

รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จากผู้ใช้บริการงานบริการสาธารณะ จำนวน 6 งาน ได้แก่ งานการบริการด้านช่วยเหลือผู้ประสบภัย (อุทกภัย) งานการบริการสาธารณสุข ด้านกู้ชีพ กู้ภัย งานบริการรับชำระภาษี จัดเก็บภาษีที่ดิน งานบริการด้านรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ งานบริการด้านสาธารณูปโภค (ถนน) และงานการสนับสนุนการศึกษาการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยศึกษาข้อมูลใน 4 ประเด็น คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน

ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานบริการด้านรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ งานบริการรับชำระภาษี จัดเก็บภาษีที่ดิน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 งานการบริการด้านช่วยเหลือผู้ประสบภัย (อุทกภัย) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 งานการบริการสาธารณสุข ด้านกู้ชีพ กู้ภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 งานบริการด้านสาธารณูปโภค (ถนน) และงานการสนับสนุนการศึกษาการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

ทั้งนี้ เพื่อจะได้นำผลการประเมินความพึงพอใจฯ ดังกล่าว ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานด้านคุณภาพการให้บริการ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดยิ่งขึ้น

(อาจารย์ ดร.พินิจ ดวงจินดา)
คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการงานบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยกำหนดการประเมิน 4 ประเด็น คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากผู้รับบริการงานบริการสาธารณะ จำนวน 6 งานบริการ ได้แก่ งานการบริการด้านช่วยเหลือผู้ประสบภัย (อุทกภัย) งานการบริการสาธารณสุขด้านกู้ชีพ กู้ภัย งานบริการรับชำระภาษี จัดเก็บภาษีที่ดิน งานบริการด้านรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ งานบริการด้านสาธารณูปโภค (ถนน) และงานการสนับสนุนการศึกษาการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อีกทั้งผลการประเมินดังกล่าว ยังสามารถนำไปประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกด้วย

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ตระหนักถึงบทบาทในการวิจัยและการบริการวิชาการแก่ชุมชน จึงได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ให้เป็นหน่วยทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ซึ่งผลการประเมินดังกล่าว จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลในเชิงพัฒนาแก่องค์กรต่อไป

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

สารบัญ

หน้า

หนังสือรับรองผลการประเมิน
คำนำ
สารบัญ
สารบัญตาราง
สารบัญภาพ
บทที่ 1 บทนำ
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน 1
1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน 2
1.3 ขอบเขตการประเมิน 2
1.4 ประโยชน์ของการประเมิน 3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ 3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 4
2.2 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง 27
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 28
2.4 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ 31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน
3.1 วิธีดำเนินการประเมิน 32
3.2 เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล 33
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 35
4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 38
4.3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการงานบริการสาธารณะของขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง 52
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ
5.1 สรุปผลการประเมิน 53
5.2 ข้อเสนอแนะ 53
บรรณานุกรม
ภาคผนวก

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ 35

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง แยกตามด้านต่าง ๆ 38

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง แยกตามงานต่าง ๆ 39

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานการบริการด้านช่วยเหลือผู้ประสบภัย (อุทกภัย) 40

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานการบริการสาธารณสุข ด้านกู้ชีพ กู้ภัย 42

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการรับชำระภาษี จัดเก็บภาษีที่ดิน 44

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการด้านรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ 46

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณูปโภค (ถนน) 48

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานการสนับสนุนการศึกษา การให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 50

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป 17
ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์ Co-production 17
ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ 31

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการจัดการปกครองของรัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกระจายอำนาจการปกครองและเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย ซึ่งการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปและเป็นการลดภารกิจของรัฐบาลให้คงเหลือเพียงภารกิจหลัก โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามารับผิดชอบภารกิจที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนเพื่อให้สามารถที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และพัฒนาท้องถิ่นตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้จริง การกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งได้มีการบัญญัติไว้เป็นหมวดการปกครองท้องถิ่นที่ชัดเจน โดยวางหลักการว่าท้องถิ่นต้องมีความเป็นอิสระและสามารถปกครองตนเองได้ (ดาวนภา เกตุทอง, 2563) ภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 283 ซึ่งกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ และต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย

การจัดบริการสาธารณะในท้องถิ่นเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยถือว่าเป็นผู้ให้บริการกับประชาชนที่เป็นผู้รับบริการซึ่งต้องทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการสูงสุด อีกทั้งคุณภาพของการจัดบริการสาธารณะที่ดีตรงกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชนเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนส่วนรวมเพราะการจัดทำบริการสาธารณะให้เกิดประโยชน์โดยแท้จริงต้องรับทราบความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนเสียก่อน โดยให้ประชาชนในชุมชนเป็นผู้ตัดสินใจและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง (ณัทกวี ศิริรัตน์ และคณะ, 2565) ดังนั้น การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องทำให้ท้องถิ่นสามารถจัดบริการ “ได้” และ “ดี” โดยมองว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้อง “จัดบริการสาธารณะได้อย่างกว้างขวางและมีอิสระในการเลือกประเภทและรูปแบบตามหลักความสามารถทั่วไปของท้องถิ่น (General Competence) และปฏิบัติตามหลักการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่ดี” จะเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นในอนาคตได้ ดังนั้น การส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนจึงเป็นการจัดบริการสาธารณะที่มีรูปแบบและวิธีการที่ท้องถิ่นควรสามารถดำเนินการได้ตามกฎหมายในปัจจุบันที่มีเป้าหมายและทิศทางที่เหมาะสมเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนและบริบททางสังคมเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นด้วย (ปาริชาติ ละดาไส และคณะ, 2566)

องค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง ตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา 3) ด้านการเงินและการคลัง 4) ด้านการบริการสาธารณะ และ 5) ด้านธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ใน 4 มิติ ได้แก่ 1) มิติด้านประสิทธิผล 2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 3) มิติด้านประสิทธิภาพ และ 4) มิติด้านพัฒนาองค์กร (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2561) ดังนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 องค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง จึงได้มอบหมายให้คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง จำนวน 6 งาน ประกอบด้วย งานการบริการด้านช่วยเหลือผู้ประสบภัย (อุทกภัย) งานการบริการสาธารณสุข ด้านกู้ชีพ กู้ภัย งานบริการรับชำระภาษี จัดเก็บภาษีที่ดิน งานบริการด้านรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ งานบริการด้านสาธารณูปโภค (ถนน) และงานการสนับสนุนการศึกษาการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ใน 4 ประเด็น คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อยื่นขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการในมิติการประเมินตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการงานบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล

1.3 ขอบเขตการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล มีขอบเขตการประเมินดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยครอบคลุมใน 4 ประเด็น ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจะดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านในภาพรวมของผู้ใช้บริการ และแยกตามประเภทของงานบริการสาธารณะตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง ขอรับการประเมิน จำนวน 6 งาน ได้แก่ งานการบริการด้านช่วยเหลือผู้ประสบภัย (อุทกภัย) งานการบริการสาธารณสุข ด้านกู้ชีพ กู้ภัย งานบริการรับชำระภาษี จัดเก็บภาษีที่ดิน งานบริการด้านรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ งานบริการด้านสาธารณูปโภค (ถนน) และงานการสนับสนุนการศึกษาการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
2. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ตามที่ขอรับการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว
3. ขอบเขตของระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้เริ่มจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานผลการประเมิน ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2568 – 30 กันยายน 2569

1.4 ประโยชน์ของการประเมิน

เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานด้านคุณภาพการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์มากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการงานบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

งานบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจัดทำโดยเอกชนแต่อยู่ในความควบคุมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนเพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการจากการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยจะแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มารับบริการซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตรงตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุข และพอใจในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

นวัตกรรม หมายถึง ความคิด และ/หรือการดำเนินการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ การบริการ และกระบวนการในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการให้บริการ หมายถึง การวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการตามกลุ่มเป้าหมายของงานบริการสาธารณะตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขอรับการประเมิน

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ นวัตกรรมกับการพัฒนาท้องถิ่น และเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ

แนวคิดที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

1) ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตอำนาจของตน (Daniel, 1967 อ้างถึงใน วิสุทธิณี ธานีรัตน์ และอภิญญา ไฝสุวรรณ์, 2564)

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น (โกวิทย์ พวงงาม, 2559 อ้างถึงใน วิสุทธิณี ธานีรัตน์ และอภิญญา ไฝสุวรรณ์, 2564)

2) ประเภทหรือรูปแบบการปกครองท้องถิ่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง โดยรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันเป็นผลมาจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งบัญญัติดังกล่าวกำหนดขึ้นเพื่อให้เป็นแนวทางที่รัฐจะดำเนินการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองหรือดูแลท้องถิ่นของตนได้มากยิ่งขึ้น (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2552 อ้างถึงใน วิสุทธิณี ธานีรัตน์ และอภิญญา ไฝสุวรรณ์, 2564)

3) ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น (ณัทกวี ศิริรัตน์ และคณะ, 2565) สามารถจำแนกได้ดังนี้

(1) การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

(2) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระรัฐบาล

(3) การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

(4) การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

(5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารประเทศในอนาคต

(6) การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

4) หลักการจัดสรรอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐบาลต้องพิจารณาการจัดทำบริการสาธารณะว่ามีภารกิจใดสามารถดำเนินการได้เอง ภารกิจใดควรมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ แต่ต้องมอบอำนาจหน้าที่ให้เหมาะสม หากมีอำนาจหน้าที่มากเกินไปอาจจะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจได้ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ และหากมีอำนาจหน้าที่น้อยเกินไปจะทำให้ประชาชนขาดโอกาสในการได้รับบริการ ดังนั้นหลักการจัดสรรอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีหลักการดังนี้ (สันต์ชัย รัตนขวัญ, ม.ป.ป)

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

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

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

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

จะดำเนินการได้หรือดำเนินการได้แต่อาจเกิดปัญหากระทบต่อท้องถิ่นอื่น หรืออาจมีผลกระทบต่อสังคมในระดับประเทศ

5) การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมัยใหม่

การปรับตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับต่าง ๆ ให้เกิดการตื่นตัวในรูปแบบของการปรับการบริหารและการพัฒนาที่มีความทันสมัย อีกทั้งยังรวมไปถึงคุณค่าของวัฒนธรรมองค์การ การบริหารงานบุคคล การมีส่วนร่วมของผู้บริหารต่าง ๆ และบทบาทในการจัดการตนเองของท้องถิ่น ซึ่งถือได้ว่าเป็นหลักการสำคัญที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถยืนหยัดอยู่ได้ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้ ในขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำลังจะเปลี่ยนแปลงสถานะเลื่อนตำแหน่งในอนาคตก็ต้องมีการวางแผนและออกแบบงานไว้ล่วงหน้า อย่างเป็นระบบระเบียบเพื่อประโยชน์สูงสุดในการบริหารงานของหน่วยงานองค์กรตนเองในอนาคตที่จะมาถึง การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมัยใหม่ ควรดำเนินใน 2 ลักษณะ (ณรงค์ เชื้อเย็น, 2560 อ้างถึงใน กัมพล เพ็ชรล้อมทอง และคณะ, 2564) คือ

(1) การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมัยใหม่ ภายใต้การบริหารจัดการระดับองค์กร มีอยู่ด้วยกัน 7 ประการ ได้แก่

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

(1.2) การสร้างความรู้ ความเข้าใจและถ่ายทอดประสบการณ์ให้แก่บุคลากรในองค์กร คือ ผู้บริหารขององค์กรทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถโดยผู้บริหารได้นำเอาพื้นฐานความรู้และประสบการณ์เชิงธุรกิจมาประยุกต์ใช้กับการบริหารองค์กร รวมทั้งมีแนวความคิดในเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นที่เป็นอิสระมุ่งสู่การรับใช้ประชาชนมาถ่ายทอดความรู้และมุมมองให้แก่บุคลากรในองค์กร เพื่อให้ทุกคนมีความรู้และมุมมองในการดำเนินงานเปิดกว้างและไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพการทำงานให้แก่บุคลากร

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

(1.4) ลักษณะผู้บริหารมีภาวะความเป็นผู้นำ คือ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีลักษณะความเป็นผู้นำสูง มีความรู้ความสามารถ กล้าคิด กล้าเปลี่ยนแปลง กล้ารับผิดชอบในการตัดสินใจ

ในการดำเนินงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงาน กระตือรือร้น ใฝ่เรียนรู้ คิดเร็ว ทำเร็ว และมีความคิดริเริ่มในโครงการใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมเสมอ โดยนำความรู้และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้กับการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนั้น ผู้บริหารยังต้องมีทัศนคติที่เปิดกว้าง รับรู้ รับฟังสิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความเสียสละ และอุทิศตนในการทำงานเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

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

(1.6) การบริหารงานที่มีความคล่องตัว คือ ส่งเสริมให้องค์กรมีการบริหารงานที่มีความคล่องตัว โดยการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลง ทั้งนี้ผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดนโยบายหรือทิศทางการทำงาน ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องนำแผนและนโยบายลงสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หากผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาอุปสรรคในการทำงานจะร่วมกันแก้ไขปัญหาระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำ

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

2) การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมัยใหม่ ภายใต้การบริหารเชิงปฏิบัติการมีอยู่ด้วยกัน 5 ประการ ได้แก่

(2.1) การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ คือ โครงการที่ประสบความสำเร็จจะต้องเป็นโครงการที่ได้รับความสนใจและความร่วมมือจากประชาชน การที่จะทำให้ประชาชนสนใจและร่วมมือได้ ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดและดำเนินโครงการ เพื่อให้ได้โครงการที่ประชาชนต้องการและพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้น ก่อนที่จะเริ่มโครงการใดใดผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานจะต้องสอบถามและรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของประชาชน เช่น โครงการเสริมสร้างสุขภาพดีถ้วนหน้า โครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต และโครงการส่งเสริมสนับสนุนศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น

(2.2) การร่วมมือกันทำงานอย่างใกล้ชิดระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน คือ ในการดำเนินโครงการที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความต้องการ หรือให้ประชาชนจัดทำโครงการเพื่อของบประมาณอุดหนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในระยะเริ่มแรกประชาชนอาจจะยังไม่มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอโครงการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่

ให้เป็นผู้รับผิดชอบในการเป็นพี่เลี้ยงเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในการเขียนโครงการที่ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ นอกจากนั้น ยังต้องทำหน้าที่ประสานงาน เสนอแนะ และอำนวยความสะดวกในการดำเนินโครงการให้แก่ประชาชน เช่น การติดต่อวิทยากรมาให้ความรู้แก่ประชาชน และการสนับสนุนให้ชุมชนหันมาช่วยเหลือและร่วมมือกันมากขึ้น เป็นต้น

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

(2.4) การติดตามและประเมินผลโครงการ คือ ในการดำเนินโครงการจะต้องมีการติดตามและประเมินผลเพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน และเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้นยังทำให้ทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบถึงปัญหาอุปสรรคของการดำเนินโครงการ และสามารถประเมินได้ว่าโครงการที่จัดทำขึ้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด นอกจากนั้นแล้วควรมีการประเมินผลถึงความคุ้มค่าของงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการก็จะเป็นประโยชน์ต่อการจัดสรรงบประมาณให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

(2.5) ความเพียงพอของงบประมาณ คือ งบประมาณเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินโครงการซึ่งการดำเนินให้สำเร็จจะต้องมีการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมและเพียงพอ นอกจากนั้น จะต้องคำนึงถึงการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยต้องพิจารณาถึงผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ดีขึ้น หากเป็นโครงการที่มีผลให้ประชาชนมีความสุขเพิ่มขึ้นโดยไม่สามารถวัดออกมาในเชิงปริมาณได้ก็ตามก็ถือว่าโครงการมีความคุ้มค่าเช่นกัน

แนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นหลักการอย่างหนึ่งของการจัดระเบียบการปกครองประเทศ โดยมีหลักการสำคัญ คือ เป็นการโอนอำนาจการปกครองจากส่วนกลางไปให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการเองโดยอิสระพอสมควร ภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมายการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นขึ้น การกระจายอำนาจสามารถกระทำได้ 2 รูปแบบ (ณัทกวี ศิริรัตน์ และคณะ, 2565) คือ

1) การกระจายอำนาจตามอาณาเขต คือ การโอนกิจการบริการสาธารณะบางกิจการ ซึ่งมีผลกระทบส่วนได้เสียของท้องถิ่น จากส่วนกลางไปให้ราษฎรส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ ร่วมกันจัดทำแยกต่างหากและเป็นอิสระจากส่วนกลาง การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นรูปแบบการกระจายอำนาจแบบเก่าแก่และแพร่หลายมากกว่าการกระจายอำนาจตามกิจการ เพราะการกระจายอำนาจบุคคลทั่วไปมักจะนึกถึงการกระจายอำนาจตามรูปแบบเท่านั้น

2) การกระจายอำนาจตามกิจการ การโอนกิจการสาธารณะบางประการ ซึ่งเดิมอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนกลางโดยโอนจากส่วนกลางไปให้หน่วยงานของรัฐบางหน่วยงาน เพื่อรับผิดชอบจัดทำแยกต่างหากจากส่วนกลางและในการจัดการบริหารประเทศดังกล่าวก็นับว่าเป็นสิ่งที่มีเหตุผล ทั้งนี้เพราะประเทศหนึ่ง ๆ

มีชุมชนมากมายรวมกัน มีอาณาบริเวณกว้างใหญ่ มีประชากรจำนวนมาก และแต่ละชุมชนมีปัญหาต่าง ๆ มากมายแตกต่างกัน ยากนักที่คนในท้องถิ่นอื่นจะเข้าใจอย่างลึกซึ้ง และสามารถจัดเวลาไปดูแลและแก้ไขกิจการทุกอย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพการเปิดโอกาสให้แต่ละท้องถิ่นดูแลจัดการปัญหาระดับท้องถิ่นจึงมีคุณประโยชน์สำคัญอย่างน้อย 5 ด้าน คือ

(1) แบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง

(2) ทำให้ปัญหาในแต่ละท้องถิ่นได้รับการแก้ไขปรับปรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ๆ

(3) ส่งเสริมให้คนแต่ละท้องถิ่นได้แสดงความสามารถพัฒนาบทบาทตนเองในการดูแลรับผิดชอบท้องถิ่นของตน

(4) เป็นพื้นฐานสำคัญของคนในท้องถิ่นในการก้าวขึ้นไปดูแลแก้ไขปัญหาระดับชาติ

(5) เสริมสร้างความมั่นคงและเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและทั้งประเทศ เนื่องจากปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไข สังคมมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า ประชาชนมีคุณภาพและมีบทบาทในการจัดการดูแลสังคมของตัวเอง

ดังนั้นการเปิดโอกาสให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นได้ดูแลบ้านเมืองของตนเอง จัดการแก้ไขปัญหาบ้านเมืองของเขาเองในเชิงปรัชญาก็เป็นสิ่งที่สอดคล้องกับหลักการของแนวคิดที่เรียกกว่า บริบททางสังคม (Social context) ที่มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมรอบตัวเขา คนที่อยู่ที่ห่างไกลจากท้องถิ่นหนึ่ง ย่อมไม่สามารถเข้าใจท้องถิ่นได้ดีเท่ากับคนในท้องถิ่น และแม้ว่าจะมีคนบางคนจากท้องถิ่นมีความสามารถในการมองปัญหาต่าง ๆ ของท้องถิ่นอื่นได้ชัดเจน ในที่สุดแล้วการผลักดันให้คนในท้องถิ่นของตนเองสนใจ และรับรู้ปัญหาของตน รู้สึกรับผิดชอบ ห่วงใยและหวงแหนท้องถิ่นของตน ย่อมเป็นเงื่อนไขสำคัญยิ่งที่จะทำให้ท้องถิ่นนั้นมีคนดูแลรักษาตลอดไปเป็นอิสระจากส่วนกลางด้วย

2.1.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

1) ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ (อำนวย บุญรัตนไมตรี, 2559)

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

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

2) หลักสากลในการจัดบริการสาธารณะ แนวคิดพื้นฐานทั่วไปซึ่งเป็นสากลในการแบ่งแยกการจัดกิจการสาธารณะระหว่างรัฐบาลกลางและท้องถิ่น ได้แก่ (วุฒิสาร ตันไชย, 2559)

2.1) หลักผลประโยชน์มหาชน ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

(1) ประโยชน์มหาชนของรัฐ ได้แก่ ประโยชน์ที่เป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองกลุ่มใหญ่ที่สุดของรัฐ เป็นความต้องการส่วนรวมของประชาชนทั่วทั้งประเทศที่มีลักษณะเหมือน ๆ กัน และมีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ดังนั้น จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ หรือหากรัฐบาลให้ท้องถิ่นดำเนินการ รัฐก็จะต้องเป็นผู้ควบคุมนโยบายให้ท้องถิ่นดำเนินการตามนโยบายเพื่อผลประโยชน์ของรัฐหรือความเป็นเอกภาพของรัฐ เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ และความสัมพันธ์กับต่างประเทศ เป็นต้น

(2) ประโยชน์มหาชนของท้องถิ่น ได้แก่ ประโยชน์ซึ่งเป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นหนึ่งโดยเฉพาะ

2.2) ประสิทธิภาพในการจัดการ เป็นการพิจารณาในเรื่องของคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้น กล่าวคือ การจัดทำบริการสาธารณะอย่างหนึ่งควรจะต้องก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนได้มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก ภารกิจในการจัดบริการสาธารณะบางอย่างจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีระดับสูง เป็นกิจการขนาดใหญ่หรือเป็นกิจการที่จำเป็นต้องมีการประสานงานระหว่างองค์กรต่าง ๆ หลายหน่วยงาน แต่ภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเป็นกิจการที่ไม่สลับซับซ้อน หรือมีเทคนิคมากนัก จึงต้องมีองค์กรที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านการเงิน บุคลากร และความสามารถด้านอื่น ๆ ที่จะจัดทำบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

2.3) หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการ กิจกรรม ที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยชุมชนระดับใด ควรมอบให้หน่วยการปกครองระดับนั้นเป็นเจ้าของและเป็นผู้ดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ สนองตอบความต้องการของประชาชนในชุมชนได้ดีที่สุด อยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบของชุมชนนั้น ๆ แต่หากเป็นกิจกรรมที่ต้องสนองตอบความต้องการของหน่วยชุมชนที่สูงขึ้นไป หรือเป็นกิจกรรมที่มุ่งสนองตอบปัญหาความต้องการของผู้คนทั้งประเทศหรือปัญหาของชาติโดยรวม ก็ควรมอบให้เป็นหน้าที่ของรัฐบาลระดับที่สูงขึ้นไปความเหมาะสม

2.4) หลักความสามารถของท้องถิ่น เกิดจากพื้นฐานแนวคิดว่าการดำเนินกิจกรรมสาธารณะทั้งมวลเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับล่างสุดเสมอ หน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไป จะเลือกดำเนินกิจกรรมสาธารณะใด ๆ ก็ต่อเมื่อท้องถิ่นระดับล่างไม่มีศักยภาพที่จะดำเนินการได้ หรือหากดำเนินการได้ก็อาจเกิดปัญหากระทบกับท้องถิ่นอื่น ๆ หรือเป็นผลเสียหายต่อประเทศชาติโดยรวม

2.5) หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด หน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุดในที่นี้ หมายถึง หน่วยจัดบริการในระดับใด ๆ ก็ตามที่มีคุณสมบัติ 2 ประการ ดังต่อไปนี้ประกอบกันมากที่สุด

(1) เป็นหน่วยจัดบริการระดับล่างสุด มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุดที่มีความสามารถในการวางแผน จัดการผลิต และหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์

(2) เป็นหน่วยจัดบริการที่มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมประชากร หรือพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์และผลกระทบจากการให้บริการโดยสมบูรณ์ และประชาชนผู้มีส่วนได้รับผลประโยชน์และผลกระทบจากการจัดบริการสาธารณะทั้งหมดสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนการผลิต และควบคุมตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยจัดบริการนั้น ๆ ได้โดยตรงมากที่สุด

3) หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ มีดังนี้ (อำนวย บุญรัตนไมตรี, 2559)

3.1) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

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

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

4) องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ

องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ สามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท (อำนวย บุญรัตนไมตรี, 2559) คือ

4.1) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ

เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ ภารกิจที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน ภารกิจที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่าหรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีชั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น 1) การป้องกันประเทศ 2) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ 3) ภารกิจด้านการคลัง และ 4) หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เป็นต้น

4.2) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ 1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย 2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ 3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา และ 4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

4.3) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบเนื่องจากกิจการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การจัดการศึกษาระดับประถม ซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำ ส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้เงินทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

4.4) บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน

วิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

(1) กิจการการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภทต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

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

(3) สัมปทาน (concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ

5) การพัฒนาการบริการสาธารณะ (Public Service Development)

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

5.1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ

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

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

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

5.2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่

(1) การส่งเสริมอาชีพ อาทิ การฝึกอบรม ส่งเสริม พัฒนากลุ่มอาชีพต่าง ๆ

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

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

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

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

(6) การปรับปรุงแหล่งชุมชมแออัดและที่อยู่อาศัย อาทิ การแก้ไขปัญหาชุมชุนแออัด การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย

5.3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่

(1) การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน อาทิ งานตรวจมาตรา ชั่ง ตวง วัด และการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ผู้บริโภค

(2) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

(3) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อาทิ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยเบื้องต้น

(4) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อาทิ การทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน และงานจัดทะเบียนสัตว์พาหนะ

5.4) ด้านการวางแผนและการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ได้แก่

(1) การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การประสานจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด และการจัดระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน

(2) การพัฒนาเทคโนโลยี อาทิ การบริการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีเกษตรชุมชน

(3) การส่งเสริมการลงทุน อาทิ งานบริการข้อมูลนักลงทุน และงานเผยแพร่และชักจูงการลงทุน

(4) การพาณิชยกรรม อาทิ งานทะเบียนพาณิชย์

(5) การพัฒนาอุตสาหกรรม อาทิ การกำกับดูแลโรงงาน การอนุญาตให้ตั้งโรงงาน

(6) การท่องเที่ยว อาทิ การวางแผนการท่องเที่ยว การปรับปรุงดูแลบำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยว และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

5.5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้แก่

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

(2) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ อาทิ การติดตามตรวจสอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและมลพิษ งานสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม งานตรวจสอบคุณภาพน้ำ งานตรวจสอบคุณภาพอากาศและเสียง และการบำบัดน้ำเสีย

(3) การดูแลรักษาที่สาธารณะ อาทิ การดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่สาธารณะประโยชน์

5.6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่

(1) การจัดการดูแลโบราณสถาน โบราณวัตถุ อาทิ การบำรุงรักษาโบราณสถาน

(2) การจัดการดูแลพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ

6) การจัดบริการสาธารณะที่ดี

การบริการสาธารณะที่ดีควรจัดทำในรูปแบบกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม โดยมีหลักการพิจารณา 4 มิติ (ณัทกวี ศิริรัตน์ และคณะ, 2565) คือ

6.1) ความเหมาะสมของประเภทบริการสาธารณะ ในทางหลักการการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรยึดหลักความสามารถทั่วไปของท้องถิ่น (General Competence) ที่ควรให้บริการสาธารณะทุกประเภทเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นเสมอ แต่อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติพบว่า มีบริการสาธารณะบางลักษณะไม่ควรเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ควรเป็นหน้าที่ขององค์กรอื่น เช่น รัฐบาลกลางหรือภาคเอกชนที่อาจมีความเหมาะสมและความพร้อมในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่า เช่น บริการหรือกิจกรรมเกี่ยวกับการกำหนดและการกำกับดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐานกลางของประเทศ หรือมาตรฐานสากล (อาทิ การกำหนดมาตรฐานการบินพลเรือน การกำหนดเกณฑ์การปล่อยมลภาวะทางอากาศ การจัดทำมาตรฐานกลางว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ การกำหนดหลักสูตรฯ) หรือเป็นบริการสาธารณะที่ภาครัฐต้องดำเนินการแต่เพียงผู้เดียว (เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การรักษาความเสถียรภาพหรือการวางแผนในทางเศรษฐกิจ การเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ประหว่างประเทศ ฯลฯ)

6.2) ระดับการหาผลประโยชน์และการแสวงหากำไร โดยทั่วไปการหาผลประโยชน์และผลกำไรจากการจัดทำบริการสาธารณะทุกประเภทสามารถทำได้เนื่องจากจะช่วยให้ท้องถิ่นมีรายได้และผลกำไรที่สามารถเลี้ยงตนเองได้และเพียงพอต่อการจัดบริการสาธารณะในอนาคต เป็นบริการสาธารณะที่สร้างผลประโยชน์แก่ท้องถิ่น และต้องนำผลกำไรที่ได้ไปใช้ในการจัดบริการเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือนำส่งเข้าเป็นรายได้ของท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม ควรคำนึงถึงระดับของการหาประโยชน์และแสวงหากำไรในบริการสาธารณะแต่ละประเภท ดังนี้

(1) บริการสาธารณะบางประเภทสามารถแสวงหารายได้และกำไรสูงสุดที่สอดคล้องกับกลไกตลาดและการแข่งขันกับเอกชน เช่น การกำหนดค่าเช่าพื้นที่การค้า การกำหนดค่าบริการไฟฟ้าแบบขั้นบันไดตามปริมาณการใช้แก่โรงงานอุตสาหกรรมและห้างสรรพสินค้า การกำหนดอัตราค่าเช่าห้องประชุมสำหรับการจัดทำกิจกรรมของเอกชน เป็นต้น นอกจากนี้ การหากำไรสูงสุดสามารถทำได้กับบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดที่นอกเหนือจากมาตรฐานการบริการสาธารณะปกติ ตัวอย่างเช่น การคิดค่าห้องพักผู้ป่วยพิเศษในสถานพยาบาล ซึ่งเป็นบริการเสริมนอกเหนือจากห้องพักผู้ป่วยรวม การคิดค่าธรรมเนียมหลักสูตรนานาชาติในโรงเรียนนอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนปกติ เป็นต้น

(2) บริการสาธารณะบางประเภทที่มีข้อจำกัดในการแสวงหากำไรสูงสุด เพราะต้องคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะในภาพรวมและความสามารถในการเข้าถึงของประชาชน เช่น การกำหนดราคาค่าน้ำประปาแก่ครัวเรือน การกำหนดอัตราค่าโดยสารขนส่งมวลชนสาธารณะ การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการขอใบอนุญาต อัตราค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

6.3) บุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของบริการสาธารณะ เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดก็ตามต้องคำนึงเสมอว่าใครคือบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของการจัดทำบริการสาธารณะ แต่โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะจะมีลักษณะดังนี้

(1) จัดบริการบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มเพศ รายได้ อายุ ถิ่นที่อยู่ ความพิการ อาชีพ หรือความต้องการเฉพาะทางอื่น ๆ ฯลฯ

(2) จัดบริการที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น การจัดบริการสาธารณูปโภคพื้นฐานที่ทุกคนต้องเข้าถึงได้ นอกจากนี้ การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องสร้างความเป็นไปได้ให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพจะช่วยสร้างการหลอมรวมคนทุกคนและทุกกลุ่มในสังคม (Inclusiveness) ให้มีความเท่าเทียมด้านโอกาสขึ้นได้

6.4) ความสอดคล้องระหว่างประเภทของบริการสาธารณะและรูปแบบบริการสาธารณะ ในประเด็นนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพิจารณาว่าควรเลือกใช้รูปแบบการว่าจ้าง (Out Sourcing) การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Public-Private Partnership-PPP) สหการ (Co-operative) และกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม (Local Public Enterprise and Social Enterprise) ซึ่งขึ้นอยู่กับการกำหนดอำนาจหน้าที่ในกฎหมายว่า กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบใดได้บ้าง ความเหมาะสมในการเลือกรูปแบบบริการสาธารณะขึ้นอยู่กับเป้าประสงค์ในการจัดบริการสาธารณะแต่ละประเภทว่าได้วางหลักคิด ดังนี้

(1) การว่าจ้าง (Out Sourcing) อาจนิยมใช้ในการแบ่งหน้าที่การจัดบริการสาธารณะบางส่วนให้บุคคลภายนอกที่มีความถนัดและความรู้ความสามารถรับไปทำแทน ตัวอย่างเช่น การจ้างทำอาหารผู้ป่วยให้กับผู้ป่วยในสถานพยาบาล การจ้างให้เอกชนเป็นผู้รับกำจัดและรีไซเคิลขยะ

(2) การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Public-Private Partnership-PPP) อาจนิยมใช้ในการจัดบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นต้องการอาศัยความร่วมมือกับเอกชนในฐานะหุ้นส่วน (Partner) ทั้งด้านความรู้และเงินลงทุน เช่น การพัฒนานิคมอุตสาหกรรม การชักชวนให้ภาคเอกชนลงทุนทำสิ่งปลูกสร้างในที่ดินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(3) สหการ (Co-operative) อาจนิยมใช้ในการจัดบริการสาธารณะร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากว่าสองแห่งขึ้นไปที่ต้องจัดบริการสาธารณะร่วมกันด้วยเหตุผลด้านความคุ้มค่าหรือบูรณาการบริการสาธารณะข้ามพื้นที่ (Cross-area) เช่น การจัดบริการระบบป้องกันไฟไหม้ที่อาจกินพื้นที่ในหลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การร่วมกันจัดบริการด้านโรงงานกำจัดขยะ ที่ต้องอาศัยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งร่วมลงทุนกัน เพื่อให้สามารถสร้างโรงงานกำจัดขยะที่มีศักยภาพเพียงพอ เป็นต้น

(4) กิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม (Local Public Enterprise and Social Enterprise) ซึ่งถือเป็นรูปแบบองค์กรที่สำคัญที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ในรูปแบบของกิจการพาณิชย์ (ได้แก่ การดำเนินงานด้วยตนเองในฐานะหน่วยงานหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การดำเนินงานผ่านการจัดตั้งบริษัทที่เป็นนิติบุคคลเอกชน และการดำเนินงานผ่านการจัดตั้งองค์กรของท้องถิ่นที่เป็นนิติบุคคล มหาชน) หรือกิจการเพื่อสังคม (ได้แก่ รูปแบบกิจการที่แรงงานเป็นเจ้าของรูปแบบสหกรณ์ รูปแบบบริษัทเพื่อสังคม และรูปแบบมูลนิธิการกุศลที่ทำการค้า)

โดยสรุปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยจึงมีศักยภาพที่จะจัดบริการสาธารณะได้อย่างกว้างขวางและมีอิสระในการเลือกประเภทและรูปแบบ ตามหลักความสามารถทั่วไปของท้องถิ่น (General Competence) และปฏิบัติตามหลักการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่ดี

7) ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะที่ผ่านมาในอดีต ยังประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมายที่ทำให้ไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ (ณัทกวี ศิริรัตน์ และคณะ, 2565) คือ

(1) ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาคจากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่นด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชายาว และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น

(2) ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค ที่การจัดบริการสาธารณะ ยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้ การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น แนวทางการบริหารกิจการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น ควรมีการดำเนินการในลักษณะของเครือข่าย ที่เป็นการทำงานร่วมมือภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนเพื่อแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น ทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

2.1.3 แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

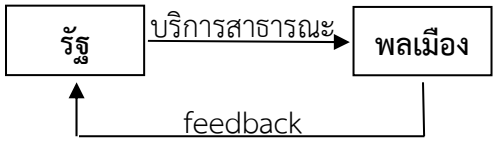
แนวคิดการร่วมกันผลิต (Co-production)

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

Co-production เป็นกิจกรรมที่พลเมืองในฐานะผู้รับบริการสาธารณะ มีความสมัครใจเข้าไปมีส่วนในการจัดทำพร้อมกับได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระยะยาว โดยหวังให้บริการสาธารณะนั้นมีประสิทธิผลมากขึ้นกว่าการจัดบริการโดยภาครัฐเพียงลำพัง โดย Co-production ต้องอยู่บนฐานของความสัมพันธ์ที่เท่ากัน (mutual relation) ระหว่างผู้จัดบริการหรือเจ้าหน้าที่รัฐและผู้ใช้บริการหรือชุมชน และทั้งสองฝ่ายจะต้องไว้ใจซึ่งกันและกัน พร้อมกับการร่วมรับความเสี่ยงจากการจัดบริการ

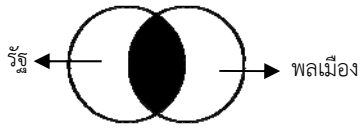
ร่วมกันด้วย (Bovaird, 2007 : 856 อ้างถึงใน อรุณี สัณฐิติวณิชย์, 2557) ซึ่งลักษณะความสัมพันธ์ดังกล่าวช่วยสนับสนุนให้เกิดการมี ส่วนร่วมอย่างเสมอภาค (Equal participation) ตามระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของ Co-production เนื่องจากการมาร่วมกันผลิตบริการสาธารณะของพลเมืองและตัวแทนภาครัฐนั้นจะต้องมีการแบ่งปัน (Sharing) อำนาจ ทรัพยากร และความรับผิดชอบร่วมกัน และการผลิตบริการสาธารณะจะมีประสิทธิผลสูงสุดเมื่อทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้ (Boyle and Harris, 2009 : 11,77 อ้างถึงใน อรุณี สัณฐิติวณิชย์, 2557) ซึ่งแตกต่างจากประสิทธิผลของการจัดการแบบเครือข่าย (Network Management) ที่ยิ่งตัวแสดงหรือผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบายยิ่งมีน้อยเท่าไหร่จะยิ่งส่งผลดี เพราะสามารถบริหารจัดการได้ง่าย (Adam and Kriesi, 2007 อ้างถึงใน อรุณี สัณฐิติวณิชย์, 2557)

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



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป

ขณะที่ระบบการจัดบริการสาธารณะแบบ Co-production นั้น เป็นระบบที่รัฐและประชาชนร่วมกันผลิตหรือจัดบริการสาธารณะ ทำให้ผลย้อนกลับ (feedback) เกี่ยวกับการจัดบริการนั้นเกิดขึ้นภายในกระบวนการจัดบริการสาธารณะ (internal feedback) ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงการจัดบริการระหว่างกระบวนการได้ ทำให้บริการสาธารณะที่ออกมาในฐานะผลผลิตของระบบมีประสิทธิผลมากกว่าระบบทั่วไป (Brudney and England, 1983 : 61-62, Whitaker, 1980 : 245, Bovaird, 2007 : 856 อ้างถึงใน อรุณี สัณฐิติวณิชย์, 2557) กล่าวคือ Co-production ช่วยจัดการปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะที่ไม่ประสบผลสำเร็จได้ (Needham, 2007 : 222 อ้างถึงใน อรุณี สัณฐิติวณิชย์, 2557)



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

จากความสัมพันธ์ข้างต้น ย่อมแสดงให้เห็นว่า Co-production นั้น ตัวแทนรัฐ อย่างข้าราชการโดยเฉพาะข้าราชการระดับท้องถิ่นจะต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติและทักษะในการจัดบริการสาธารณะโดยจะต้อง

ปรับบทบาทมาเป็นผู้อำนวยความสะดวก หรือผู้ให้ความช่วยเหลือ และต้องไม่มองว่าผู้รับบริการที่มาร่วมการจัดบริการสาธารณะเป็นผู้ป่วย หรือลูกค้า หรือผู้รับอีกต่อไป (Boyle and Harris, 2009 : 17 อ้างถึงใน อรุณี สัณฐิติวณิชย์, 2557) ซึ่งจะทำให้วิชารัฐประศาสนศาสตร์ และรัฐศาสตร์จะต้องหันมาให้ความสนใจกับข้าราชการระดับล่าง (low-paid frontline officials) และรูปแบบการจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (local public services) มากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ (Needham, 2007 : 223, Brudney and England, 1983 : 59, 64 อ้างถึงใน อรุณี สัณฐิติวณิชย์, 2557)

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

การร่วมผลิตหรือจัดบริการสาธารณะของรัฐและพลเมืองนั้นยังช่วยให้เกิดธรรมาภิบาล และลดการทุจริตได้ เพราะพลเมืองที่เข้าร่วมผลิตนั้นจะสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณะนั้น ส่งผลให้ตัวแทนรัฐจะต้องระมัดระวังในการดำเนินการ

2.1.4 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล โดยคุณภาพการให้บริการจะต้องคำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ (ชัชวาล ทัตศิวัช, 2552)

1) เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เข้ามาเกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน โดย กรอนรูส (Gronroos, 1984 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2552) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

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

(2) ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

(3) การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

(4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

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

(6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

นอกจากนี้ สตีฟ และคุ๊ก (Steve and Cook, 1995 : 53 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2552) ยังชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการ ดังต่อไปนี้

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

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

2) ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

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

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก การคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคลอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีตมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

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

(1) ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ

(2) ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ

(3) ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ

(4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

2.2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

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

(1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด

(2) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้นเป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป

(3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการ

(4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ ความรู้สึกและแนวโน้มของพฤติกรรม ของผู้รับบริการ

(5) บริบท ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์

(6) การรวม โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

2.1.5 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

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

1) ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

1.1) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1.1.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณสมบัติของการบริการที่ผู้รับบริการต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้รับบริการปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.1.2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของผู้รับบริการก็ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.1.3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

1.2) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.2.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อการบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้

1.2.2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การเมื่อการบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการพนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญๆ ดังนี้

2.1) ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

2.2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

2.3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

2.5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการ และสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2.6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

2.7) กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน เช่น บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

3) แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ มีแนวทางดังนี้

4.1) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

4.2) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน

4.3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีคุณภาพ

4.4) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

4.5) การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการจัดการงานบริการ เพื่อการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ปัญหา

ข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

2.1.6 นวัตกรรมกับการพัฒนาท้องถิ่น

ความหมายของนวัตกรรม

นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง ความคิด การกระทำ หรือสิ่งของที่เป็นสิ่งใหม่ คำว่าใหม่นั้นไม่จำเป็นว่าต้องเป็นสิ่งแรกที่อุบัติขึ้นบนโลก แต่ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของบุคคลว่าสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นนั้นเป็นสิ่งใหม่หรือไม่ ความเห็นของบุคคลจึงกลายเป็นตัวตัดสินการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น หากเขาเห็นว่าอะไรเป็นสิ่งใหม่สำหรับเขา สั่งนั้นก็จะเป็นนวัตกรรม ส่วนคำว่า “ใหม่” ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมมิใช่จำเป็นว่าต้องเป็นความรู้ใหม่ของบุคคล แต่อาจเป็นความรู้เกี่ยวกับสิ่งหนึ่งที่มีมานานแล้ว แต่ยังไม่ได้ปรับเปลี่ยนทัศนคติที่จะชอบหรือยอมรับ (Roger, 1983 อ้างถึงใน วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2565)

นวัตกรรมโดยทั่วไปมีตั้งแต่ความคิดใหม่ สิ่งใหม่ หรือการประดิษฐ์ใหม่ ที่สามารถนำมาให้เกิดประโยชน์ได้ ดังนั้น จึงมีสินค้าใหม่ออกสู่ตลาดอันเป็นที่มาของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Productive Innovation) นวัตกรรมการบริการ (Service Innovation) และนวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) (Richard Wolfe, 1994 อ้างถึงใน วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2565) ในส่วนของสหภาพยุโรปให้ความหมายของนวัตกรรมว่า เป็นการปรับใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่ กระบวนการผลิตใหม่ การตลาดหรือรูปแบบองค์กรใหม่ ที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงมูลค่าในแง่ของผลประโยชน์ด้านการเงิน ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี และความมีประสิทธิภาพ (European Parliament Research Service, 2016 อ้างถึงใน วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2565)

นวัตกรรมกับการพัฒนาท้องถิ่น (อารีรัตน์ แก่นลือ และคณะ, 2566)

นวัตกรรมได้เข้ามามีบทบาทในสังคมปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง กระทั่งในปัจจุบันกลายเป็นตัวแบบการพัฒนาประเทศสำคัญที่เรียกว่า ประเทศไทย 4.0 หรือ Thailand 4.0 เป็นนโยบายที่เริ่มนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาปรับใช้ในองค์กรต่อการจัดทำบริการสาธารณะหรือการให้บริการประชาชน ซึ่งทำให้แต่ละองค์กรสามารถลดการใช้ทรัพยากรไปได้มาก และเป็นการลดขั้นตอนและเวลาในการให้บริการประชาชน ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้ทั่วถึงและสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามการนำเอาเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมเข้ามาประยุกต์ใช้ทั้งในองค์กรและการจัดทำบริการสาธารณะหรือการให้บริการประชาชนให้สอดคล้องกับนโยบายประเทศไทย 4.0 นี้ ท้องถิ่นยังต้องพัฒนาและส่งเสริมตนเองด้วยระบบดิจิทัล สร้างการเรียนรู้สร้างนวัตกรรม แสวงหาความร่วมมือเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจฐานรากและยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้เป็นองค์กรแห่งความสุขสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ตามหลักการของประเทศไทย 4.0 ต่อไป ดังนั้นการส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นภายใต้การขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0 นั้น ท้องถิ่นในฐานะกลไกหลักกลไกหนึ่งซึ่งมีบทบาทสำคัญยิ่งในการดำเนินงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดจึงได้รับการสนับสนุน ส่งเสริมให้มีการเตรียมตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงต่อบทบาทในการขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0 คือ

1. การส่งเสริมและการพัฒนาทุนมนุษย์ โดยการสร้างคนในท้องถิ่นให้มีศักยภาพ ความรู้และทักษะเพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยมีสำนึกรักษ์ท้องถิ่น ดำเนินชีวิตด้วยความพอเพียง และมีคุณธรรมจริยธรรม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างคนไทย 4.0 นอกจากนี้ ท้องถิ่นยังมีบทบาทในการส่งเสริม Local Start Up ในอดีตที่ผ่านมานักธุรกิจหน้าใหม่จำนวนไม่น้อยต้องเผชิญหน้ากับการทำมาก-ได้น้อย ท้องถิ่นจึงต้องมีบทบาท

ในการส่งเสริม Local Start Up ให้ดำเนินธุรกิจทำน้อย-ได้มาก โดยขับเคลื่อนธุรกิจด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี โดยมีท้องถิ่นทำหน้าที่อำนวยความสะดวก ส่งเสริม สนับสนุน และแสวงหาโอกาส 4.0”

2. การส่งเสริมและการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความสามารถเชื่อมโยงสู่ประชาคมโลก ด้วยการพัฒนาตนเองให้มีมาตรฐานอยู่ในระดับสากล โดยคุณลักษณะของท้องถิ่น 4.0 นั้น ประกอบด้วย 4 ประการ ได้แก่ 1) Moral ท้องถิ่นจะต้องมีธรรมาภิบาลดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้มีมาตรฐานเป็นธรรมเพื่ออำนวยความสะดวก และมีคุณธรรมจริยธรรมในการดำเนินงาน 2) Active ท้องถิ่นจะต้องมีความกระตือรือร้น มีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงพร้อมเรียนรู้มุ่งผลสัมฤทธิ์และมีประสิทธิภาพ 3) Creative ท้องถิ่นจะต้องมีความคิดสร้างสรรค์บนฐานความรู้ คิดนอกกรอบริเริ่มต่อยอดเพื่อสร้างนวัตกรรมการบริหารจัดการ และการบริหารจัดการสาธารณะ และ 4) Strong ท้องถิ่นจะต้องมีความเข้มแข็งในตนเองทั้งในการบริหารจัดการและการจัดบริการสาธารณะให้ได้มาตรฐาน มีสถานภาพทางการคลังที่มีเสถียรภาพและมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ

จะเห็นได้ว่าการส่งเสริมและการพัฒนาด้านทุนมนุษย์ และการส่งเสริมและการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความสามารถเชื่อมโยงสู่ประชาคมโลกนั้น ทำให้ท้องถิ่นจะต้องปรับตนเองเพื่อก้าวเป็นท้องถิ่น 4.0 ที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องปรับเปลี่ยนตนเองให้ทันต่อการเหตุการณ์ คือ

1. การพัฒนาระบบดิจิทัล การใช้ระบบดิจิทัลในการดำเนินงานของท้องถิ่น คือ การให้บริการอินเตอร์เน็ตในสำนักงานการบันทึกข้อมูลในฐานข้อมูลการมีช่องทางเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการการจัดทำฐานข้อมูลบุคลากรท้องถิ่นแห่งชาติ การจัดทำและใช้งานแผนที่ภาษีและการใช้งานระบบ e-LAAS ในยุคดิจิทัลภาครัฐได้เริ่มให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศ รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดินทั้งด้านการให้บริการแก่ประชาชน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ในหลากหลายมิติ การสร้างโอกาสทางการเรียนรู้ เพิ่มรายได้ การเข้าถึงบริการของภาครัฐ การออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐ โดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ผ่านเทคโนโลยี Mobile Social Cloud Technology ในยุค Internet มี 3 ประการ ได้แก่

1.1 Reintegration เช่น การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ

1.2 Need-based Holism เช่น การปรับปรุงองค์กรของรัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง

1.3 Digitalization เช่น การใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทาง Internet ซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม

2. การส่งเสริมและพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ส่งเสริมการเรียนรู้และการจัดการความรู้ คือการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ให้แก่บุคลากรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตามสายงานการดำเนินการขับเคลื่อนท้องถิ่นให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การจัดการองค์ความรู้ในองค์กรการพัฒนาองค์ความรู้ให้บุคลากรของท้องถิ่น การส่งเสริมและพัฒนาขีดสมรรถนะสูงให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

3. การส่งเสริมและพัฒนาการสร้างนวัตกรรม คือ การสร้างนวัตกรรมท้องถิ่นในการบริหารจัดการและจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น ควรมุ่งสร้างนวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ ปัญหา และความคาดหวังของประชาชนในพื้นที่ โดยเป็นนวัตกรรมในเชิงบริหารจัดการ และการจัดบริการสาธารณะด้วยการบริการ

เชิงรุก มุ่งเน้นการบริการเชิงรุก เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ท้องถิ่นควรลดขั้นตอนการให้บริการ เช่น การจัดตั้งหรือสนับสนุนศูนย์บริการร่วม (OSS) การขยายเวลาให้บริการ การจัดชุดบริการเคลื่อนที่ทั้งในและนอกเวลาราชการ

4. การส่งเสริมการแสวงหาความร่วมมือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ มีโครงการบูรณาการการทำงานร่วมกับท้องถิ่นหรือหน่วยงานอื่น เพื่อตอบสนองความคุ้มค่าตามหลักธรรมาภิบาล และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและการพัฒนาท้องถิ่นด้วยการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญ

5. การส่งเสริมและพัฒนาการกระตุ้นเศรษฐกิจฐานราก โดยใช้กลไกในระดับท้องถิ่น การส่งเสริมการประกอบอาชีพให้กับประชาชนในพื้นที่ การส่งเสริมการท่องเที่ยว การกำกับดูแลและส่งเสริมการดำเนินกิจการตลาดการพัฒนาเสถียรภาพทางการคลัง พึ่งตนเองได้ มีรายได้เพียงพอในการบริหารงานท้องถิ่น การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ โดยพิจารณาจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนเงินภาษีและค่าธรรมเนียมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บได้

6. การส่งเสริมให้ยึดมั่นธรรมาภิบาล ดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและมีคุณธรรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีนโยบายและกิจกรรมเพื่อสร้างธรรมาภิบาลในท้องถิ่นมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการบริการ งานมีมาตรฐานการให้บริการ และมีระบบ/กลไก ในการจัดการกับเรื่องร้องเรียน ไม่มีการถูกชี้มูลความผิดจากหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบเงื่อนไขที่เป็นรากฐานสำคัญในการเป็นท้องถิ่น 4.0 ท้องถิ่นจะต้อง “ปฏิวัติความคิดปฏิรูปตนเอง” โดยต้องตระหนกว่า “หากไม่มีท้องถิ่น 4.0 ประเทศไทยจะไม่สามารถมุ่งสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 ได้”

2.1.7 เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจโดยเกณฑ์ของลิเคิร์ท (Likert technique) กำหนดระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ

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

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามแนวลิเคิร์ท

1. ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษาว่าต้องการศึกษาความพึงพอใจของใครมีต่อสิ่งใด

2. ให้ความหมายของความพึงพอใจที่จะศึกษานั้นอย่างแจ่มชัด

3. สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญ ๆ ของสิ่งที่จะศึกษาให้ครบถ้วนทุกแง่มุม ต้องมีทั้งข้อความที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ

4. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้ที่มีความรู้ (ผู้เชี่ยวชาญ) ความครบถ้วนของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการพิจารณาข้อความนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญระบุว่าข้อความนั้นมีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ข้อความทางลบ หรือมีลักษณะกลาง ๆ

5. ทำการทดลองใช้ ก่อนนำไปใช้จริงเพื่อหาความเที่ยงตรง ค่าอำนาจจำแนก และความเชื่อมั่นของมาตราวัดทัศนคติ

6. กำหนดการให้คะแนน โดยให้มีหลักเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

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

2.2 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง

(องค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง. www.chalungsatun.go.th, สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2569)

ประวัติความเป็นมา

ฉลุงในอดีตกาล เดิมเป็นป่าดงดิบที่มีฝูงช้างมากมายและยังเป็นศูนย์กลางติดต่อซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าทางการเกษตร เป็นที่ต้อนรับแขกบ้านแขกเมืองและยังเป็นที่อยู่ของเจ้าพระยาชื่อ “ตวนกู” ผู้มีความชำนาญในการคล้องช้างเป็นอย่างมากและได้หายสาบสูญโดยไม่ทราบสาเหตุคำว่า ฉลุง เพี้ยนมาจากภาษามลายูว่า “กำปงโฉลง” ซึ่งแปลว่า คอกล่อให้ช้างเข้า หรือสถานที่จับช้างนั่นเอง แต่เมื่อพูดเป็นภาษาไทย เพี้ยนมาเป็น “ฉลุง” ในปัจจุบัน

ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง ตั้งอยู่เลขที่ 99 ซอยอนามัยบ้านทุ่ง ถนนสายฉลุง– ละงู หมู่ที่ 8 ตำบลฉลุง อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอเมืองสตูลและศาลากลางจังหวัดสตูล มีระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอประมาณ 13 กิโลเมตร และห่างจากศาลากลางจังหวัดสตูลประมาณ 15 กิโลเมตร และได้จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทยฯ ลงวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540

อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลย่านซื่อ อำเภอควนโดน
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลบ้านควน และตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมืองสตูล
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลควนสะตอ อำเภอควนโดน
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ตำบลควนโพธิ์ อำเภอเมืองสตูล

เนื้อที่ มีเนื้อที่ทั้งสิ้นประมาณ 20,904 ไร่ หรือ 33.446 ตารางกิโลเมตร

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปของตำบลฉลุงเป็นที่ราบซึ่งเหมาะแก่การทำเกษตร มีลำคลองไหลผ่านจากพื้นที่ทางตอนเหนือไปสู่ทางตอนใต้ของตำบลและมีลำห้วยกระจายทั่วไปในพื้นที่ตำบล และมีแนวภูเขาบูเก็ตบัตรีกั้นพรมแดนระหว่างตำบลควนสะตอกับตำบลฉลุงอยู่ทางด้านทิศตะวันออก และมีแนวภูเขาระยาบังสากั้นกับตำบลควนโพธิ์ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ รวมทั้งมีเนินเขาที่สำคัญ คือ เขาบังใบ และเขาน้อย

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศโดยทั่วไปได้รับอิทธิพลจากสมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือและลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ที่พัดมาจากมหาสมุทรอินเดีย ลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบร้อนชื้น มี 2 ฤดู ได้แก่

ฤดูฝน ช่วงระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงเดือนธันวาคม และมีฝนตกชุกในระหว่างเดือนมิถุนายนถึงเดือนพฤศจิกายน

ฤดูร้อน ช่วงระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนเมษายน

การปกครอง แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 14 หมู่บ้าน มีพื้นที่ของหมู่บ้านส่วนใหญ่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฉลุงและมีบางหมู่บ้านที่มีพื้นที่บางส่วนอยู่ในเขตเทศบาลตำบลฉลุง ดังนี้

หมู่บ้านที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฉลุงเต็มพื้นที่ 10 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 3 บ้านท่าคลองใต้

หมู่ที่ 4 บ้านท่าคลอง

หมู่ที่ 6 บ้านกุบังจามังใต้

หมู่ที่ 7 บ้านกุบังจามังเหนือ
หมู่ที่ 8 บ้านทุ่ง
หมู่ที่ 9 บ้านหัวเขา
หมู่ที่10 บ้านโต๊ะวัง
หมู่ที่ 11 บ้านโคกประดู่
หมู่ที่ 12 บ้านเขาน้อยใต้
หมู่ที่ 14 บ้านทุ่งพญา

หมู่บ้านที่มีพื้นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฉลุงบางส่วน 4 หมู่บ้าน ได้แก่
หมู่ที่ 1 บ้านฉลุงใต้
หมู่ที่ 2 บ้านท่าห้วย
หมู่ที่ 5 บ้านโต๊ะยูดี๊ะ
หมู่ที่ 13 บ้านริมห้วย

การประกอบอาชีพ

ประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลฉลุงประกอบอาชีพทางด้านการเกษตร ได้แก่ การทำสวนยางพารา ทำสวนปาล์มน้ำมัน ทำสวนผลไม้ ทำนา ปลูกพืชระยะสั้น และเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปาริชาติ ละดาไส และคณะ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน จากการศึกษา พบว่า กระบวนการและวิธีการส่งเสริมและพัฒนาการบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน เป็นความสำเร็จในการจัดบริการสาธารณะที่เกิดจากความร่วมมือของภาครัฐ เอกชน และประชาชน ที่มีปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถแยกกระบวนการและวิธีการส่งเสริมและพัฒนาการบริการสาธารณะของท้องถิ่น คือ การสร้างสรรค์ประเภทของบริการ โดยท้องถิ่นต้องมีความสามารถในการสร้างสรรค์ประเภทบริการสาธารณะใหม่ ๆ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของแต่ละท้องถิ่น ได้มาจากการตัดสินใจของท้องถิ่นเอง มาจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเป็นผู้เสนอ และดำเนินการเพิ่มเติมจากการริเริ่มของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเสนอ หรือบางบริการสาธารณะอาศัยเพียงการปรับเปลี่ยน “วิธีการ” บริหารจัดการบริการสาธารณะที่มีอยู่เดิมให้ได้ประโยชน์สูงสุดและตอบโจทย์ของประชาชนและท้องถิ่น

วรรณวิภา ไตลังคะ และคณะ (2565) ศึกษาเรื่อง การจัดบริการสาธารณะแบบร่วมผลิตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดบริการสาธารณะแบบร่วมผลิต ซึ่งเป็นภารกิจการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความจำเป็นต้องเข้าใจบริบทอย่างแท้จริง โดยพบว่า กฎระเบียบที่จำกัดและการผูกขาดโดยรัฐ อาจไม่ใช่แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาท้องถิ่นอีกต่อไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรทำหน้าที่เป็นกลไกหลักสำคัญในการผสานทุกภาคส่วนให้เกิดการร่วมผลิตบริการสาธารณะที่มีต้นทุนต่ำที่สุด โดยยอมรับความร่วมมือในการลงทุนจากภาคประชาสังคม ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ทั้งที่เป็นนิติบุคคลหรือไม่ใช่นิติบุคคล โดยเฉพาะการร่วมผลิตบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน คมนาคม ขนส่ง และพลังงาน ในมิติด้านความรับผิดชอบต่อการคุ้มครองทางสังคม ด้านการฝึกอบรมแรงงานและตลาดแรงงานของประชาชนในท้องถิ่น รวมถึงการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยร่วมดำเนินงานควบคู่ไปกับราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

นอกจากนี้ การร่วมผลิตบริการสาธารณะระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสหการ เป็นลักษณะงานอีกภารกิจหนึ่งที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเปิดรับความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายที่มีความสามารถ เนื่องจากในกระบวนการการกระจายอำนาจต้องสร้างกลไกและมาตรการที่พุ่งเป้าไปสู่การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชน

สมชัย นันทาภิรัตน์ (2565) ศึกษาเรื่อง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ ผลการศึกษา พบว่า การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องอาศัยการวางเป้าหมายเพื่อช่วยกำหนดทิศทางการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นให้มีคุณภาพที่ดีและตอบโจทย์ความต้องการของทุกภาคส่วนมากยิ่งขึ้น โดยใช้แนวคิดการจัดบริการสาธารณะเพื่อตอบโจทย์ความเท่าเทียมในทุกมิติ ทั้งด้านสังคมและเศรษฐกิจ รวมถึงสร้างการหลอมรวมคนทุกคนและทุกกลุ่มในชุมชน สังคม ท้องถิ่น เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กลายเป็นเป้าหมายและความคาดหวังที่สำคัญของการจัดบริการสาธารณะในประเทศและท้องถิ่น การบริการสาธารณะที่ดีจะช่วยให้เกิดการเจริญเติบโตและสร้างความสุขสมบูรณ์ในชีวิตของประชาชนและเกิดการจ้างงานของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นกลไกหลักที่สำคัญในการสร้างการหลอมรวมคนทุกคนและทุกกลุ่มในชุมชน สังคม ท้องถิ่น ควบคู่ไปกับการพัฒนาเพื่อสร้างการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยการจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีคุณภาพ โดยยึดหลักคิดการจัดบริการสาธารณะในมิติต่าง ๆ คือ ความเหมาะสมของประเภทของบริการสาธารณะ ระดับการหาผลประโยชน์และการแสวงหากำไร บุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของบริการสาธารณะ และความสอดคล้องระหว่างประเภทของบริการสาธารณะและรูปแบบบริการสาธารณะ

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2565) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยทำการสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากัน และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกันมีความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน แตกต่างกัน สำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน ไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2564) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอีเซ อำเภอโพธิ์ศรีสุวรรณ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 93.67 ส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 92.10 เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.77 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.88

ชัดชัย รัตนะพันธ์ และคณะ (2561) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.54) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.80 และเมื่อพิจารณาเป็นงานบริการประชาชน

มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในการประเมินทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

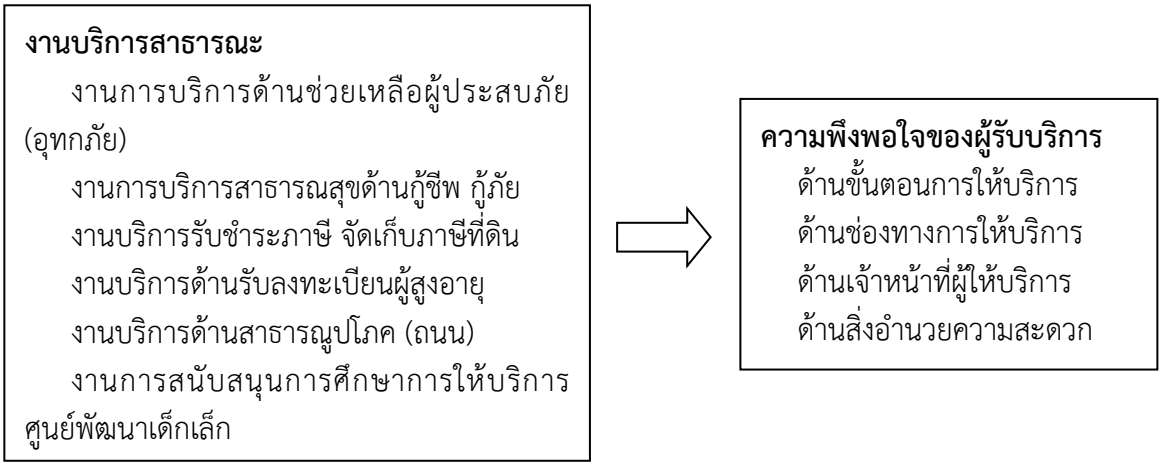
ดุษฎีวัฒน์ แก้วอินทร์ (2560) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อซีน อำเภอปากชม จังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ 2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจตามลักษณะงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ (1) ดำเนินการต่อเนื่องและมีการติดตามผล (2) ประชาชนมีส่วนรับรู้ในข้อมูลพื้นฐานการศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์ (3) มีนโยบายทางการศึกษาอย่างชัดเจนตรวจสอบได้ และ (4) เจ้าหน้าที่สุภาพแต่งกายเรียบร้อย มีข้อเสนอแนะดังนี้ (1) ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายงาน (2) ควรจัดเจ้าหน้าที่บริการ 24 ชม. (3) ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการด้วยความเต็มใจเสมอเหมือนเป็นญาติพี่น้อง และควรเพิ่มเติมเกี่ยวกับการขยายเขตพื้นที่การเกษตรให้ดีกว่าที่เป็นอยู่อย่างทั่วถึง

ปิยะ กล้าประเสริฐ (2559) ศึกษาเรื่องการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านสาธารณสุข และด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 ส่วนด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย มีประสิทธิภาพในการให้บริการต่ำกว่าร้อยละ 90 ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.83

2.4 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง มีกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ

บทที่ 3
วิธีดำเนินการประเมิน

3.1 วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล โดยมีวิธีการดำเนินการประเมินในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จากงานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลฉลุงขอรับการประเมิน จำนวน 6 งานบริการ ดังนี้

1) งานการบริการด้านช่วยเหลือผู้ประสบภัย (อุทกภัย)
2) งานการบริการสาธารณสุข ด้านกู้ชีพ กู้ภัย
3) งานบริการรับชำระภาษี จัดเก็บภาษีที่ดิน
4) งานบริการด้านรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ
5) งานบริการด้านสาธารณูปโภค (ถนน)
6) งานการสนับสนุนการศึกษาการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการประเมินคือ ตัวแทนของผู้ใช้บริการจากประชากรทั้งหมด ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากสูตร ดังนี้ (Cochran, 1977)

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

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้ในเชิงสถิติ
z คือ คะแนนมาตรฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด
e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

โดยการคำนวณครั้งนี้ไม่ทราบจำนวนประชากร ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างกำหนดไว้ในระดับร้อยละ 10 หรือ 0.10 ซึ่งแทนค่าในสูตรดังกล่าวได้ดังนี้

$$n = \frac{(1.65)^2}{4(0.10)^2}$$
$$= 68.06$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดเชิงสถิติต้องมีจำนวน 69 คน อย่างไรก็ตาม ภายใต้งบประมาณที่กำหนดและระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน โดยการสุ่มตัวอย่างประชาชนที่รับบริการตามสัดส่วนของผู้รับบริการในแต่ละงานที่จะประเมิน (Quota Sampling) และทำการสอบถามข้อมูลจากครัวเรือนด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

(purposive sampling) โดยสอบถามจากหัวหน้าครัวเรือนหรือสมาชิกของครัวเรือนที่รับบริการงานต่าง ๆ และมีความพร้อมรวมทั้งยินดีที่จะตอบแบบสอบถาม

3.1.2 ตัวแปรและการวัดตัวแปร

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย ตัวแปรเพศ สถานภาพสมรส และอาชีพ จะใช้การวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (nominal scale) ตัวแปรการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ช่วงเวลาในการขอรับบริการ และจำนวนครั้งในการรับบริการ จะใช้การวัดตัวแปรแบบอันดับ (ordinal scale) สำหรับตัวแปรอายุ จะใช้การวัดตัวแปรแบบอัตราส่วน (ratio scale)

ตัวแปรตาม (Dependent variables) ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จะใช้วิธีการวัดตัวแปรแบบอันดับ (ordinal scale)

3.2 เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ซึ่งประกอบด้วย 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จัดเก็บข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

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

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่องค์การบริหารส่วนตำบลฉลุงได้รวบรวมไว้แล้ว นอกจากนั้น ได้ค้นคว้าเอกสารเชิงวิชาการในส่วนที่เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

3.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ

2) วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows

3) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในรูปของตาราง รวมทั้งแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.2.2 สถิติที่ใช้ในการประเมินและการแปลผล

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

ส่วนการแปลผลความพึงพอใจเพื่อจัดอันดับความพึงพอใจ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

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

3.2.3 สูตรการคำนวณ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2558)

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

3.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง ได้แบ่งเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 สรุป และข้อเสนอแนะ

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

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

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของงานบริการ		
งานการบริการด้านช่วยเหลือผู้ประสบภัย (อุทกภัย)	35	11.7
งานการบริการสาธารณสุข ด้านกู้ชีพ กู้ภัย	25	8.3
งานบริการรับชำระภาษี จัดเก็บภาษีที่ดิน	80	26.7
งานบริการด้านรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ	40	13.3
งานบริการด้านสาธารณูปโภค (ถนน)	87	29.0
งานการสนับสนุนการศึกษาการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	33	11.0
รวม	**300**	**100.0**
เพศ		
ชาย	143	47.7
หญิง	157	52.3
รวม	**300**	**100.0**
อายุ		
18 – 20 ปี	15	5.0
21 – 40 ปี	114	38.0
41 – 60 ปี	146	48.7
61 ปีขึ้นไป	25	8.3
รวม	**300**	**100.0**
สถานภาพสมรส		
โสด	85	28.3
สมรส	199	66.3
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	16	5.4
รวม	**300**	**100.0**

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	25	8.4
มัธยมศึกษาตอนต้น	83	27.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย	109	36.3
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	40	13.3
ปริญญาตรี	40	13.3
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.0
รวม	**300**	**100.0**
อาชีพ		
การเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง	103	34.3
รับจ้างทั่วไป	75	25.0
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	19	6.3
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	27	9.0
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	50	16.7
นักเรียน/นักศึกษา	15	5.0
ว่างงาน	9	3.0
อื่น ๆ	2	0.7
รวม	**300**	**100.0**
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	17	5.7
1 – 5,000 บาท	32	10.7
5,001 – 10,000 บาท	101	33.7
10,001 – 15,000 บาท	98	32.7
15,001 – 20,000 บาท	37	12.2
20,001 บาทขึ้นไป	15	5.0
รวม	**300**	**100.0**
จำนวนครั้งในการขอรับบริการ		
1 – 5 ครั้ง/ปี	260	86.7
6 – 10 ครั้ง/ปี	28	9.3
11 – 15 ครั้ง/ปี	9	3.0
มากกว่า 15 ครั้ง/ปี	3	1.0
รวม	**300**	**100.0**

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลาในการขอรับบริการ		
ตุลาคม – ธันวาคม 2568	58	19.3
มกราคม – มีนาคม 2569	119	39.7
เมษายน – มิถุนายน 2569	95	31.7
กรกฎาคม – กันยายน 2569	28	9.3
รวม	**300**	**100.0**

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน จากผู้มาใช้บริการงานการบริการด้านช่วยเหลือผู้ประสบภัย (อุทกภัย) งานการบริการสาธารณสุข ด้านกู้ชีพ กู้ภัย งานบริการรับชำระภาษี จัดเก็บภาษีที่ดิน งานบริการด้านรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ งานบริการด้านสาธารณูปโภค (ถนน) และงานการสนับสนุนการศึกษาการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล พบว่า ผู้รับบริการเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.3 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมาคือ 21 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.0 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 66.3 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 28.3

ผลการวิเคราะห์ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 27.7 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 25.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.7 รองลงมาคือ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.7

จำนวนครั้งในการขอรับบริการส่วนใหญ่เท่ากับ 1 – 5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 86.7 รองลงมาคือ 6 – 10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 9.3 และจะมารับบริการในช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2569 คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาคือ เมษายน – มิถุนายน 2569 คิดเป็นร้อยละ 31.7

4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุงในภาพรวม

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง แยกตามด้านต่าง ๆ

ด้านที่ประเมิน	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.34	96.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.28	98.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.87**	**0.32**	**97.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง แยกตามงานต่าง ๆ

งานที่ประเมิน	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานการบริการด้านช่วยเหลือผู้ประสบภัย (อุทกภัย)	4.87	0.30	97.40	มากที่สุด
2. งานการบริการสาธารณสุข ด้านกู้ชีพ กู้ภัย	4.86	0.33	97.20	มากที่สุด
3. งานบริการรับชำระภาษี จัดเก็บภาษีที่ดิน	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
4. งานบริการด้านรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ	4.92	0.26	98.40	มากที่สุด
5. งานบริการด้านสาธารณูปโภค (ถนน)	4.84	0.36	96.80	มากที่สุด
6. งานการสนับสนุนการศึกษาการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.84	0.36	96.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.87**	**0.32**	**97.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล แยกตามงานต่าง ๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 โดยงานบริการด้านรับลงทะเบียน ผู้สูงอายุ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ งานบริการรับชำระภาษี จัดเก็บภาษีที่ดิน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 งานการบริการด้านช่วยเหลือผู้ประสบภัย (อุทกภัย) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 งานการบริการสาธารณสุข ด้านกู้ชีพ กู้ภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 งานบริการด้านสาธารณูปโภค (ถนน) และงานการสนับสนุนการศึกษาการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง แยกตามงานและรายด้าน

1. งานการบริการด้านช่วยเหลือผู้ประสบภัย (อุทกภัย)

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานการบริการด้านช่วยเหลือผู้ประสบภัย (อุทกภัย)

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	**4.81**	**0.40**	**96.20**	**มากที่สุด**
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.77	0.43	95.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	**4.79**	**0.39**	**95.80**	**มากที่สุด**
1. ช่องทางการให้บริการหลากหลายและเพียงพอ	4.73	0.38	94.60	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน	4.89	0.32	97.80	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.75	0.48	95.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.97**	**0.14**	**99.40**	**มากที่สุด**
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.91**	**0.28**	**98.20**	**มากที่สุด**
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.89	0.32	97.80	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.87**	**0.30**	**97.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานการบริการด้านช่วยเหลือผู้ประสบภัย (อุทกภัย) พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวย

ความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ และความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจความสะอาดความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20

2. งานการบริการสาธารณสุข ด้านกู้ชีพ กู้ภัย

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานการบริการสาธารณสุข ด้านกู้ชีพ กู้ภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	**4.89**	**0.32**	**97.80**	**มากที่สุด**
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	**4.79**	**0.41**	**95.80**	**มากที่สุด**
1. ช่องทางการให้บริการหลากหลายและเพียงพอ	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน	4.68	0.48	93.60	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.91**	**0.24**	**98.20**	**มากที่สุด**
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.85**	**0.34**	**97.00**	**มากที่สุด**
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.72	0.46	94.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.86**	**0.33**	**97.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานการบริการสาธารณสุข ด้านกู้ชีพ กู้ภัย พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด และความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการหลากหลายและเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ และความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ ความสะอาดความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 หรือร้อยละ 94.40

3. งานบริการรับชำระภาษี จัดเก็บภาษีที่ดิน

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการรับชำระภาษี จัดเก็บภาษีที่ดิน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	**4.92**	**0.27**	**98.40**	**มากที่สุด**
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	4.96	0.19	99.20	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.89	0.32	97.80	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	**4.83**	**0.37**	**96.60**	**มากที่สุด**
1. ช่องทางการให้บริการหลากหลายและเพียงพอ	4.89	0.32	97.80	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน	4.74	0.44	97.80	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.91**	**0.28**	**98.20**	**มากที่สุด**
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.93	0.27	98.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.93	0.27	98.60	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.88**	**0.32**	**97.60**	**มากที่สุด**
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.83	0.41	96.60	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.89**	**0.31**	**97.80**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการรับชำระภาษี จัดเก็บภาษีที่ดิน พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจช่องทางการให้บริการหลากหลายและเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ และความสะอาดความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60

4. งานบริการด้านรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการด้านรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	**4.92**	**0.27**	**98.40**	**มากที่สุด**
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	4.98	0.16	99.60	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	**4.97**	**0.14**	**99.40**	**มากที่สุด**
1. ช่องทางการให้บริการหลากหลายและเพียงพอ	4.93	0.27	98.60	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน	4.98	0.16	99.60	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.90**	**0.31**	**98.00**	**มากที่สุด**
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.93	0.27	98.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.93	0.27	98.60	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.88**	**0.33**	**97.60**	**มากที่สุด**
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.92**	**0.26**	**98.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 7 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการด้านรับลงทะเบียน ผู้สูงอายุ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60

5. งานบริการด้านสาธารณูปโภค (ถนน)

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณูปโภค (ถนน)

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	**4.84**	**0.37**	**96.80**	**มากที่สุด**
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	**4.83**	**0.37**	**96.60**	**มากที่สุด**
1. ช่องทางการให้บริการหลากหลายและเพียงพอ	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.89**	**0.32**	**97.80**	**มากที่สุด**
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.81**	**0.39**	**96.20**	**มากที่สุด**
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.84**	**0.36**	**96.80**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 8 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณูปโภค (ถนน) พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ และความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการหลากหลายและเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ ความสะอาดความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40

6. งานการสนับสนุนการศึกษาการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานการสนับสนุนการศึกษาการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	**4.86**	**0.33**	**97.20**	**มากที่สุด**
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.79	0.42	95.80	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	**4.85**	**0.36**	**97.00**	**มากที่สุด**
1. ช่องทางการให้บริการหลากหลายและเพียงพอ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.79**	**0.41**	**95.80**	**มากที่สุด**
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.70	0.47	94.00	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.87**	**0.34**	**97.40**	**มากที่สุด**
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.84**	**0.36**	**96.80**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 9 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานการสนับสนุนการศึกษาการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการและความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ความสะอาดความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00

4.3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง สามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีการนำหรือสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการปรับปรุงและลดขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ก้าวทันกับโลกเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วให้กับประชาชนที่มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการประชาชนผ่านแพลตฟอร์ม (Platform) ออนไลน์ต่าง ๆ ให้หลากหลายขึ้น เช่น เว็บไซต์ (Website) อีเมล (Email) แอปพลิเคชันไลน์ (Line) และ เฟซบุ๊ก (Facebook) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ควรส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ และเปิดรับองค์ความรู้หรือนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง

ควรมอบหมายงานให้สอดคล้องกับศักยภาพและสมรรถนะของเจ้าหน้าที่แต่ละคน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการทำงาน

ควรกำหนดระบบการประเมินการปฏิบัติงานที่มีความเป็นธรรม โดยกำหนดภาระงานให้ชัดเจนและมีเกณฑ์การประเมินทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

ควรตระหนักและปลูกฝังจิตบริการ (Service Mind) ให้แก่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรพัฒนาความพร้อมของสถานที่ทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน โดยออกแบบพื้นที่ให้สามารถปรับเปลี่ยนการใช้สอยได้หลายรูปแบบ

ควรดูแลตรวจตราความสะอาดและปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เกิดความสวยงาม เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมาเยือน

ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการออนไลน์ (e–service) ในงานต่าง ๆ ที่ประชาชนต้องใช้บริการเป็นประจำ เพื่อเพิ่มความสะดวกและลดภาระการเดินทางเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

บทที่ 5
สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 60 ปี รองลงมาคือ 21 – 40 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส รองลงมาคือ โสด ผลการวิเคราะห์ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 5,001 – 10,000 บาท รองลงมาคือ 10,001 – 15,000 บาท จำนวนครั้งในการขอรับบริการส่วนใหญ่เท่ากับ 1 – 5 ครั้ง/ปี รองลงมาคือ 6 – 10 ครั้ง/ปี และจะมารับบริการในช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2569 รองลงมาคือ เมษายน – มิถุนายน 2569

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล

ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานบริการด้านรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ งานบริการรับชำระภาษี จัดเก็บภาษีที่ดิน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 งานการบริการด้านช่วยเหลือผู้ประสบภัย (อุทกภัย) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 งานการบริการสาธารณสุข ด้านกู้ชีพ กู้ภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 งานบริการด้านสาธารณูปโภค (ถนน) และงานการสนับสนุนการศึกษาการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง เพื่อให้การดำเนินงานด้านบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสูงสุด ควรมีการพัฒนาด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยการประยุกต์ใช้นวัตกรรมดิจิทัล มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับปรุงกระบวนงาน (Process Re-engineering) เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น (Lean) ช่วยให้การบริการมีความคล่องตัวและรวดเร็วยิ่งขึ้น สอดคล้องกับบริบทของรัฐบาลดิจิทัล

2. ด้านช่องทางการให้บริการ การขยายแพลตฟอร์มออนไลน์ โดยการเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์หน่วยงาน อีเมล แอปพลิเคชัน Line และ Facebook และการเข้าถึงที่ง่ายและประหยัดเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ทุกที่ทุกเวลา ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการเดินทางมาติดต่อราชการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น 1) การเสริมสร้างทักษะดิจิทัล (Digital Literacy) โดยการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ 2) การบริหารจัดการตามสมรรถนะโดยมอบหมายภารกิจให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ และศักยภาพรายบุคคล (Put the right man on the right job) เพื่อผลลัพธ์การทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด 3) มีระบบประเมินผลที่เป็นธรรม กำหนดตัวชี้วัด (KPIs) ที่ชัดเจนทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ และ 4) การปลูกฝังจิตสำนึกการบริการ (Service Mind) เสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกในการให้บริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจและสุภาพเรียบร้อย

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น 1) การจัดการพื้นที่อเนกประสงค์โดยพัฒนาอาคารสถานที่ทั้งภายในและภายนอกให้มีความทันสมัย และสามารถปรับเปลี่ยนการใช้งานได้หลากหลายรูปแบบ (Flexible Space) 2) การสร้างสภาพแวดล้อมที่ประทับใจด้วยการดูแลรักษาความสะอาดและปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบให้มีความสวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีแก่ผู้มาติดต่อราชการ และ 3) การยกระดับสู่ e-Service: เร่งพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ในภารกิจที่ประชาชนต้องใช้บริการเป็นประจำ เพื่อลดความแออัดในสำนักงานและเพิ่มความสะดวกในรูปแบบบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อยกระดับองค์กรให้เป็นหน่วยงานที่ “ทันสมัย โปร่งใส และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง”

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2561). *แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปี สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*.

กัมพล เพ็ชรล้อมทอง สันติ ปัญญา สุรภา เอมสกุล และโชติ บดีรัฐ. (2564). องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. *วารสาร Journal of Roi Kaensarn Academi*, *7*(3), 373-385.

ชัชวาลย์ ทัตศิวัช. (2552). “คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย”. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*, *7*(1), 105-146.

ชัดชัย รัตนะพันธ์, ดาริกา แสนพวง, วรรณิดา สารีดำ และสาวิตรี บุตรศรี. (2561). *รายงานการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

ณัฐกวี ศิริรัตน์, จักร ศิรัรัตน์, พิมพ์รดา ธรรมีภักดี, วิภาดา ผ่องจิต, โชติ บดีรัตน์ และวิภวานี เผือกบัวขาว. (2565). องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : การบริการสาธารณะ. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยเพชรบุรี*, *12*(1), 131-142.

ดาวนภา เกตุทอง. (2563). การกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสาร มจร.เพชรบุรีปริทรรศน์*, *3*(2), 46-57.

ดุษฎีวัฒน์ แก้วอินทร์. (2560, 21 กรกฎาคม). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อซืน อำเภอปากชม จังหวัดเลย* [เอกสารนำเสนอ]. การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

นันทะ บุตรน้อย สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนา และกาญจนา คุมา. (2563). ผลกระทบของการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลต่อการพัฒนาการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, *13*(14), 347–362.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). สุวีริยสาสน์.

ปาริชาติ ละดาไส, กนกกาญจน์ ดำบุญชู, ศรสวรรค์ ราบบำเพิง, ศิรประภา รอดแก้ว และโชติ บดีรัฐ**.** (2566). การส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน. *Journal of Modern Learning Development*, *8*(4), 348-361.

ปิยะ กล้าประเสริฐ. (2559). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์*, *11*(2), 215-227.

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (ม.ป.ป.). *บทเรียนวิชาจิตวิทยาการบริการ*. ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09.html.

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (2564). *รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอีเซ อำเภอโพธิ์สุวรรณ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564*.

วรรณวิภา ไตลังคะ พนาวัน เปรมศรี วาธิณี วงศาโรจน์ และภาสกร ดอกจันทร์. (2565). การจัดบริการสาธารณะแบบร่วมผลิตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, *14*(1), 353-366.

บรรณานุกรม (ต่อ)

วิสุทธิณี ธานีรัตน์ และอภิญญา ไฝสุวรรณ์. (2564). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของข้าราชการและพนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง. *วารสารการบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, *14*(2), 177-194.

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2565). *รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโนน อำเภอซำสูง จังหวัดขอนแก่น*. bannon.go.th/menu_file/ff2cfc881fob338b7a32c088dde764f2.pdf.

วุฒิสาร ตันไชย. (2559). *รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. สถาบันพระปกเกล้า.

สมชัย นันทาภิรัตน์. (2565). องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ. *วารสาร มจร บาฬีศึกษาพุทธโฆสปริทรรศน์*, *8*(1), 114-127.

สันต์ชัย รัตนขวัญ. (ม.ป.ป). *มาตรฐานกลางในการจัดทำบริการสาธารณะ*. http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=มาตรฐานกลางในการจัดทำบริการสาธารณะ.

สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2565, 25 มีนาคม). *ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563* [เอกสารนำเสนอ]. การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ ครั้งที่ 32: เรื่อง นวัตกรรมสังคม ยุค Next Normal, สงขลา, ประเทศไทย.

อรุณี สัณฐิติวณิชย์. (2557). การร่วมกันจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นของพลเมือง : กรณีศึกษาการจัดการขยะของชุมชนชลประทาน จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal*, 7(1), 625-635.

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาผ่องกุล. (2559). *รายงานการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพ.

อารีรัตน์ แก่นลือ, ฐิตาภา จันทโรจน์, วีรวัฒน์ วรสิริวัฒนนนท์, จิรเมธ จันทโชติ และโชติ บดีรัฐ. (2566). การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นภายใต้การขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0. *Journal of Modern Learning Development*, *8*(4), 206-218.

อำนวย บุญรัตนไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, *6*(1), 25-37.

องค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง. (2569). *ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง*. www.chalungsatun.go.th.

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

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง
อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ประเภทของการขอใช้บริการ
   - ☐ งานการบริการด้านช่วยเหลือผู้ประสบภัย (อุทกภัย)
   - ☐ งานการบริการสาธารณสุขด้านกู้ชีพ กู้ภัย
   - ☐ งานบริการรับชำระภาษี จัดเก็บภาษีที่ดิน
   - ☐ งานบริการด้านรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ
   - ☐ งานบริการด้านสาธารณูปโภค (ถนน)
   - ☐ งานการสนับสนุนการศึกษาการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
2. เพศ
   - ☐ ชาย ☐ หญิง
3. อายุ.....ปี
4. สถานภาพสมรส
   - ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย/หย่าร้าง ☐ แยกกันอยู่
5. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
   - ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
   - ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
   - ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
6. อาชีพ
   - ☐ การเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
   - ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ ☐ นักเรียน/นักศึกษา
   - ☐ ว่างงาน ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)
   - ☐ ไม่มีรายได้ ☐ 1 - 5,000 บาท
   - ☐ 5,001 - 10,000 บาท ☐ 10,001 - 15,000 บาท
   - ☐ 15,001 - 20,000 บาท ☐ 20,001 บาทขึ้นไป
8. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2568 เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้ ประมาณ ..... ครั้งต่อปี
9. ช่วงเวลาในการขอรับบริการ
   - ☐ ตุลาคม – ธันวาคม 2568 ☐ มกราคม – มีนาคม 2569
   - ☐ เมษายน – มิถุนายน 2569 ☐ กรกฎาคม – กันยายน 2569
   - ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย √ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ					
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด					
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ					
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ช่องทางการให้บริการหลากหลายและเพียงพอ					
2. ช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน					
3. ช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ					
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ					
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ					
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยทักษิณ

ขอขอบคุณในความร่วมมือ