราชบัญญัติควบคุมโรค พ.ศ.2523.

พระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ราชกิจจานุเบกษา

เล่ม 129 ตอนที่ 15ก วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2555.

พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545.

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537.(แก้ไขเพิ่มเติมพ.ศ.2546).

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2596 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552).

ไพลวัลย์ ชลาชัย (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ พนักงานเทศบาลตำบล

คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร

มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ไพศาลสุริยะมงคล. (2531). *นโยบายสาธารณะของไทย*. ใน เอกสารการสอนชุดวิชา

ภัทธการณั์ สุกาญจนการณั์ . (2558). การพัฒนารูปแบบการประเมิน โครงการศึกษาอบรมต่อเนื่อง

สำหรับพยาบาลวิชาชีพ:การประยุกต์ใช้แนวคิดความเชื่อมโยงสอดคล้อง. กรุงเทพมหานคร

: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นโยบายสาธารณะและการวางแผน,หน่วยที่ 14 (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:

สำนักพิมพ์ประชาชน.(การปกครอง). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มยุรี อนุมานราชชน. (2547). *นโยบายสาธารณะ แนวคิด กระบวนการและการวิเคราะห์*.

เชียงใหม่ : คณินิจการพิมพ์.

มรรษมน บัวภา. (2553). การประเมินผลโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง : กรณีศึกษาอำเภอ

คลองหลวงจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ยุทธพร ประสานศรี . (2553). *องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดสวัสดิการสังคมแก่แรงงาน*

ต่างชาติ: ศึกษากรณีจังหวัดสมุทรสาคร. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยวิธีการงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2541.

ราชกิจจานุเบกษา พ.ศ.2550, น.22.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 115.

ตอนที่ 102 ก ลงวันที่31 ธ.ค. 41 กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา.

วรเดชจันทร์ศรี. (2544). *การพัฒนาต้นแบบการใช้บริการสาธารณสุขที่เป็นเลิศ:*

กรณีศึกษาจากต่างประเทศ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สกายบลิ๊อคและการพิมพ์.

- วรนุช บวรนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วรินดา คณศาติ. (2558). บริการสาธารณะกับบทบาทองค์กรส่วนท้องถิ่น. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2558 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/422467>
- วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- วัชรภรณ์ จันท์พุฒิพงศ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะและ อุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อการออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจ. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- วาริกา มั่งกะลัง . (2556). ภูมิทัศน์วัฒนธรรมชุมชนริมคลองดำเนินสะดวก ช่วงหลักที่ 5 ถึงหลักที่ 6 จังหวัดราชบุรี และจังหวัดสมุทรสาคร. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุจิตรา เชื้อนันทน์ (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการ อำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2560). องค์การบริหารส่วนตำบล. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2561 จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%A7%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%>
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เกล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ยูนิซีแอล บัคส์.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- สารานุกรมเสรี วิกีพีเดีย. (2555). โครงสร้างพื้นฐาน. สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2555 จาก th.wikipedia.org/wiki/โครงสร้างพื้นฐาน.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2544). คู่มือการพัฒนา รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหาร การเงินการคลังท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : บริษัทอักษรโสภณ จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). คู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติ. (2543). คู่มือการฝึกอบรมด้านการเงินการคลังท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์

- อุทัย เลาหิเชียร. (2544). *รัฐประศาสนศาสตร์: ลักษณะวิชาและมิติต่าง ๆ*.
(พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เสมารธรรม.
- อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์. *แนวคิดการประเมินโครงการ*. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2556
- อำนาจ ชนนันทชัย . (2552). *บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านที่อยู่อาศัยตามนโยบาย
การกระจายอำนาจ : กรณีศึกษา เทศบาลนครสมุทรสาคร. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย*
- อำพล จินดาวัฒน์. *ปฏิรูปสุขภาพ : ปฏิรูปชีวิตและสังคม*. สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ,
2546.
- Anderson, James E. (1994). *Public Policy Making*. 2nd ed. New York. : Houghton Mifflin.
- Bitner, M. J. (1995). "Building service relationships: It's all about promises." *Journal of the
Academy of Marketing Science* 23, pp.246-251.
- Buzzell, Robert D., and Bradley, T. Gale. (1987). *The PIMS Principles*. New York: The Free Press
- Buzzell, Robert D., Bradley, T. Gale, and Ralph, G. M. Sultan. (1975). "Market Share-A Key to
Profitability." *Harvard Business Review* 53 (January-February), 97-106.
- Cronbach, L. J. (1984). *Essential of psychology testing*. New York: Harper.
- Crosby: B. (1979). *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill
- _____. (1988). *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill.
- Cronin, J. J. and Taylor, S. A. (1992). "Measuring Service Quality : A Re-examination and
Extension." in *Journal of Marketing*, 56(7), pp. 55-68.
- Dye, Thomas R. (1978). *Understanding Public Policy*. Englewood Cliffs, N.J.:
Prentice Hall.
- Easton, David (1965). *The Political System*. New York : Knopf.
- _____. (1965). *A framework for political analysis*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Garrett, Henry E. (1965). *Testing for teachers*. New York: Van No strand Reinhold.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill
- Goodhardt, Gerald J., Andrew S.C. Ehengberg, and Christopher, Chatfield. (1984). "The
Dirichlet : A Comprehensive Model of Buying Behavior." in *Journal of Royal Statistics
Society*, 147 (part 5), pp.621-655.
- Gronroos. C. (1990). "Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The Marketing
and Organizational Behavior Interface." in *Journal of Business Research*, 20 (1), pp. 3-17.

- _____. (1982). *Strategic Management and Marketing in the Public Sector*. Finland: Swedish School of Economics and Business Management.
- Gundlach, James, and Nelson P. Reid. (1983). "A Scale for Measurement of Consumer Satisfaction with Social Service." in *Journal of Social Service Research* 7 (Fall), pp.37-54
- Hinkle, D.E, William ,W. and Stephen G. J. (1998). *Applied Statistics for the Behavior Sciences*. (4th ed.). New York : Houghton Mifflin.
- Hutchins, D. (1985). *Achieve Total Quality*. UK : Fitzwilliam Publishing.
- Johnson, R. and D. Lyth. (1991). *Implementing the Integration of Customer Expectations and Operational capability*.Massachusetts : Lexington book.
- Johnston, R. (1995). "Service failure and recovery: Impact, attributes, and process. *Advances in Services*." in *Marketing and Management* 4, pp.211-218.
- Juran, J.M. and F. M. Gryna. (1988). *Juran's Quality Control Handbook*. 4th ed. New York : McGraw Hill.
- Katz, E., Blumler, J. G., & Gurevitch, M. (1983). *Utilization of mass communications by the individual*. London: Sage.
- Kenneth Clow & Donald Baack (2004). *Marketing Management: A Customer Oriented Approach*. [Online] <http://www.sagepub.com/clow/study/articles.htm>.
- Khantanapha, Napaporn (2000). An Empirical Study of Service Quality in Part-time MBA Program in Private and Public Universities in Thailand. Dissertation submitted to the Degree of Doctor of Business Administration, Wayne Huizenga Graduate School of Business and Entrepreneurship, Nova Southeastern University.
- Koehler, J. W., & Pankowski, J. M. (1996). *Quality Government: Designing, Developing and Implementing TQM*. New Jersey: St. Lucie Press.
- Kurtz D.L. et Clow K.E. (1998), *Services marketing*, John Wiley & Sons, New York.
- Lowi , Theodore J. (1968). "American Business, Public Policy, Case Studies, and PoliticalTheory." ,in *World Politics*. XVI July.
- _____. (1979). *Politics of Disorder*. W. W. Norton & Co. Dissertation Abstracts International, 58 : pp.1926A.

- Lewis, C.R., and Bloom, H.B. (1983). "The Marketing Aspects of Service Quality, in Emerging Perspectives on Services Marketing," in *Berry, L., Shostack G., and Upah, G., eds*, Chicago: American Marketing, pp. 99-107.
- Lovelock, C. H. (1996). *Service Marketing*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall.
- Malcolm Baldrige. (2013). *Education Criteria for Performance Excellence 2013-2014*.
- Marston, J. E. (1979). *Modern public relations*. New York: McGraw-Hill.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row Publishers.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. in *Journal of marketing*. 49, Fall, pp.41-50.
- _____. (1988) "SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64 (1), pp. 12-40.
- _____. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), pp.14-40.
- _____. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The free press.
- _____. (1991). "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale." in *Journal of Retailing* 67, pp. 420-450.
- _____. (1994). "Reassessment of Expectation of Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implication for Further Research." *Journal of Marketing* 58 (January), pp. 111-124.
- Ross, D.F., Goetsch, D.L. and Davis, S.B. (1997). *Quality Management: introduction to total Quality management for production, processing and services*. 3rd ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Rust, R. T. & Zahorik, A. J. (1993). *Customer satisfaction, customer retention, and market share*. *Journal of Retailing*, 69, pp.193-215.
- Schmenner, Roger W. (1995). *Service operations management*. Englewood Cliffs, NJ Prentice-Hall.
- Shankansky, I. (1970). *Policy Analysis in Political Science*. Chicago: Markham.

- Steve and Cook. (1995). *Practical Teamwork for Customer Service*. Team Performance Management. Vol.1, Iss, pp.53.
- Van, W.M. (1997). *Social-psychological benefit of voluntary work in political activism community service work, and volunteering on individual well-being*. (Doctoral dissertation, The Ohio State University, 1997).
- Vroom, V. H. (1990). *Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal*. Boston: Harvard Business School Press.
- Wisher, J.D. and Corney, W.J., (2001) "Comparing practices for capturing bank customer feedback – Internet versus traditional banking." *Benchmarking : An International Journal* 8(3), pp.240-250.
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of behavior science*. New Jersey: Englewood Cliffs Prentice-Hall.
- Worthen, B.R. & Sanders, J.R. (1973). *Educational Evaluation: Theory and Practice*. Ohio : Wadworth Publishing Company, Inc.
- Yamane Taro. (1967) *Statistics : An Introductory Analysis*. New York : Harper and Row.
- Zineldin, M. (1996). "Bank Strategy Portioning and Some Determinants of Bank Selection." *International Journal of Bank Marketing* 14 (6), pp. 12-22.
- Zeithaml, V. A., and Bitner, M. J. (2000). *Services Marketing: Customer Focus Across the Firm*. 2nd ed. Boston, Massachusetts: McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1985). "Problem and Strategic in Services Marketing." *Journal of Marketing* 49 (2), pp. 33-46.
- _____. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions*. New York : The Free Press.

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

งานบริการด้าน.....

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

- ☐ 1) น้อยกว่า 25 ปี ☐ 2) 26-30 ปี ☐ 3) 31-40 ปี
☐ 4) 41-50 ปี ☐ 5) 51-60 ปี ☐ 6) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ 2) มัธยมศึกษา
☐ 3) ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา ☐ 4) ปริญญาตรี ☐ 5) ปริญญาโทและสูงกว่า

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ 1) น้อยกว่า 10,000 บาท ☐ 2) 10,001 – 200,000 บาท
☐ 3) 20,001 – 30,000 บาท ☐ 4) มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

- ☐ 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 2) ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย
☐ 3) เกษตรกรรม/กสิกรรม ☐ 4) รับจ้าง
☐ 5) แม่บ้าน ☐ 6) อื่น ๆ

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- ☐ 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด ☐ 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
☐ 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี ☐ 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ					
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ					
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง					
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด					
2. ช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย กล่องรับความคิดเห็น ฯ และทางโทรศัพท์ เป็นต้น					
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ					
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน					
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส					
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ					
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ					
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุง
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย



แบบสัมภาษณ์

1. ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ให้สัมภาษณ์

ตำแหน่ง

ประเภทของงานที่รับผิดชอบบริการ

2. ขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสมและต้องการให้เป็น หรือควรทำอย่างไร

.....

.....

.....

.....

3. สภาพแวดล้อมและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเป็นอย่างไรบ้าง หรือสิ่งที่ต้องการเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

5. ช่องทางการให้บริการมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

5. ข้อคิด/ข้อเสนอแนะจากการให้บริการ มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ ดร.เสรี วรพงษ์

ตำแหน่งทางวิชาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์

สังกัด ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

โทร 02-8002840-76 มือถือ 086-4489389, 089-3520688 โทรสาร 02-4419324

Email: shseree@mahidol.ac.th

คุณวุฒิคุณวุฒิ สาขาวิชา	สำเร็จการศึกษาจากสถาบัน	ปี พ.ศ.
Ed.D. สิ่งแวดล้อมศึกษา	มหาวิทยาลัยมหิดล	2551
M.Ld. พัฒนาแรงงานและสวัสดิการ	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	2545
M.Ed. สิ่งแวดล้อมศึกษา	มหาวิทยาลัยมหิดล	2539
B.A. การจัดการทั่วไป	มหาวิทยาลัยราชภัฏ เพชรบุรีวิทยาเขตกรณ	2535

งานวิจัยที่สนใจหรือมีความชำนาญ

- การจัดการสิ่งแวดล้อม
- การพัฒนาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
- สิ่งแวดล้อมกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)
- การประเมินผลโครงการฯ

ผลงานวิจัยหรือผลงานวิชา (ที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารที่เชื่อถือได้ในรอบ 5 ปี)

- การพัฒนาหลักสูตรการทำนาข้าวแบบเกษตรอินทรีย์สำหรับเกษตรกร ในจังหวัด

นครปฐม (2553)

การนำเสนองานวิชาการของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

- การประเมินผลโครงการกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนบน 1 (2555)
- การจัดการเรียนการสอนจริยศึกษาในประเทศไทย (2555)
- ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จสำหรับเกษตรกรทำนาข้าวแบบเกษตรอินทรีย์ในจังหวัด

นครปฐม (2555)

- การประเมินผลโครงการกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนบน 1

ผลงานอื่น ๆ

- อาจารย์พิเศษโครงการรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ (วิทยาเขตกรุงเทพฯ)
- วิทยากรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ Routine to Research



หนังสือรับรองผลการประเมิน

เขียนที่ มหาวิทยาลัยมหิดล ๕๕๕ ถนนพุทธมณฑล สาย ๔
ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๗๐

วันที่

ข้าพเจ้า ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสรี วรพงษ์ อาจารย์ประจำคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล หัวหน้าโครงการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ขอรับรองว่า เทศบาลตำบลคอนยายหอม ได้มอบหมายให้ ทีมวิจัยของข้าพเจ้า เป็นผู้ประเมินงานบริการต่าง ๆ โดยมีผลการประเมินเป็นดังนี้

ลำดับ	งานบริการด้านที่ประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ระดับผลการประเมิน
1	งานบริการด้านจัดเก็บรายได้	100.00	96.18	ดีมาก
2	งานสาธารณสุข	100.00	94.57	ดีมาก
3	การบริการทางสังคมและสวัสดิการ	100.00	95.92	ดีมาก
4	งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	100.00	96.03	ดีมาก
รวม		100.00	95.67	ดีมาก
สรุปผลการประเมินที่ได้อยู่ในระดับดีมาก (10 คะแนน)				

(ลงชื่อ).....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสรี วรพงษ์)
หัวหน้าโครงการวิจัยฯ ผู้ประเมินฯ