



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
เทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ในงานบริการ ๔ ด้าน คือ

๑. ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ช่องทางการให้บริการ
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. สิ่งอำนวยความสะดวก

ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชากรที่รับบริการจากเทศบาลตำบลห้วยยอด จำนวน ๓๘๘ ราย ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ผล ปรากฏผลดังนี้

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. งานด้านการลดขั้นตอนการทำงานด้านการจัดเก็บรายได้	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	2
2. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.83	0.67	96.6	พอใจมากที่สุด	1
3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.80	0.71	96.0	พอใจมากที่สุด	3
4. งานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.81	0.63	96.2	พอใจมากที่สุด	

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ ๔ งาน ได้แก่ ดังนี้ ๑) งานด้านการลดขั้นตอนการทำงานด้านการจัดเก็บรายได้ ๒) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๓) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ ๔) งานด้านการให้บริการ รับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนน ความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ ๙๖.๒ ร้อยละ ๙๖.๖ ร้อยละ ๙๖.๐ ร้อยละ ๙๕.๘

$$\text{คำนวณ} = ๓๘๔.๖/๔$$

$$= ๙๖.๒$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = ๑๐ \text{ คะแนน}$$

ข้อเสนอแนะ

แม้ว่างานบริการของเทศบาลตำบลห้วยยอด ในภาพรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่ยังมี งานบริการบางด้านที่ต้องมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น ได้แก่ งานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยผู้รับบริการ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ๒ ประเด็น คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการและต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ประเด็นที่ ๑ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน ได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website และเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงาน ติดต่อสอบถาม ดังนั้นเทศบาลตำบลห้วยยอด ต้องปรับปรุงช่องทางการให้บริการ พิจารณาทบทวน ประสิทธิภาพของ ช่องทางการรับฟังที่มีอยู่ เช่น จำนวนผู้รับบริการในแต่ละช่องทาง เป็นต้น ปรับปรุงช่องทาง การรับฟัง อาทิ การออกแบบสอบถามใหม่ เพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สร้างช่องทางการให้บริการ ระหว่างเทศบาลกับประชาชนเพิ่มขึ้น เช่น การให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile G2C Service) หรือทำ เป็นหนังสือหรือจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร กล้องรับความคิดเห็น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก/อินเทอร์เน็ต/ แบบสอบถาม ให้สอดคล้องและมีความเหมาะสมกับผู้รับบริการ เพื่อให้ตรงกับประเด็นที่สามารถนำมาวิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เหมาะสมกับการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ มา ปรับปรุงแก้ไขให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ประเด็นที่ ๒ คือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารให้ความรู้เทศบาลตำบลบ้านฉาง ต้องจัดทำแผนสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคล เช่น การอบรมแกนนำชาวบ้านในการทำหน้าที่สื่อสาร ไปบอกต่อ การประชุมประจำเดือนและการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายหอกระจายข่าวและสื่อกิจกรรม โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะการพัฒนากระบวนการสนเทศของเทศบาล ให้ทันสมัยและสามารถใช้ประโยชน์ได้ครอบคลุมภารกิจ และมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่า ประชาชนจะพึงพอใจ

ข้อเสนอเพิ่มเติมของผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

๑) ด้าน “ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ” ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย ๑ คน ด้านหน้าจุดให้บริการ ซึ่งจะต้องมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน ช่วยเหลือผู้รับบริการในการออกแบบฟอร์ม แนะนำ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยและแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง

๒) ด้าน “ช่องทางการให้บริการ” ตรวจสอบประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงประชาชนว่าได้ ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางใดบ้าง ผลตอบรับเป็นอย่างไร เมื่อมีปัญหาจะต้องรีบดำเนินการแก้ไข การอบรม แกนนำชาวบ้านในการทำหน้าที่สื่อสารไปบอกต่อ การประชุมประจำเดือนและการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียง ตามสายหอกระจายข่าว

๓) ด้าน “เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” กำหนดการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้แตกต่างจากผู้รับบริการ ให้แลดูสุภาพ เรียบร้อย เมื่อผู้รับบริการไปรับบริการจะได้ติดต่อได้ถูกต้องและรวดเร็ว

๔) ด้าน “สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ” ปรับภูมิทัศน์ทั้งภายนอกและภายในสำนักงาน ให้ดูร่มเย็น ร่มรื่น เช่น มีกระถางต้นไม้/ ดอกไม้ให้มีสีสัน สวยงาม ดูแล้วยสบายตา สบายใจ จัดอุปกรณ์ ที่ประชาชนต้องการ เช่น โต๊ะ/ที่นั่ง ทวี ตู้น้ำดื่ม นสพ. และมีการจัดแบ่งพื้นที่ให้ชัดเจน

ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ (จากการสัมภาษณ์)

๑) ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

(๑) บางแห่งมาเก็บขยะช้า

(๒) ถังขยะไม่เพียงพอ เนื่องจากประชาชนที่อยู่หมู่บ้านจัดสรรเอาขยะมาทิ้งตามถังขยะที่ตั้งในที่สาธารณะ/ที่หน้าร้านค้า ทำให้ขยะล้นและตกออกมาข้างนอก

ข้อเสนอแนะ

๑. กำหนดตารางวัน – เวลา ในการจัดเก็บขยะในแต่ละพื้นที่ และมีการกำกับติดตามอย่างจริงจัง

๒. ดำเนินการจัดเก็บขยะมูลฝอยไม่ให้มีขยะตกค้าง จัดงบประมาณในการจัดหาถังขยะ แจกจ่ายให้ พอเพียง สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการคัดแยกขยะ นำส่วนที่มีประโยชน์มาใช้งานใหม่ หรือทำเป็น ธนาคารขยะ รณรงค์ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยและชีวิตของประชาชน ในชุมชน

๓. ทางเทศบาลต้องเรียนเชิญนิติบุคคลที่เป็นเจ้าของโครงการบ้านจัดสรรต่างๆมาร่วมประชุมหารือ เรื่องการจัดการขยะและหาทางแก้ปัญหาาร่วมกัน

๒) ปัญหาด้านบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์

(๑) ชุมชนบางแห่งไม่ทราบว่าที่เทศบาลมีการรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้

ข้อเสนอแนะ

จัดรถประชาสัมพันธ์ออกบริการแจ้งข่าวสาร/บริการของเทศบาลให้ประชาชนทราบ และจัดให้มีการประกาศเสียงตามสายในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอครอบคลุมทุกพื้นที่

๓) ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน น้ำ ไฟ)

(๑) ถนนในซอยไม่ดี

(๒) ไฟทางติดบ้าง ไม่ติดบ้าง บางแห่งดับไปเลย

(๓) น้ำประปาดื่มไม่ได้ สีดำคั่ว

ข้อเสนอแนะ

๑. ถนนภายในตำบลหลายเส้นทางไม่ได้มาตรฐาน ชำรุดเสียหาย ถนนในซอยไม่ดี ควรจัดงบประมาณ ในการบำรุงเส้นทางและซ่อมแซมทุกเส้นทางให้ครอบคลุมพื้นที่ ดูแลการจัดพื้นที่จราจรให้ปลอดภัย

๒. ปัญหาไฟทางชำรุด/ไฟทางสว่างไม่สม่ำเสมอ เทศบาลควรทำการสำรวจอุปกรณ์ที่ชำรุด/สถานที่ไม่มีไฟ และเร่งติดตั้งไฟส่องทางในพื้นที่เสี่ยงให้ทั่วถึง

๔) ปัญหาอื่นๆ

(๑) ไม่ค่อยมาพ่นยาฉีดยุง

(๒) สุนัขจรจัดมีมาก บางครั้งมีคนเลี้ยงและเมื่อคนเลี้ยงย้ายไปก็ทิ้งสุนัข และแมวไว้

(๓) ปัญหายาเสพติด

ข้อเสนอแนะ

๑. เรื่องการฉีดพ่นยากันยุง ควรมอบหมายให้ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข และดำเนินการ ให้ครอบคลุมพื้นที่

๒. สุนัขจรจัด ต้องเป็นการร่วมมือกันระหว่างองค์กรสำคัญที่มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา คือ

๑) ภาครัฐ ต้องการออกกฎหมายควบคุมสัตว์เลี้ยงในระดับท้องถิ่น โดยเฉพาะสุนัข และแมว

๒) สัตวแพทย์ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องจัดการทำหมัน

๓) ประชาชน โดยขอความร่วมมือกับเจ้าของสุนัข ให้ทำหมันสุนัขที่ไม่ต้องการจะมีลูก เพื่อป้องกันการแพร่ขยายพันธุ์

๔) แยกสุนัขจรจัดไปจัดเก็บไว้ตามสถานที่พักเลี้ยงสุนัขจรจัด

๓. ปัญหายาเสพติด

๑) จัดโครงการรณรงค์และร่วมมือกับสถานศึกษา ให้ความรู้เกี่ยวกับโทษของยาเสพติด ทำให้ เกิดความตระหนักในโทษและพิษภัยของยาเสพติด มุ่งมั่นมีส่วนร่วมแก้ไขปัญา โดยการประชุม ประชามคม การรณรงค์ประชาสัมพันธ์สร้างเสริมความเข้าใจและปรับทัศนคติ

๒) ทำความเข้าใจกับปัญหาเสพติดในหมู่บ้าน/ชุมชน

๓) แก้ไขปัญหาอย่างมีส่วนร่วมจากคนในหมู่บ้าน/ชุมชน ทั้งร่วมรับรู้ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับ ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของหมู่บ้าน/ชุมชน

๔) พัฒนาคุณภาพชีวิตคนในชุมชน แก้ไขปัญหาพื้นฐานคุณภาพชีวิตที่เกี่ยวข้อง ทั้ง ด้าน เศรษฐกิจ สังคม และสุขภาพ

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ๒๕๖๐ ส่วนที่ ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา ๒๕๐ บทบัญญัติ ส่วนหนึ่ง กล่าวว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรม สาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจ โดยเฉพาะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งจะมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเองซึ่งแยกออกจากรัฐ โดยทั่วไปแล้วอำนาจหน้าที่ของรัฐและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบเดียวกัน คือการจัดทำ บริการ สาธารณะระดับท้องถิ่น (Local Affairs) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับท้องถิ่นโดยเฉพาะ และเพื่อตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยจะมีลักษณะเป็นกิจกรรมที่ตอบสนองคนในท้องถิ่น ซึ่งแต่ละท้องถิ่นอาจมีความแตกต่างกันออกไป โดยส่วนใหญ่จะสอดคล้องกับชีวิตประจำวันของคนในท้องถิ่น ทั้งเรื่องเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม การอำนวยความสะดวก รวมไปถึงการจัดสวัสดิการให้คนในท้องถิ่นโดยตรง และบรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๕) คือ การทำให้ประชาชนมี ความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม ได้รับความเป็นธรรมในการเข้าถึงทรัพยากรและบริการทางสังคมที่มี คุณภาพ ผู้ด้อยโอกาสได้รับการพัฒนาศักยภาพ รวมทั้งชุมชนมีความเข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้ และยังเป็นหน้าที่ หลักสำคัญประการหนึ่งที่รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๕๐ : ๒๒) และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐระดับล่างสุดที่มีความ ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และมีความสำคัญในการให้บริการให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีที่สุด สามารถทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการได้มากที่สุด

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจุบันได้ปฏิรูประบบราชการ โดยใช้โมเดล ประเทศไทย ๔.๐^๑ โมเดล ขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน นั่นคือ ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึด หลัก “ธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน” (Better Government, Happier Citizens) โดยการ จัดระเบียบโครงสร้างใหม่ เพื่อสร้างสมดุลและจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกลไกภาครัฐ ภาคเอกชน และภาค ส่วนอื่น ๆ ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม รวมทั้งออกแบบโครงสร้างภายในภาครัฐเองให้กระชับ และไม่เกิดความ ซ้ำซ้อน การวางระบบและวิธีการทำงานใหม่ โดยยึดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการบริหารงานภาครัฐ หรือ หลักบริการราชการแผ่นดินที่ดีคือ ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and connected Government) คือ ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางการบริการและเข้าถึงความต้องการในระดับปัจเจก (Citizen - Centric and Service - Oriented Government) ภา ค รั ฐ อัจ ฉ ริ ยะ (Smart and High Performance Government) และการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานใหม่ โดยการสร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่ มุ่งเน้นความซื่อสัตย์สุจริต และประโยชน์ส่วนรวม การที่ราชการจะสร้างผลสัมฤทธิ์หรือผลกระทบแก่สังคมหรือแก่ประชาชนได้หน่วยราชการจะต้องเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีทำงานจาก เอาหน่วยงานของตนเป็นหลักไปเป็นเน้นความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ทั้งที่เป็นหน่วยราชการ ภาคธุรกิจ

^๑ Thailand ๔.๐ เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบาย ที่เปลี่ยนเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม

เอกชน ภาคการศึกษาและภาคประชาสังคม ดังนั้นพลังหลักในการทำงานจะเปลี่ยนจากราชการเป็นคนๆ (individual) ไปเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างคน (relationship) (รศ.ดร. ชีรพงศ์ แก่นอินทร, ๒๕๕๖, ออนไลน์) จึงได้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นเครื่องมือการพัฒนาองค์การตามยุทธศาสตร์หลักในการยกระดับคุณภาพระบบราชการไทยให้มีศักยภาพและขีดความสามารถเทียบเท่าระดับสากล การนำเครื่องมือนี้ไปดำเนินการส่วนราชการจะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติเพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง ๗ ด้าน คือ (๑) การนำองค์การ เป็นการประเมิน การดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์เป้าประสงค์ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการ เรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดีและดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน (๒) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิง ยุทธศาสตร์กลยุทธ์หลัก แผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ (๓) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความ คาดหวัง และความนิยมชมชอบการสร้างความสัมพันธ์และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ (๔) การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้เป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้เพื่อให้เกิดประโยชน์ใน การปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ (๕) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลเป็นการประเมินระบบงาน ระบบ การเรียนรู้การสร้างความสุขและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่าง เต็มที่ตามทิศทางองค์การ (๖) การจัดการกระบวนการ เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการการให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ บรรลุพันธกิจขององค์การ (๗) ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วน ราชการในมิติด้านประสิทธิภาพ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพและมิติด้านการพัฒนา องค์การ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๕๑-๒๕๕๕, ออนไลน์) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๓ ได้กำหนดหน้าที่ของเทศบาลไว้ โดยแบ่งตามประเภทของเทศบาล ดังนี้สำหรับ เทศบาลตำบล (กำหนดไว้ในมาตราที่ ๕๐) (๑)รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน (๒) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ (๓)รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการ กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (๔) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ (๕) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง (๖) ให้ราษฎร ได้รับการศึกษาอบรม (๗) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ (๘)บำรุงศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (๙) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ ของเทศบาล ดังนั้นหน้าที่ในการบริการสาธารณะดังกล่าว จึงเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจักต้อง ดำเนินการให้บริการ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายของการพัฒนาประเทศ ตามนโยบายประเทศไทย ๔.๐ และ ปฏิรูปการดำเนินงาน เพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน

ในมาตรา ๒๘๒ วรรคสองของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ กำหนดให้ องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นมีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานโดยประชาชนเป็นหลัก ประชาชนมีอำนาจ ในการ ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการ ของ องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นตามมาตรา ๒๘๗ และมาตรา ๒๘๗วรรคสามกำหนดให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ต้องจัดให้ประชาชนมีส่วนร่วมดังกล่าว และจัดทำรายงานการดำเนินงานต่อประชาชนในเรื่องของการ จัดทำ งบประมาณ การใช้จ่าย และผลการดำเนินงานในรอบปีเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการ

บริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และในมาตรา ๒๙๐ (๔) ที่กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) ต้องให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น ลงมติ หรือประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ ดังนั้นบทบาทหน้าที่ของประชาชนในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินการทำให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่ระดับจังหวัด เมือง เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ตามที่กำหนดไว้ใน มาตรา ๑๖ แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ การที่ รัฐธรรมนูญให้อำนาจแก่ประชาชนในการมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น เป็นการตรวจสอบ ควบคุม ดูแล การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน อันจะนำมาซึ่งความสุข ความเจริญแก่ท้องถิ่นนั้นได้ดียิ่งๆ ขึ้นต่อไป ดังนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการจำเป็นต้องมีหน่วยงาน กลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มหาวิทยาลัย เกษมบัณฑิต จัดเป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน ๔ ด้าน ด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์ในการนำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการ เพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนด ประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ให้กับข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

๒.๒ เพื่อศึกษาปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหา/อุปสรรค ในการรับบริการของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชน ผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

๓. ขอบเขตของการวิจัย

๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรังในงานที่ให้บริการ ๔ การกิจ ดังนี้

- ๑) งานด้านการลดขั้นตอนการทำงานด้านการจัดเก็บรายได้
- ๒) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ๓) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- ๔) งานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์

๓.๒ ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ศึกษาเฉพาะพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

๔. นิยามศัพท์เฉพาะ

๔.๑ ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้ง ภาครัฐและเอกชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

๔.๒ เทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

๔.๓ ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ

- ๑) งานด้านการลดขั้นตอนการ ทำงานด้านการจัดเก็บรายได้
- ๒) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ๓) งานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ
- ๔) งานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอ

ห้วยยอด จังหวัดตรัง

๔.๔ การบริการ หมายถึง การบริการของเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ได้แก่ งานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ งานบริการด้านช่องทางการให้บริการ งานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และงานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๕. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๕.๑ ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๑) งานด้านการลดขั้นตอนการทำงานด้านการจัดเก็บรายได้ ๒) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๓) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ ๔) งานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากเทศบาลตำบลบ้านฉาง อำเภอ บ้านฉาง จังหวัดระยอง ต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๕.๒ ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผล การศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้ เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

บทที่ ๒

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่บพที่ ๒ แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัด ระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ได้นำเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบแนวคิด ในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- ๒.๑ การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่
- ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- ๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- ๒.๖ สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
- ๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๘ กรอบแนวคิดในการศึกษา

๒.๑ การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการ ภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงาน ภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวนราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการ แก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

๒.๑.๑ เหตุผลที่ต้องนำแนวการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้

๑) กระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นใน การปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

๒) ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญ คือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาด ธรรมภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่โดยยึดหลักธรรม ภิบาล ก็จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมในอนาคตด้วย

ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการ บริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่างๆที่เป็น รูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

(๑) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน

(๒) ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน

(๓) การกำหนด การวัด การให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล

(๔) การสร้างระบบสนับสนุนในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทนและระบบ คุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์

(๕) การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะเดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

๒.๑.๒ แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่ การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชน มาปรับปรุง การทำงาน

Hood เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ ๗ ประการ คือ

๑. จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึง ให้ ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผล เพราะเมื่อรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะเกิดความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบจากภายนอก

๒. มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบจะมีได้ก็ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

๓. เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ทรัพยากร ต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี

๔. แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อย ๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิต ให้เงินสนับสนุน แยกกัน และติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ

๕. เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เป็น การเปลี่ยนวิธีการไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (rivalry) เป็นกุญแจ สำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น

๖. เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล ๗. เน้น การใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หยุดยังการเรียกร้องของสหภาพ แรงงาน จำกัด ต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

๒.๑.๓ รูปแบบการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการ

๑) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๕ เหตุผลในการตราพระราชบัญญัตินี้คือ เพื่อเป็นการปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการ กำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีการอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้กระทรวงสามารถจัดการบริหารงานให้เป็นไป ตามเป้าหมายได้ จึงกำหนดให้มีรูปแบบการบริหารใหม่ โดยกระทรวงสามารถแยกส่วนราชการจัดตั้งเป็นหน่วยงานตามภาระหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสอดคล้องกับเป้าหมายของงานที่จะต้องปฏิบัติและกำหนดให้มีกลุ่มภารกิจของส่วนราชการต่างๆ ที่มีงานสัมพันธ์กัน เพื่อที่จะสามารถกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันได้ และมีผู้รับผิดชอบกำกับการบริหารงานของกลุ่มภารกิจนั้นโดยตรงเพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว รวมทั้งให้มีการประสานการปฏิบัติงาน และการใช้งบประมาณเพื่อที่จะให้การบริหารงานของทุกส่วนราชการบรรลุเป้าหมาย ของกระทรวงได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อน มีการมอบหมายงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และสมควรกำหนดการบริหารราชการในต่างประเทศให้เหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติหน้าที่และสามารถปฏิบัติการได้อย่างรวดเร็วและมีเอกภาพ โดยมีหัวหน้าคณะผู้แทนเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารราชการ นอกจากนี้ สมควรให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแลการจัดส่วนราชการและการปรับปรุงระบบการทำงานของภาคราชการให้มีการจัดระบบราชการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ใน มาตรา ๓/๑ ได้กำหนดให้การพัฒนาระบบราชการต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ความต้องการของประชาชนและทันต่อการบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไป เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ แห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและ ทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ ของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้อง คำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้ คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๒) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนด ขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นไปตามหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์

- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความ
(๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการ
ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง

๒.๑.๔ การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย
(พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๖๑)

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. ๒๕๕๖ - พ.ศ. ๒๕๖๑) ได้กำหนดประเด็น
ยุทธศาสตร์ ที่สอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ โดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ ๗ ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑: การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน

มีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ
เพื่อให้ ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็น
ศูนย์กลาง มี การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและ
หลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มี ปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการ
แบบเบ็ดเสร็จอย่าง แท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรม
การบริการที่เป็น เลิศ เช่น

๑. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวาง
รูปแบบ การ ให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการ จะมา
ขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)

๒. ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและ
บูรณา การกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชน
สามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะ
วิกฤต (One Stop Crisis Center: OSCC) เป็นต้น

๓. ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการ
ประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบ การบริการที่เปิด
โอกาสให้ ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง (Government
You Design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m - Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่
(Mobile G๒C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึง ประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร
ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูล ข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น

๔. ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุก
ประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูล ข่าวสาร
องค์ความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้

๕. ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลายส่วน
ราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการ เพิ่มขีดความสามารถใน
การแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไข กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็น
อุปสรรคต่อการ ให้บริการประชาชนของหน่วยงาน ของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อ
การแข่งขันของ ประเทศ

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

๗. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน ตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือ เลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก

๘. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทักสิน คำนิยม และหล่อหลอมการสร้าง วัฒนธรรมองค์การให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึง เปิดโอกาสให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น

๙. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการได้ อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผล สำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อ ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผล การสำรวจให้ประชาชนทราบ โดยอาจจัดตั้ง สถาบันการส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ (Institute for Citizen-Centered Service Excellence) เพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจความคิดเห็น วิเคราะห์ ติดตาม เสนอแนะ การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนแก่ส่วนราชการต่าง ๆ

๑๐. ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุก มีการรวบรวมหลักเกณฑ์และกระบวนการจัดการข้อ ร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน ตอบสนองทันทั่วทั้งที่ สามารถติดตาม เรื่องร้องเรียนได้ ตั้งแต่จุดเริ่มต้น และสิ้นสุดของการให้บริการ รวมไปถึงการมีฐานข้อมูลและ ระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่าง หน่วยงานต่าง ๆ

๑๑. วางหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการของภาครัฐและปัญหา ที่เกิดจากภัยพิบัติ ทางธรรมชาติ หรือปัญหาอื่นๆที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้อง

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒: การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็น มืออาชีพ

มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยเน้นการจัด โครงสร้าง องค์การที่มีความทันสมัย กะทัดรัด มีรูปแบบเรียบง่าย (Simplicity) มีระบบการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกระบวนการทักสินในการทำงาน เน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) พัฒนาขีดสมรรถนะ ของบุคลากรในองค์การ เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐ ประหยัด ค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงานต่าง ๆ และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน

๑. ปรับปรุงหน่วยงานราชการให้มีความเหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ ลดความซ้ำซ้อน มีความยืดหยุ่น คล่องตัวสูง สามารถปรับตัวได้อย่างต่อเนื่อง ตอบสนองต่อบทบาทภารกิจหรือบริบท ในสภาพการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงไป

๒. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อ ก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

๓. ยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากล โดย มุ่งเน้น ให้ การนำองค์การเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม การวางแผนยุทธศาสตร์ และ ผลักดันสู่การ ปฏิบัติการให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงระบบการ บริหารจัดการ ให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว การส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนา ตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง และทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ

๔. ส่งเสริมและพัฒนาหน่วยงานของรัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์(e-Government)

๕. นำเทคโนโลยีมาใช้ภายในองค์การ เพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภาครัฐ การ บริหารงานของ ภาครัฐมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น ยกระดับคุณภาพ การให้บริการประชาชน สร้างความ โปร่งใสในการ ดำเนินงานและให้บริการ รวมทั้ง ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานแบบเวอร์ชวล (Virtual Office) เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ การปฏิบัติราชการ และประหยัดค่าใช้จ่าย

๖. ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard) และสามารถบูรณาการเชื่อมโยงหน่วยงานของรัฐ (Connected Government) ที่ สมบูรณ์แบบเพื่อก้าวไปสู่ระดับมาตรฐานสากล

๗. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหลักโดยการจักระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการให้บริการ ภาครัฐ และ พัฒนาระบบสารสนเทศบนโครงสร้างพื้นฐานหลักที่ทางภาครัฐพัฒนาขึ้น ได้แก่ ระบบเครือข่าย สารสนเทศ ภาครัฐ (Government Information Network: GIN) และเครื่องแม่ข่าย (Government Cloud Service: G – Cloud) เพื่อ ลดค่าใช้จ่าย ทรัพยากร และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยี สารสนเทศ

๘. นำกรอบแนวทางมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลแห่งชาติ (Thailand e-Government Interoperability Framework: TH e-GIF) มาใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ภาครัฐ เพื่อให้สามารถ แลกเปลี่ยน และเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

๙. พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การภาครัฐ ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง ส่วนราชการ ด้วยกัน ในลักษณะโครงข่ายข้อมูลที่เชื่อมต่อถึงกัน เพื่อให้กระบวนการ ทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และ ส่งเสริมการ จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการในระดับต่าง ๆ เพื่อสามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่สำคัญต่อการบริหารราชการ แผ่นดินและการ ตัดสินใจ ไปยังศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC) เพื่อให้เกิดการตัดสินใจบนพื้นฐานของ ข้อมูลที่มี ความ เป็นปัจจุบันและถูกต้อง

๑๐. ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน (Business Continuity Plan) เพื่อให้สามารถเตรียมความพร้อมรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน ได้ทันท่วงที โดยกำหนด แนวทาง ขั้นตอน การช่วยเหลือ การชักชวน และ การประชาสัมพันธ์ รวมทั้งกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบหลัก และสนับสนุนให้มี การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (Crisis Management Center) ในการบริหาร จัดการ สภาวะวิกฤตแต่ละ ประเภท ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

๑๑. วางแผนกำลังคนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Workforce Plan) ให้มีความเหมาะสม ไม่ เป็น ภาระ ต้องบประมาณของประเทศ พัฒนาและบริหารกำลังคนเพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะของบุคลากร และ ประสิทธิภาพ ของระบบราชการ สร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) สามารถ รองรับการ เปลี่ยนแปลงและ สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการ รวมทั้งการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ประเทศไปสู่ การปฏิบัติ

๑๒. ส่งเสริมให้มีการวางระบบเตรียมความพร้อมเพื่อทดแทนบุคลากร เช่น แผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) เป็นต้น ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และเปิดโอกาสให้ บุคคลภายนอกสามารถเข้าสู่ ระบบราชการได้โดยง่ายมากขึ้นในทุกกระดับ รวมทั้งสนับสนุนให้มี การแลกเปลี่ยนบุคลากรระหว่างภาครัฐ และ ภาคเอกชน (Talent mobility) ซึ่งสามารถเชื่อมโยงได้ทั้งสองทางจากภาครัฐไปสู่ภาคเอกชนและจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐ

๑๓. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐให้ความสำคัญต่อการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ในการปฏิบัติ ราชการ โดยเฉพาะการวัดผลการปฏิบัติงานในเชิงเปรียบเทียบอ้างอิงกับเกณฑ์มาตรฐานและ/ หรือ แนวทาง การปฏิบัติที่เป็นเลิศ รวมถึงปรับปรุงการทำงาน โดยนำเทคนิคต่าง ๆ เกี่ยวกับการเพิ่มผลิตภาพมาใช้ มุ่งขจัด ความสูญเปล่าของการดำเนินงานในทุกกระบวนการ ตัดกิจกรรม ที่ไม่มีประโยชน์หรือไม่มีการเพิ่ม คุณค่าใน กระบวนการออกไป เพิ่มความยืดหยุ่นขององค์การ ด้วยการออกแบบกระบวนการใหม่และปรับปรุง กระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการปฏิบัติงาน เช่น Lean Management เป็นต้น

๑๔. ส่งเสริมให้มีการนำรูปแบบการใช้บริการร่วมกัน (Shared Services) เพื่อประหยัด ทรัพยากร ลด ค่าใช้จ่าย ยกระดับคุณภาพมาตรฐานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานของรัฐ โดยรวมกิจกรรม หรือกระบวนการลักษณะ/ประเภทเดียวกัน (Common Process) ซึ่งเดิม ต่างหน่วยงานต่าง ดำเนินงานเองเข้า มาไว้ในศูนย์บริการร่วมโดยเฉพาะงานสนับสนุน (Back Office) ได้แก่ ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ ระบบ การเงินการคลัง และระบบบุคลากร เป็นต้น

๑๕. ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ จะต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบ และปลอดภัยของ สังคม ส่วนรวม รวมทั้งสนับสนุน เสริมสร้าง พัฒนาและสร้างความเข้มแข็ง ให้แก่สังคมและชุมชน เพื่ออยู่ ร่วมกันอย่าง สงบสุข

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ : การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์ สูงสุด

มีเป้าหมายเพื่อวางระบบการบริหารจัดการสินทรัพย์ของราชการอย่างครบวงจร โดยคำนึงถึง ค่าใช้จ่าย ที่ผูกมัด/ ผูกพันติดตามมา (Ownership Cost) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดหรือสร้างมูลค่าเพิ่ม สร้าง โอกาส และ สร้างความมั่นคงตามฐานะเศรษฐกิจของประเทศ ลดความสูญเสียสิ้นเปลืองและเปล่าประโยชน์ รวมทั้ง วางระบบและมาตรการที่จะมุ่งเน้นการบริหารสินทรัพย์เพื่อให้เกิดผลตอบแทนคุ้มค่า สามารถลดต้นทุน ค่าใช้จ่าย โดยรวม มีต้นทุนที่ต่ำลงและลดความต้องการของสินทรัพย์ใหม่ที่ไม่จำเป็น เช่น ส่งเสริมให้มีการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารสินทรัพย์และบูรณาการเข้ากับระบบ บริหารจัดการทรัพยากรขององค์การ (Enterprise Resource Planning: ERP) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์และการบริหารจัดการ องค์การโดยรวม และ การลดต้นทุน โดยจัดให้มีระบบและข้อมูลเพื่อให้หน่วยราชการใช้ประกอบการวัดและ วิเคราะห์ การใช้สินทรัพย์เพื่อให้เกิดผลิตภาพ (Asset Productivity) และเกิดประโยชน์สูงสุด (Asset Utilization) เป็นต้น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ : การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการทำงานร่วมกันภายในระบบราชการด้วยตนเองเพื่อแก้ปัญหาการแยกส่วน ในการปฏิบัติงาน ระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการวางระบบความสัมพันธ์และประสานความร่วมมือระหว่าง ราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบของการประสานความร่วมมือที่หลากหลาย ภายใต้วัตถุประสงค์เดียวกัน คือ นำศักยภาพเฉพาะของแต่ละหน่วยงานมาสร้างคุณค่าให้กับงานตามเป้าหมาย ที่กำหนดเพื่อขับเคลื่อนนโยบาย/ยุทธศาสตร์ของประเทศและการใช้ประโยชน์ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เช่น

๑. วางระบบการบริหารงานแบบบูรณาการในยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศ (Cross Functional Management System) ตามห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value Chains) ครอบคลุมกระบวนการ ตั้งแต่ ต้นน้ำ กลาง น้ำ จนกระทั่งปลายน้ำ รวมทั้งกำหนดบทบาทภารกิจให้มีความชัดเจนว่าใคร มีความรับผิดชอบในเรื่องหรือ กิจกรรมใด รวมทั้งการจัดทำตัวชี้วัดของกระทรวงที่มีเป้าหมาย ร่วมกัน (Joint KPIs)

๒. การออกแบบโครงสร้างและระบบบริหารงานราชการใหม่ในรูปแบบของหน่วยงานรูปแบบพิเศษ เพื่อให้สามารถรองรับการขับเคลื่อนประเด็นยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศที่ต้องอาศัย การดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่น คล่องตัว ไม่ยึดติดกับโครงสร้างองค์การและระบบราชการแบบเดิม

๓. ปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณให้มีลักษณะแบบยืดหยุ่นยุทธศาสตร์และเป้าหมายร่วมเป็นหลัก เพื่อให้ เอื้อต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศและการบริหารงานแบบบูรณาการ

๔. พัฒนารูปแบบและวิธีการทำงานของภาครัฐในระดับต่าง ๆ (Multi-Level Governance) ระหว่าง ราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยเน้นการยึดพื้นที่เป็นหลัก เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ประสานสัมพันธ์กันในการปฏิบัติงานและการใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าและ ไม่เกิดความซ้ำซ้อน และปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณ ให้เป็นแบบยึดพื้นที่เป็น ตัวตั้ง (Area-based Approach) รวมทั้งวางเงื่อนไขการจัดสรร งบประมาณให้กระทรวง/กรม ต้องสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนพัฒนาจังหวัด/กลุ่มจังหวัด ในสัดส่วนวงเงินงบประมาณที่เหมาะสม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๕ : การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันระหว่าง ภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานราชการทบทวนบทบาทและภารกิจของตนให้มีความเหมาะสม โดยให้ ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน มุ่งเน้นการพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่าง ภาครัฐกับ ภาคส่วนอื่น การถ่ายโอนภารกิจบางอย่างที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องดำเนินงานเองให้ภาคส่วนอื่น รวมทั้ง การสร้าง ความร่วมมือหรือความเป็นภาคีหุ้นส่วน (Partnership) ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น เช่น

๑. ส่งเสริมการสร้างความร่วมมือในรูปภาคีหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐกับเอกชน (Public-Private-Partnership : PPP) เพื่อให้การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะในด้านต่างๆที่จำเป็นของ ประเทศที่ต้องใช้ งบประมาณเป็นจำนวนมาก และภาครัฐยังไม่สามารถดำเนินการได้เพียงพอกับความต้องการ ของประชาชน ได้รับการสนับสนุนกลไกการดำเนินการแบบ ร่วมลงทุนกับภาคเอกชนด้วยความชัดเจน โปร่งใส และเกิดการบูรณาการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ให้มีการลงทุนที่ซ้ำซ้อน มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ เกิดประโยชน์สูงสุด สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกองทุนส่งเสริมการลงทุนของเอกชนร่วมในกิจการของรัฐ ตลอดจน ให้มี หน่วยงาน รับผิดชอบกำหนดมาตรฐาน ส่งเสริม สนับสนุนการร่วมลงทุนเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อ ความมั่นคงทางการเงินและการคลังของประเทศในระยะยาว

๒. เปิดให้ภาคเอกชนสามารถเข้ามาแข่งขันกันเพื่อจัดทำบริการสาธารณะแทนภาครัฐ (Contestability) ในภารกิจของภาครัฐที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องดำเนินการเองและภาคเอกชน สามารถดำเนินการแทนได้ โดยสนับสนุนให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรีผ่านกลไกตลาด เพื่อให้ ภาคเอกชนสามารถเข้ามาแข่งขันได้โดยง่าย รวมทั้งป้องกันและลดปัญหาการผูกขาดในระยะยาว ตลอดจนทำให้ภาครัฐสามารถปรับเปลี่ยนบทบาทของตนให้เป็นผู้กำหนดมาตรฐานและ ระดับการให้บริการ รวมทั้งติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของภาคเอกชนให้เป็นไปตาม เงื่อนไขที่วางไว้ได้อย่างแท้จริง

๓. เปิดให้องค์กรภาคประชาสังคมและชุมชนสามารถเข้ามาเป็นผู้จัดบริการสาธารณะแทน ภาครัฐ โดย อาศัยการจัดทำข้อตกลงร่วม (Compact) ในรูปแบบการดำเนินงานในลักษณะหุ้นส่วน ระหว่าง ภาครัฐกับภาค ประชาสังคมและชุมชน ซึ่งมีเป้าหมายของข้อตกลงอยู่ที่การร่วมกัน ดำเนินภารกิจจัดบริการ สาธารณะแก่ ประชาชนให้บรรลุผลสัมฤทธิ์

๔. พัฒนารูปแบบและแนวทางการบริหารงานแบบเครือข่าย (Networked Governance) โดยการ ปรับเปลี่ยนบทบาท โครงสร้าง และกระบวนการทำงานขององค์กรภาครัฐให้สามารถเชื่อมโยง การ ทำงานและ ทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงาน ทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ให้เกิดการพึ่งพา กันในรูปแบบ พันธมิตร มีการบริหารงานแบบยืดหยุ่น เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ มีการตัดสินใจที่รวดเร็ว ทันต่อ สถานการณ์ เชื่อมโยงระบบการทำงานระหว่างองค์กรได้ ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๖ : การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหาร ราชการแผ่นดิน

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมและวางกลไกให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารและ สร้าง ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ ตรวจสอบ การทำงานของทางราชการ ตลอดจนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และมาตรการในการต่อต้านการ ททุจริต คอร์รัปชันให้บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม เช่น

๑. เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม โดยการพัฒนาระบบการตรวจสอบสาธารณะ (Public Scrutiny) และ ผู้ตรวจสอบอิสระจากภายนอก (Independent Assessor) ที่ผ่านการฝึกอบรมและได้รับการ รับรองเข้ามา ดำเนินการสอดส่องดูแลและสอบทานกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของทางราชการ รวมทั้งวางกลไก สนับสนุนให้ ดำเนินการจัดทำราคากลางและข้อมูลรายละเอียดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างไว้ในระบบ ข้อมูลทาง อิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้

๒. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการเฝ้าระวังและติดตามตรวจสอบในเรื่องการทุจริต คอร์รัปชัน ในเชิงรุก รวมทั้งพัฒนาเครื่องมือวัดระดับความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อใช้ ประโยชน์ใน การขับเคลื่อนนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหาร กิจการ บ้านเมืองที่ดี

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗ : การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคม อาเซียน

มีเป้าหมายเพื่อเตรียมความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน รวมทั้ง ประสาน พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกันในการส่งเสริมและยกระดับธรรมาภิบาลในภาครัฐของประเทศ สมาชิก อาเซียน อันจะนำไปสู่ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงทางการเมือง และความเจริญผาสุกของ สังคม ร่วมกัน

กล่าวโดยสรุป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ เพื่อ ขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน และบรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๕) คือ การทำให้ประชาชนมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการ เปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ หากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการ ให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

๒.๒.๑ ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

ลิวอิสและบลูม (Lewis, and Bloom, ๑๙๘๓) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็น สิ่งที่ชี้วัด ถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับ ความ ต้องการของเขา ได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การ ตอบสนองต่อ ผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

กรอนรูส (Gronroos, ๑๙๘๒; ๑๙๙๐: ๑๓) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า จำแนกได้ ๒ ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับจากบริการ นั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิง หน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ครอสบี้ (Crosby, ๑๙๘๘: ๑๕) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็น แนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตาม ความ ต้องการของผู้ บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

๒.๒.๒ ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) เรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย ๓ แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (service quality) และ คุณค่าของลูกค้ (customer value) (Cronin, and Taylor, ๑๙๙๒; Oliver, ๑๙๙๓; Zeithaml, Parasuraman, and Berry, ๑๙๘๘) เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทเลอร์ (Cronin and Taylor, ๑๙๙๒) ใน ทศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการ เปรียบเทียบประสบการณ์ ของผู้รับบริการได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับ บริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้ สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการ ผ่านกรอบการมองด้านความพึง พอใจต่อการให้บริการนี้ได้รับการสนับสนุนจากบิทเนอร์ (Bitner, ๑๙๙๒) ซึ่ง อธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคย ทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้ผ่านความพึงพอใจของ ผู้รับบริการได้เราจะใช้การวัด ความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการหรือจะวัดจาก คุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับสิ่ง ที่สำคัญคือ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวัดโดยเฉพาะในประเด็น ความต้องการนำข้อมูลที่ได้รับจากการ ประเมินไปใช้ประโยชน์นั่นเอง

๒.๒.๓ เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

กรอนรูส (Gronroos, ๑๙๘๔) เสนอแนวคิดว่าคุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง

กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก ๖ ประการ กล่าวคือ

๑. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

๒. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้ จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไข ปัญหาอย่างเร่งด่วน

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

๔. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการ พิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับ การตกลงกัน

๕. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้ คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันทั่วทั้ง ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

๖. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

ในปี ค.ศ.๑๙๙๐ กรอนรูส (Gronroos, ๑๙๙๐: ๔๐-๔๒) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ ทั้งหมดว่า เป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ ๒ ประการคือ

๑. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (expected quality) ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (corporate image) การ สื่อสารแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communication) และความต้องการของลูกค้า

๒. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (experiences quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (corporate image) คุณภาพเชิง เทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality)

ทัศนะเรื่องคุณภาพการให้บริการของกรอนรุสดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับบริการ มักจะทำ การประเมินคุณภาพของการให้บริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจาก ประสบการณ์ของการใช้บริการว่า คุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร เมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้ว จะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived Service Quality-PSQ) นั่นเอง หากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร

สตีฟ และคูก (Steve and Cook, ๑๙๙๕: ๕๓) ชี้ให้เห็นว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพ การให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ ๙ ประการ ดังต่อไปนี้

๑. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
๒. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
๓. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
๔. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
๕. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
๖. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
๗. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
๘. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
๙. ความรวดเร็วในการให้บริการ

๒.๒.๔ การวัดคุณภาพการให้บริการ

ในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว

โคเลอร์และแพนนาวสกี (Koehler and Pankowski, ๑๙๙๖: ๑๘๔-๑๘๕) ได้ให้หลักการสำคัญในการ วัด ค ุ ณ ภา พ ของ ส ิน ค ้า ห รื อ บ ริ ก า ร โดย จะ ต ้อง พ ิ จ า ร ณา ถึง ๔ ประการหลักดังนี้

ประการที่ ๑ ความคาดหวังของผู้บริการ (customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของ กระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่า ทำอย่างไร

ประการที่ ๒ ภาวะความเป็นผู้นำ (leadership) รูปแบบของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบ ผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม แสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรร ทรัพยากร เป็นต้น

ประการที่ ๓ การปรับปรุงขั้นตอน (process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำ ให้ขั้นตอนต่างๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือ เพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ ๆ

ประการที่ ๔ การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการ คัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจ จากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่ม หรือจดหมายร้องเรียน

สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ ๔ ประการหลักเป็น สำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้า หรือ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการและนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการ

๒.๒.๕ เครื่องมือศึกษาคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ เครื่องมือศึกษาและการวัดคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า SERVQUAL เป็นตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายและเป็นผลงานของพาราซูรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่ กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL ของซีแธมล์ พาราซูรามานและคณะ (Zeithaml, Parasuraman, and Berry, ๑๙๘๕; ๑๙๙๐) จากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL ได้ทำการวิจัยและปรับปรุงจนเหลือองค์ประกอบ ๕ มิติหลัก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, ๑๙๙๐: ๒๘; Lovelock, ๑๙๙๖: ๔๖๔-๔๖๖) ดังนี้

มิติที่ ๑ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ ๒ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับ สัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้บริการจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิม ในทุก จุดของบริการความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความ ไว้วางใจได้

มิติที่ ๓ การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะ ให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับ บริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง

มิติที่ ๔ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้ เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพนุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดีใช้การติดต่อสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ ๕ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

โดยสรุป SERVQUALได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่าง กว้างขวางซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการใน บริการที่เขาคต้องการและเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ นอกจากนี้ยังสามารถ ประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมี เป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

๒.๒.๖ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

๑) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ

จากแนวคิดของนักวิชาการ ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้ มีระดับที่แตกต่างกัน ออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการได้กล่าวคือ ในระดับต้น หาก ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย ในระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความ พึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และในระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อม แสดง ว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

ซีแหมล์พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, ๑๙๘๘) ได้เสนอ ตัวแบบ SERVQUAL เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจากความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่เขา ได้รับ โดย เสนอความเห็นว่ ความคาดหวังหมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค โดยความ คาดหวัง ของบริการนี้ไม่ได้นำเสนอถึงการคาดการณ์ว่าผู้ให้บริการอาจจะให้บริการอย่างไร แต่เป็นเรื่องที่ พิจารณาว่า ผู้ให้บริการควรให้บริการอะไรมากกว่า กล่าวโดยสรุปแล้ว ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการ แสดงออกถึง ความต้องการของผู้รับบริการที่อันที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์การที่ทำหน้าที่ในการ ให้บริการ โดย ความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไป มากบ้างน้อยบ้างขึ้นอยู่กับปัจจัย หลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกเล่าประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น ความ คาดหวังของ ผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนองหรือได้รับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้ว ย่อมสะท้อนให้เห็น ถึง คุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ

ซีแหมล์พาราซูรามาน และเบอร์รี่ ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด (determiner) ความ คาดหวังของ ผู้รับบริการไว้ ๔ ประการดังนี้ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, ๑๙๙๐: ๑๙)

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communication) ความคาดหวัง ที่เกิด จากการบอกเล่าปากต่อปาก หมายถึง ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของ เพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ ผู้ฟัง เกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคล (customer's personal needs) ซึ่งอาจจะเป็สิ่ง ที่ทำให้ ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต (past experience) ความคาดหวังอันเกิดจาก ประสบการณ์ใน อดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อความ คาดหวังในปัจจุบันของ ผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็ประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจหรือ ความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

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

เทนเนอร์และเดโตร (Tenner and Detoro, ๑๙๙๒: ๖๘-๖๙) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

๑. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ

๒. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ

๓. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ

๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน กล่าวโดยสรุป คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ นอกจากจะมีมิติหรือครอบคลุมถึงเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในการให้บริการ การสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการความเป็นธรรมและอื่นๆ รวมถึงการรักษาความมั่นคงขององค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย โดยทั่วไป การรับรู้ในคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการ จะผูกพันหรือยึดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อ ๒ สิ่งคือ การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (technical quality of outcomes) ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับ และคุณภาพของกระบวนการบริการ (functional quality of process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมการบริหารที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา

๒) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้หมายถึงสามารถอธิบาย ได้อย่างสั้นๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล ๒ คนอาจมีความคิดต่อ ตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง ๒ อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การเลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่ เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่นๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the definition and dimensions of perceived service quality) นักวิชาการเห็นพ้องกันว่าประกอบไปด้วย

(๑) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด

(๒) เหตุผล ในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป

(๓) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการ และ ผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า

(๔) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (cognitive) ความรู้สึก (affective) และ แนวโน้มของพฤติกรรม (behavioral) ของผู้รับบริการ

(๕) บริบท (context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์และ
(๖) การรวม (aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็น
เรื่องของ การทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

๓) ประสพการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ ประสพการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการ
รับบริการ ในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อ
คุณภาพใน การให้บริการของผู้รับบริการ

สรุป คือ องค์ประกอบสองส่วนท้องถิ่น จะต้องเน้นคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานให้มี
ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๓.๑ หลักการเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้
การที่เรา จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึง
เป็นการ ยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคล
เหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๓๐ กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น
หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ
เต็มความ ต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ
ซึ่งสอดคล้อง กับ Wolman (๑๙๗๓ อ้างใน ภินดา ชัยปัญญา ๒๕๔๑ : ๑๑) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็น
ความรู้สึกที่ได้รับ ความสำเร็จตามมุ่งหวังและความต้องการมีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้
(อ้างอิง http://www.grad.vru.ac.th/meeting_board/๒๕๕๕_๐๓-meeting/./๙Thavorn๒.pdf)

๒.๓.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์(๒๕๓๕ : ๑๔๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง
ความรู้สึกรวม ของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและ
ได้รับ ผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มี
ขวัญ และกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อ
ความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

แนวคิดของ อำนวย ตันติยานนท์(๒๕๓๖: ๘๘) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงาน หมายถึง การแสดงความรู้สึกของผู้ทำงานที่แสดงออกในทางผลบวกที่มีต่อองค์การ บุคคล ผู้ร่วมงาน
และงานที่ ทำ ได้แก่ การแสดงความคิดเห็นชื่นชม การคิดสร้างสรรค์การร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจการมีความสุขใน
การ ทำงาน เป็นต้น

แนวคิดของ Robbin (๑๙๙๗: ๑๙๐) ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจในการทำงานอย่าง
กว้างๆ ว่า เป็นทัศนคติโดยทั่วไปของแต่ละคนที่มีต่องานของเขา โดยงานต่างๆ นั้นจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กัน
ระหว่าง ผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

แนวคิดของ Aday : & Anderson (๑๙๗๕: ๕๒) ได้แสดงให้เห็นถึงแนวคิดพื้นฐาน ๖ ประการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่

๑. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ ได้แก่ การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ และความสะดวกที่ได้รับในสถานบริการ

๒. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ได้แก่ การได้รับบริการทุกประเภทใน สถานบริการหนึ่ง คือผู้รับบริการสามารถขอรับบริการได้ตามความต้องการ

๓. ความพึงพอใจต่อการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยทำทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจห่วงใยผู้รับบริการ

๔. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ได้แก่ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ

๕. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ คุณภาพของการบริการทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับในทัศนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

๖. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อมาใช้บริการ ได้แก่ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้รับบริการต้องเสียไปเมื่อมา ขอรับบริการ

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า แนวคิดความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ การทำงานในทางบวกเป็นความสุขที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความ มุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญ และกำลังใจจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ทำให้ องค์การประสบความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมาย (อ้างอิง <http://www.gotoknow.org>)

๒.๓.๓ ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจด้านต่างๆ ที่สามารถ ตอบสนองความต้องการได้โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

ความพึงพอใจ (gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัด ความไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation) (Wolman, ๑๙๗๓)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ ต้องการให้เกิดขึ้นเป็น ความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, ๒๐๐๐)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒ : ๗๗๕) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ งานที่ปฏิบัติอยู่ และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานอย่างไรก็ดีความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจ มาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับ ความ ต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

ธงชัย สันติวงษ์ (๒๕๓๓:๓๕๙) กล่าวว่า ถ้าบุคคลหนึ่งได้มองเห็นช่องทางหรือโอกาสจะสามารถสนอง แรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้ว จะทำให้ความพึงพอใจของเขาดีขึ้น หรืออยู่ในระดับสูง

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้คำจำกัดความ หรือความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

Morse.(๑๙๕๘,p๑๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะ ธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะ น้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียด และความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Vroom.(๑๙๖๔,p๙๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็น สภาพความ ไม่พึงพอใจนั่นเอง

Maynard W.Shelly.(๑๙๗๕,p๙) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็น ความรู้สึก แบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบความรู้สึกในทางบวกเป็น ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกอื่น ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบ ความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ

เทพนม เมืองแมนและสวีส สุวรรณ (๒๕๔๐: ๙๘) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาได้ หายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒ :๑๑๑) สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจ ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความ ตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึง พอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

คณิต ดวงหัตถ์(๒๕๓๗) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจ ของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้น ตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกายแรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษารวบรวมและสรุปของ นักวิชาการต่างๆ มีดังนี้

๑. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ

๒. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบ กิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

๓. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆที่สนอง ความต้องการของบุคคล

๔. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับผู้อื่น ร่วม กิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคล ในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม จะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (๒๕๓๙: ๖-๗) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจบริการที่สอดคล้อง กับความต้องการจากนักวิชาการ เช่น

โวลท์แมน (Wolman ๑๙๗๓,p ๓๐๔) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ(want) จากแรงจูงใจ (Motivation)

แชปปลิน (Chaplin,๑๙๖๘,p๔๗๓) ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับ บริการในสถานบริการนั้น ๆ

ทิฟฟิน และ แมคคอร์มิค (Tiffin & McCormic, ๑๙๖๕,p ๓๔๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือแรงจูงใจ ของมนุษย์ที่ถูกกำหนดโดยความต้องการพื้นฐาน หรือความจำเป็น และจะมีแรงขับไปสู่ปรารถนานั้น และ พยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

มิลลินส์ (Millins, ๑๙๘๕,p ๒๘๐) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ทศนคติที่เกิดขึ้นภายในมีความสัมพันธ์ กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จทั้งปริมาณและคุณภาพ

ลูดอน และ บิททา (Loudon & Bitta, ๑๙๙๓,p ๕๗๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ในขั้นตอนการประเมิน ความพอใจนี้ส่งผลให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจจากสิ่งที่ได้รับ และความรู้สึกพึงพอใจนี้เป็น ผลมาจากการเปรียบเทียบประสบการณ์ในอดีตกับสิ่งที่ได้รับ

มุลลินส์ (Mullins, ๑๙๕๔,p๓๔๗-๔๐๐) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในบริการได้แก่

๑. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการของภาครัฐที่ต้องปฏิบัติงานให้ตรงเวลา

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เวลา อย่างเพียงพอเหมาะสม นอกจากด้านปริมาณที่เพียงพอแล้ว บริการที่ให้แก่ประชาชนต้องมีคุณภาพดีด้วย

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็น สภาวะอากาศเช่นใด และดูแลจนกว่าผู้ป่วยจะหายจากโรค

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนาคุณภาพ และความสามารถ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยสนองความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ

๒.๓.๔ ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์ หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทาง อารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตาม ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจาก การพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขา ควรจะ ได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิด ความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย, ๒๕๔๕)

๒.๓.๕ ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงาน ที่ เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานให้บริการเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญเติบโตของ งานบริการ ปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษา ให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยทั่วไป การประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันใน ๒ มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ (Service Satisfaction) ในการประเมินนี้เป็นการ ประเมินในมิติหลัง ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบ ว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึง เป็นการยากที่จะ วัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคล เหล่านั้น และการ แสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

๒.๓.๖ การวัดระดับความพึงพอใจ

ภณิดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะ กำหนดคำตอบ ให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ
๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึง จะได้ข้อมูลที่แท้จริง
๓. การสังเกตเป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็น การแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมี ระเบียบ แบบแผน

บุญเรียง ขจรศิลป์ (๒๕๓๙) แสดงทรรศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็น ทัศนคติหรือเจตคติที่เป็นนามธรรมที่เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติ ได้ โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วยอาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ถ้าหากบุคคลเหล่านั้น แสดง ความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้อาจเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการ วัด โดยทั่ว ๆ ไป สอดคล้องกับรายงานของ ปทุม ฤกษ์กลาง (๒๕๔๑) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นทัศนคติ ที่เป็น นามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้

การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้ โดยอาศัยการแสดงออกที่ค่อนข้าง สลับซับซ้อน จึงเป็นเรื่องยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความ คิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความ พึงพอใจนั้นได้

๒.๓.๗ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (๒๐๐๒) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือ แรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อ ตอบสนองความ ต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็น ความต้องการทาง ชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบาก บางอย่าง เป็นความ ต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะ จูงใจให้บุคคล กระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิด ความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับการนิยมนามากที่สุด มี ๒ ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎี ของซิกมันด์ ฟรอยด์

๑. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์(Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความ ต้องการ บางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัย ของ ตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความ ต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้ จัดลำดับ ความต้องการตามความสำคัญ คือ

๑.๑ ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่ พัก อากาศ ยารักษาโรค

๑.๒ ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความ ต้องการเพื่อ ความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

๑.๓ ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน

๑.๔ ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความ นับถือ และสถานะทางสังคม

๑.๕ ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความ ต้องการ สูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจ ให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความ ต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการ นั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึง พอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับ ต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่ สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการ สูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศ ที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความ ต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้น ลำดับต่อไป

๒. ทฤษฎีแรงจูงใจของ فروید

ซิกมันด์ فروยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากกว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วน ช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม فروยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการ ควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอก หลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ขณะที่ ซาริณี เดชจินดา (๒๕๓๕) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำ สิ่งใดๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจ แบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ ๓ ประเภท คือ

๑. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นธรรมชาติของความพึงพอใจว่ามนุษย์ โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

๒. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นธรรมชาติของความพอใจว่ามนุษย์ จะพยายาม แสวงหาความสุขส่วนตัว ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

๓. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ธรรมชาตินี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุข เพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

จากความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับการตอบสนองจากการให้บริการของผู้ให้บริการซึ่งผู้รับบริการมีความสุขและ เกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับการและเกิดผลสำเร็จตามความมุ่งหวังหรือเกินความคาดหมายแต่ระดับความพึง พอใจที่เกิดขึ้นจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการและเกิดความไม่ชอบเมื่อความต้องการไม่ได้รับ การตอบสนอง

๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๔.๑ ความหมายของบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

วีรพงษ์ เณิมจิระรัตน์(๒๕๓๙) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคล หนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพโรพนา ศรีเสน (๒๕๔๔) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใด อย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้มีความสุขและความ สะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับ ต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆทั้ง ยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ขณะที่ พงษ์เทพ สันติพันธ์ (๒๕๔๖) รายงานว่าหลักของการให้บริการนั้น ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไป โดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความ สะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร

และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ ขณะที่ รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (๒๕๓๕) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย ๑๐ ประการ ดังนี้

๑. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - ๑.๑ ความสม่ำเสมอ (consistency)
 - ๑.๒ ความพึ่งพาได้ (dependability)
๒. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
 - ๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - ๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - ๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - ๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
๓. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
 - ๓.๑ สามารถในการสื่อสาร
 - ๓.๒ สามารถในการบริการ
 - ๓.๓ สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
๔. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - ๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
 - ๔.๒ ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและความซับซ้อนเกินไป
 - ๔.๓ ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - ๔.๔ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - ๔.๕ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก
๕. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - ๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - ๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - ๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
๖. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - ๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
 - ๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
๗. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
๘. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์
๙. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
 - ๙.๑ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - ๙.๒ การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
๑๐. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
 - ๑๐.๑ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - ๑๐.๒ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - ๑๐.๓ การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

Kotler (๒๐๐๐) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอ ต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็น เจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะ งานบริการที่สำคัญได้ ๔ ประการ ดังนี้

๑. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

๑.๑ สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

๑.๒ บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้า เกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

๑.๓ เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการ รวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

๑.๔ วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

๑.๕ สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภค เรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

๑.๖ ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน และง่าย ต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

๒. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภค ในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิต และบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

๓. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

๔. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะ ความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

กุลธณ ธนาพงศ์ธร. (๒๕๒๘) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่ามีหลักการดังต่อไปนี้

๑. การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่

๒. การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ

๓. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค

๔. การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด

๕. การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถาม ว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

ขณะที่ Parasuraman และคณะ (๑๙๙๑) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัด ได้โดย วัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ ๕ ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

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

๒.๔.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

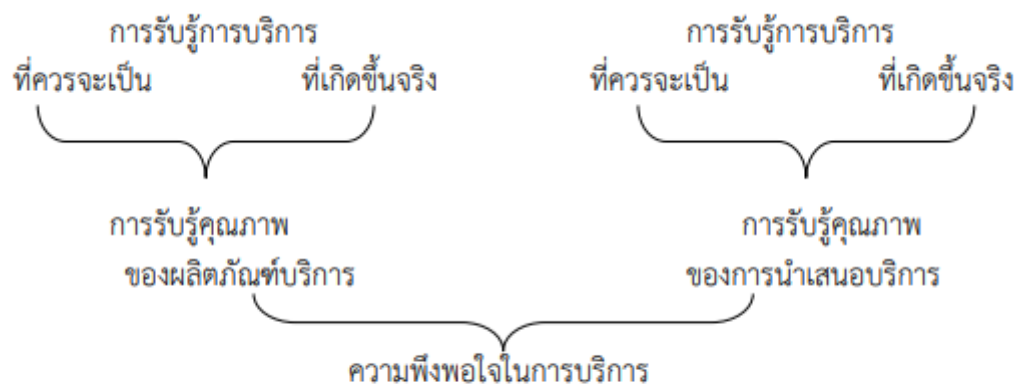
๑) องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้ และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงใน แต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ ๒ ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ ๘-๑๕, ๒๕๔๕) คือ

๑. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพัก ในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

๒. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าวิธีการนำเสนอ บริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการ เข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการ ของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนใน การให้บริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ได้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง

ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ดังนี้

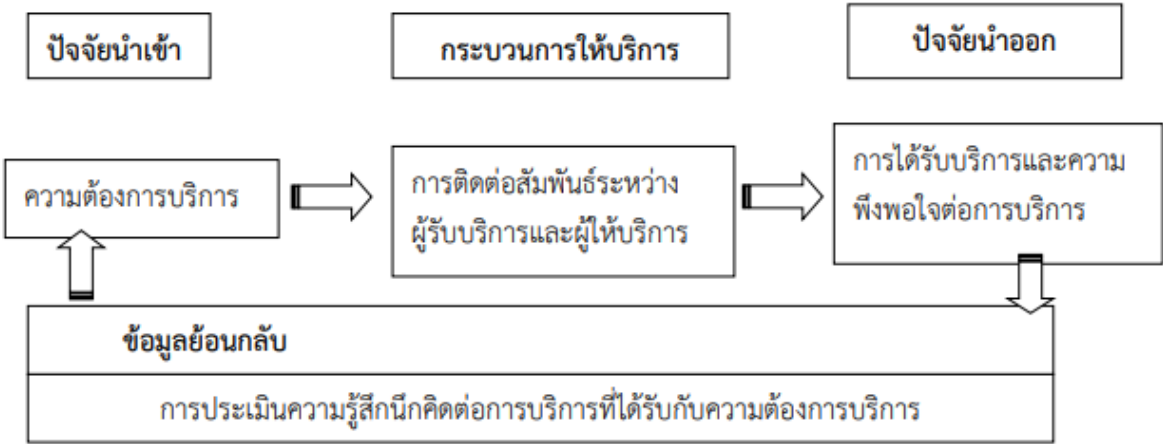


ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน บริการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ ๘-๑๕, ๒๕๔๕)

๒.๔.๓ กระบวนการให้บริการ

การบริการ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะป็นแรงกระตุ้นให้ ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กัน ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการ รับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิด ความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูล ย้อนกลับ) สามารถแสดงได้ดังภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชหน่วยที่ ๑-๗, ๒๕๔๕)



ภาพที่ 2.2 กระบวนการให้บริการ

๒.๔.๔ เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการ คาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการ เกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเพียรอย่างเต็มที่และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว ๑๐ ประการ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ ๑-๗, ๒๕๔๕)

๑. ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการ ให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ

๒. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่น สัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

๓. ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อม ที่จะให้บริการทันทีทันใด

๔. ความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

๕. ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริ่งใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์ กับผู้รับบริการ

๖. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรง และชื่อเสียงสุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

๗. ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ

๘. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

๙. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อ ความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

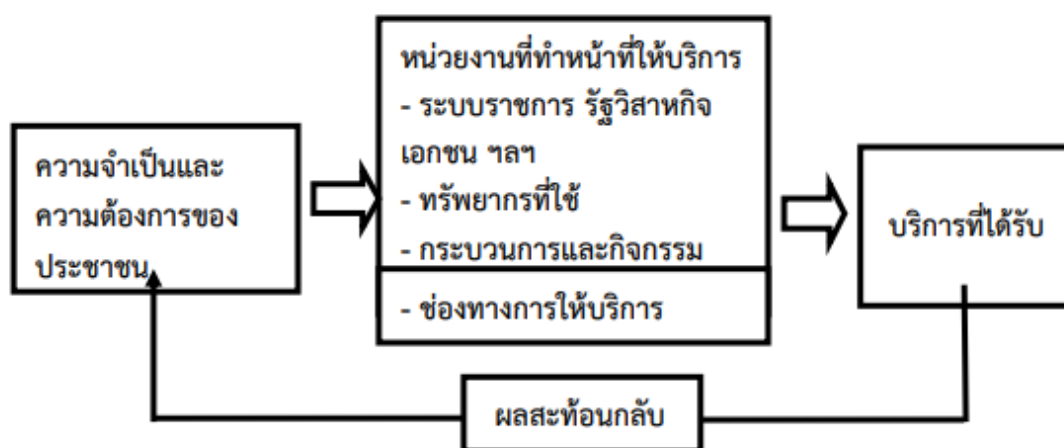
๑๐. ความเข้าใจลูกค้า (understanding customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหา และ ทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สรุป การให้บริการเป็นกระบวนการสำคัญในการบริหารภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการ ติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มี ขั้นตอนและองค์ประกอบ ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การบริการที่ดีจะเป็น เครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

๒.๕.๑ ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือ เอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนร่วม โดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ประการ คือ หน่วยงานและ บุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ช่องทางการให้บริการ ผลผลิตหรือ ตัวบริการ และผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ แสดงระบบการให้บริการสาธารณะได้ ดังภาพ



ภาพที่ 2.3 สภาพแวดล้อมของการให้บริการสาธารณะ

จากภาพดังกล่าวข้างต้น กล่าวได้ว่าการให้บริการสาธารณะจะเริ่มต้นจากความจำเป็นและความต้องการของประชาชน ความจำเป็นของการให้บริการสาธารณะโดยทั่วไปแล้วจะเป็นความจำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินงานตามกฎหมายหรือเพื่อเหตุผลด้านความมั่นคงของประเทศ เช่น การทำบัตรประชาชน การทำ ใบขับขี่รถ การจัดเก็บภาษีอากร การเกณฑ์ทหาร การป้องกันภัยพิบัติและสาธารณภัย เป็นต้น หรืออาจเกิด จากความต้องการของประชาชนหรือเอกชน เช่น ความต้องการได้รับบริการในด้านสาธารณสุข ปลอดภัย ความต้องการของหน่วยธุรกิจต่างๆที่เสนอความต้องการให้แก่อำนาจรัฐ เป็นต้น

จอห์น ดีมิลเลท (John D. Millett) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่ การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็น ค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ พร้อม ๆ กันไปกับการยึดถือค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก ๕ ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม กัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มีถูกใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความ ตรงต่อเวลา โดยมิลเลทเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการ ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการที่เหมาะสมพอเพียง (the right quantity at the right geographical location) ซึ่งมีผลให้เห็นว่า ความเสมอภาคและความตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือ หยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

๒.๕.๒ การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง มารวม ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุด ให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น

รูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีได้หลายรูปแบบที่สำคัญ คือ

๑. รูปแบบที่ ๑ การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ด้วยการนำงานหลาย ขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้น คือ ช่วย ลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง กล่าวคือ แทนที่จะมีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการเดินทางของเอกสารระหว่างหน่วยงานมาก ก็เป็นการนำเจ้าหน้าที่ของ หลาย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาทำงานรวมอยู่ที่จุดเดียวกันเพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันที

๒. รูปแบบที่ ๒ กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ด้วย การกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็น ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จทั้งหมด ซึ่งรูปแบบนี้จะแตกต่างจากรูปแบบแรก คือ ขณะที่รูปแบบแรกนั้นยังมีเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานยังให้บริการตามหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ เพียงแต่นำ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาทำงานให้บริการรวมอยู่ ณ สถานที่เดียวกัน แต่รูปแบบนี้จะมีเจ้า หน้าที่ของหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ทั้งหมด โดยใช้วิธีการให้หน่วยงานอื่น ๆ กระจาย อำนาจมาให้เพื่อให้ประชาชนไม่ต้อง ติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายคน ตัวอย่างของรูปแบบนี้เช่น การให้บริการ ของธนาคาร เป็นต้น

๓. รูปแบบที่ ๓ การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ รูปแบบนี้อาจใช้วิธีการปรับลดหรือ ยุบรวมขั้นตอน (reprocess) หรือการสร้างใหม่ (redesign) ด้วยการนำแนวคิดต่อไปนี้มาใช้ ได้แก่ - แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย (Work Simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ ๔ ประการ ได้แก่การขจัด (eliminate) การรวม (combine)การจัดการใหม่(rearrange) และการทำให้ ง่ายขึ้น (simplify)

- แนวคิดการรื้อปรับระบบ (Reengineering) นำเสนอโดย ไมเคิล แฮมเมอร์และเจมส์แชมปี (Michael Hammer and James Champy) ที่ให้ความสำคัญกับการนำคิดใหม่ขั้นพื้นฐาน (fundamental) มีการออกแบบธุรกิจใหม่อย่างใหญ่ (dramatic) แบบถอนรากถอนโคนหรือปฏิวัติ(radical) โดยมองครอบคลุมธุรกิจทั้งระบบ (entire business system) ให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ ต้นทุน คุณภาพ เงินลงทุน การบริการ และความเร็วในการดำเนินงานในรูปแบบนี้ก็จะมีความแตกต่างจาก ในสองรูปแบบแรก คือ ขณะที่สองรูปแบบแรกยังคงขั้นตอนและวิธีการการให้บริการแบบเดิมไว้ขณะที่รูปแบบ นี้จะเน้นหาทางปรับปรุงขั้นตอนเดิมที่มีอยู่หรือออกแบบใหม่เพื่อให้มีประสิทธิภาพของการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น ตัดลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ยุบรวมขั้นตอนให้มาเป็นขั้นตอนเดียวกัน การออกแบบขั้นตอนและ วิธีการให้บริการแบบใหม่ที่แตกต่างกันและดีกว่าเดิม

๔. รูปแบบที่ ๔ การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันทีการให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันทีถือได้ว่าเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Service มาใช้เพียงแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่ประชาชนเผชิญหน้าเห็นโดยตรง แต่ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและ วิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ

๒.๕.๓ การให้บริการแบบออนไลน์

การให้บริการแบบออนไลน์ หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้าง ปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ที่ให้บริการกับลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการ โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ได้มีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แต่จะทำผ่านสื่อการ ให้บริการที่เป็นเสียง ข้อมูล และภาพ ในปัจจุบันนี้ได้มีการนำแนวคิดของการให้บริการแบบออนไลน์มาใช้ในการให้บริการสาธารณะในหลายรูปแบบ ที่สำคัญที่มักพบเห็นบ่อย ได้แก่

๑) การให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติเพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ตลอดเวลา โดยระบบจะกำหนดให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการประเภทต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดไว้ให้โดยให้ลูกค้า ทำงานโต้ตอบกับเสียงที่ได้ถูกบันทึกไว้ของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจนแล้วเสร็จตัวอย่างในภาครัฐที่ นำมาใช้เช่น การให้บริการสาธารณะของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมเกี่ยวกับด้านแรงงาน เป็นต้น

๒) การให้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติในรูปแบบที่เป็น Auto-machine Service ทั้งนี้เพื่อให้ ประชาชนได้รับความสะดวกในการให้บริการโดยมีช่องทางของการเข้ารับบริการที่หลากหลายมากขึ้น กล่าวคือ แทนที่จะต้องรอคอยในการให้บริการแล้วคอยซึ่งต้องใช้เวลาในการรอคอยเนื่องจากข้อจำกัดของเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ ก็สามารถใช้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติเหล่านี้ได้ตัวอย่างของการให้บริการ สาธารณะของ หน่วยงานของรัฐ เช่น การขายตั๋วโดยสารด้วยเครื่องอัตโนมัติของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) การให้บริการสอบถามผลการสอบของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชผ่านเครื่อง ATM ของ ธนาคารกรุงไทย หรือ การที่บริษัทไปรษณีย์ไทย มีที่ทำการไปรษณีย์ที่มีตู้อินเทอร์เน็ตสาธารณะให้บริการ โดย เชื่อมโยงการ บริการ สาธารณะหลายประเภทที่สำคัญเอาไว้ในตู้อินเทอร์เน็ตสาธารณะนี้เป็นต้น

๓) การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ตถือได้ว่าเป็นบริการออนไลน์อีกประเภท หนึ่งที่ ปัจจุบันได้รับความนิยมอย่างสูงมาก เนื่องจากมีความรวดเร็วในการใช้บริการและสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา เพียงแต่ประชาชนที่ต้องการติดต่อรับบริการสาธารณะจากหน่วยงานใด ก็เปิดเข้าไปที่ซึ่งที่อยู่ (Website) ของหน่วยงานนั้น แล้วคลิกเข้าไปเลือกใช้บริการต่างๆ ที่หน่วยงานนั้นได้จัดรองรับไว้ให้ซึ่งอาจจะ เป็นการดูรายละเอียดของข้อมูล การเข้าไปใช้บริการประเภทต่างๆ

การซักถามข้อสงสัยผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) การจัดทำเป็นบริการถามตอบ (Q&A) ซึ่งในปัจจุบันนี้กล่าวได้ว่าแทบจะทุกหน่วยงานของรัฐจะมีการให้บริการสาธารณะผ่านทาง อินเทอร์เน็ต ตัวอย่างของการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานของรัฐ เช่น การให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ของกระทรวงมหาดไทย การให้บริการการเสียภาษีของ กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง การให้บริการผู้ส่งออกของ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ การให้บริการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ การให้บริการการศึกษาแบบ e-learning ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การให้บริการจดทะเบียนบริษัท ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ศูนย์รับแจ้งทุกข์และภัย กรุงเทพมหานคร เป็นต้น

๒.๕.๔ การให้บริการแบบเครือข่าย

การให้บริการแบบเครือข่าย หมายถึง การสร้างระบบความร่วมมือของการให้บริการระหว่างหน่วยงาน ให้เกิดขึ้นเพื่อมาช่วยให้บริการแก่ประชาชนหรือลูกค้า รวมถึงการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการ รูปแบบของการให้บริการแบบเครือข่ายจึงเกิดขึ้นในหลายรูปแบบ ดังนี้

๑. การดึงความร่วมมือจากองค์การภายนอกมาร่วมให้บริการเฉพาะในบางส่วนของ การให้บริการ คือ หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะตัดแบ่งงานบริการบางอย่างมาให้องค์การภายนอกมาช่วยทำ หน้าที่ในการให้บริการสาธารณะในบางส่วน เช่น กรมสรรพากรทำความร่วมมือกับธนาคารพาณิชย์เพื่อให้ ประชาชนผู้เสียภาษีสามารถชำระเงินผ่านทางธนาคารได้ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ทำความ ร่วมมือกับ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ ให้ประชาชนสามารถทำเรื่องต่อเสียภาษีรถประจำปี ผ่านที่ทำการไปรษณีย์ได้ทั่วประเทศ หรือการที่กระทรวงไอซีทีกับบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด และกรมสรรพากร ร่วมมือกันเปิดบริการรับชำระภาษีเงินได้ทาง อินเทอร์เน็ต ผ่านอี-ซิตี้เซน (e-citizen) ณ ที่ทำการไปรษณีย์ซึ่ง มีตู้อินเทอร์เน็ตสาธารณะให้บริการอยู่ก็ได้เพื่อเป็นทางเลือกใหม่เพื่อ อำนวยความสะดวกให้ประชาชน เป็นต้น

๒. การดึงความร่วมมือจากองค์การภายนอกมาร่วมให้บริการในรูปแบบการทำสัญญาจ้างเหมาบริการ (Contractout) โดยการที่หน่วยงานภาครัฐทำสัญญาจ้างเหมาให้องค์กรมาทำหน้าที่ให้บริการ เพื่อให้การ ให้บริการสาธารณะ สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี รวดเร็วและ ทัวถึง เป็นการช่วยลดขั้นตอนการให้บริการเดิมที่มีอยู่ให้สั้นลง เช่น การจ้างเหมาบริการทำความสะอาด หรือ การประปาส่วนภูมิภาค จ้างเหมาบริการให้องค์กรมาทำหน้าที่ซ่อมและแก้ไขประปาให้แก่ประชาชนทุกจังหวัด ทั่วประเทศ เป็นต้น

๓. การให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ นอกเหนือจากการดึงความร่วมมือ จากองค์การ ภายนอกในลักษณะที่เป็นสถาบันแล้ว อาจดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการ ให้บริการ สาธารณะได้เพื่อให้บริการ สาธารณะสามารถทำได้อย่างทั่วถึงและเป็นการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่มี อัตรากำลังที่จำกัด ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับทางเลือกสาธารณะ (public choices) ซึ่งเป็นแนวคิดหนึ่งที่สำคัญ ทางรัฐประศาสนศาสตร์โดยแนวคิดทางเลือก สาธารณะนี้เป็นแนวคิดที่มีสาระสำคัญที่เสนอให้ประชาชน ผู้บริโภคสินค้าและบริการสาธารณะได้เข้ามามีส่วนร่วมใน กระบวนการผลิตสินค้าและบริการสาธารณะ (citizen co-production)

๒.๕.๕ การจัดการลูกค้าสัมพันธ์

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์เป็นมุ่งตอบสนองคุณค่าระหว่างกันขององค์กรกับลูกค้า โดยองค์กรมุ่ง สร้างคุณค่าใหม่ ๆ ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ส่วนลูกค้าสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรด้วยการเกิดความรู้สึก ความ จงรักภักดีหรือประทับใจต่อองค์การตลอดไป

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ

๑. เพิ่มความเข้าใจถึงความต้องการจากลูกค้าขององค์กร
๒. ทุกครั้งที่มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ตอบสนองต่อความคาดหวังให้ได้ในแต่ละราย
๓. ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกแตกต่างจากที่เคยพบและดีกว่า โดยพยายามให้ลูกค้าได้รับรู้ประสบการณ์ ที่ดีและแปลกกว่าเดิม (wonderful experiences)

๔. เรื่องที่ดีที่สุดก็คือ การให้ความสำคัญต่อการเพิ่มคุณค่าให้แก่ลูกค้ามากกว่าตัวสินค้าและบริการ กล่าวโดยสรุป การจัดการลูกค้าสัมพันธ์เป็นการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นหัวใจหลักสำคัญ เรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังจากลูกค้า เน้นการตอบสนองให้สูงกว่าความคาดหวังที่เคยได้รับ และทำให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีหรือประทับใจ ตลอดไป

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์มาใช้นั้น มีหลักการที่สำคัญ คือ

๑. ใช้ความรู้ที่องค์การมีเกี่ยวกับลูกค้าหรือประชาชนให้เกิดประโยชน์
๒. ใช้กลยุทธ์ชนะ-ชนะ (Win-Win strategy) กล่าวคือ หน่วยงานสามารถเพิ่มคุณค่า (value) ให้แก่ลูกค้าหรือประชาชน ลูกค้าหรือประชาชนให้ความจงรักภักดี(loyalty) แก่องค์การมากขึ้น
๓. ยอมรับในความแตกต่างของลูกค้าหรือประชาชนที่มีความแตกต่างกัน จะต้องมียุทธวิธีการจัดการที่ แตกต่างกัน
๔. เน้นให้บริการที่จับหัวใจลูกค้าหรือประชาชน โดยทำให้ลูกค้าหรือประชาชนเกิดความสุข (happy)
๕. เปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการจากการมองหน่วยงานตนเองเป็นหลัก (Inside out) มาเป็น การมอง ลูกค้าหรือประชาชนเป็นหลัก (Outside in)

๒.๕.๖ แนวทางการประเมินระดับความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ

ในการวัดระดับความสำเร็จของการการให้บริการสาธารณะนั้น เจฟฟรีย์แอล บรุดนีย์และ โรเบิร์ต อีอิงแลนด์(Jeffrey L. Brudney and Robert E. England) เห็นว่าการวัดความสำเร็จของการ ให้บริการ สาธารณะสามารถทำได้ ๒ แนวทาง คือ แนวทางอัตวิสัย ((Subjective) และ (แนวทางแบบวัตถุวิสัย (Objective) โดยแนวทางแรกเน้นการประเมินที่ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ในขณะที่แนวทางหลังเน้นการ ประเมินที่ผู้ให้บริการ แนวทางอัตวิสัยจะเน้นการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งถ้าพิจารณาประกอบ กับค่านิยมหรือหลักการให้บริการสาธารณะที่จอห์น ดีมิลเลท ได้กล่าวไว้สามารถประเมินความสำเร็จของการ ให้บริการสาธารณะจากผู้รับบริการได้ใน ๖ มิติที่สำคัญ คือ

- ๑) ความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการและการมีส่วนร่วม ของประชาชน
- ๒) ความเสมอภาคในการให้บริการ
- ๓) การให้บริการที่ตรงเวลา

๔) การให้บริการอย่างพอเพียง

๕) ความต่อเนื่องในการให้บริการ

๖) ความก้าวหน้าหรือการปรับปรุงการให้บริการ

ทั้งนี้แนวทางอัตรวิสัยจะมีฐานคติที่มองว่าผู้รับบริการมีความสามารถในการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับ ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์หรือเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลนำมาใช้ในการประเมินผล

สำหรับแนวทางวัดอัตรวิสัยจะเน้นการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะจากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ ซึ่งสามารถที่จะประเมินผลได้ใน ๒ มิติที่สำคัญ คือ มิติประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการ เปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้า และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชน กับมิติ ประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและความสามารถในการตอบสนองต่อ ความต้องการของประชาชน

๒.๕.๗ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ

ประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่าง ระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตของการให้บริการที่ออกมา เช่น การวัดประสิทธิภาพในรูปของระยะเวลา ที่ให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการหนึ่งราย เป็นต้น หรือการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การวัดประสิทธิภาพในรูปของอัตราส่วนระหว่างจำนวน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการกับจำนวนประชาชนที่มารับบริการ รวมถึงอาจสอบถามจากความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเกี่ยวกับความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เป็นต้น

ประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ แอลเลน ดอร์โรเซ็น เห็นว่า ประสิทธิภาพหรือผลงานที่จะต้อง สร้างให้เกิดขึ้นนั้น จะต้องให้ความสำคัญต่อทั้งผลงานในเชิงปริมาณ (output quantity) และผลงานในเชิง คุณภาพ (output quality) โดยในการประเมินประสิทธิผลหรือผลงานในเชิงปริมาณ จะมีกระบวนการประกอบไปด้วย ๒ ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ การระบุผลงานที่ต้องการจะเกิดขึ้น ด้วยการที่จะต้องมีการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้คือ

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

๒. การตัดสินใจเพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลงาน ด้วยการที่จะต้องมีการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ต่อไปนี้คือ มีการเลือกตัวชี้วัด (select indicators) ถ้าเป็นผลงานในเชิงปริมาณจะต้องสามารถกำหนดเป็นจำนวนตาม หน่วยวัดที่กำหนดขึ้นมาใช้ได้มีการจัดน้ำหนักความสำคัญของแต่ละตัวชี้วัด (adjust for workload difficulty) ซึ่งโรเซ็น มองว่าตัวชี้วัดของผลงานต่างๆ จะมีความง่ายหรือความสำคัญแตกต่างกัน มีการวัด หรือประเมินผลงาน (measure the outputs) นอกเหนือจากโรเซ็นเห็นว่าประสิทธิผลหรือผลงานที่จะต้อง สร้างให้เกิดขึ้นนั้น จะต้องให้ความสำคัญต่อทั้งผลงาน ในเชิงปริมาณแล้ว จะต้องให้ความสำคัญต่อผลงานในเชิง คุณภาพด้วย ซึ่งในการประเมินผลงานในเชิงคุณภาพนั้น โร เซ็นเห็นว่าจะต้องมีการสร้างตัวชี้วัดของคุณภาพ ด้วย (quality indicators) ซึ่งสามารถทำได้โดยการนำเทคนิคการ ตัดสินใจที่เรียกว่า เทคนิคการจัดลำดับ ความสำคัญโดยกลุ่ม (Nominal Group Technique) มาช่วยกำหนดตัวชี้วัดร่วมกัน ในการประเมินคุณภาพ ของผลงาน จะมีกระบวนการประกอบไปด้วย ๒ ขั้นตอนใหญ่ๆ คือ

๑. การเลือกตัวชี้วัดคุณภาพด้วยการให้กลุ่มช่วยกันตัดสินใจเลือกคุณลักษณะที่สำคัญที่ บ่งชี้ถึงควมมี คุณภาพของผลงาน รวมถึงจัดลำดับความสำคัญของคุณลักษณะต่าง ๆ

๒. การวัดคุณภาพด้วยการที่จะต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดคุณภาพที่กำหนดไว้ และนำมา เปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือเกณฑ์ที่ถูกกำหนด เช่น

- เป้าหมายหรือเกณฑ์ของตัวชี้วัดความถูกต้องของการให้บริการกำหนดไว้ ๑๐๐ % สมมติว่า ในทาง ปฏิบัติจริงมีความถูกต้องเท่ากับ ๙๙.๒ % ดังนั้น คะแนนคุณภาพเท่ากับ ผลงานจริง/เป้าหมาย หรือ $99.2\% / 100\% = 0.99$

- เป้าหมายหรือเกณฑ์ของตัวชี้วัดความรวดเร็วของการให้บริการถูกกำหนดไว้ว่าใช้ระยะเวลา ๒ วัน แต่ในทางปฏิบัติพบว่าใช้ระยะเวลาเฉลี่ยในการส่ง ๔ วัน ดังนั้น คะแนนคุณภาพเท่ากับ ผลงานจริง/เป้าหมาย หรือ $2 / 4 = 0.5$

- เป้าหมายหรือเกณฑ์ของตัวชี้วัดความมีอธยาศัยและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ได้ถูกกำหนดไว้ที่ คะแนนความพึงพอใจที่ระดับ ๔.๕ ประเมินโดยใช้ Likert Scale สมมติในทางปฏิบัติจริงคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๓ ดังนั้น คะแนนคุณภาพเท่ากับ ผลงานจริง/เป้าหมาย หรือ $4.3 / 4.5 = 0.96$

๒.๕.๘ การสร้างตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ

ตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ (Key Performance Indicators of the Public Service Delivery) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดผลงานของการให้บริการ สาธารณะ ที่เกิดขึ้น โดยนำมากำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรม เพื่อที่จะนำผลงานจริงที่เกิดขึ้นมาเปรียบเทียบกับ เป้าหมายในตัวชี้วัดนั้น เช่น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีตัวบ่งชี้คือ ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากนั้นก็นำมาสู่การกำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรม ในการนำตัวชี้วัด ความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะมาใช้นั้น สามารถนำไปใช้ได้หลายประเด็น ดังตัวอย่าง

๑) ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้มีความสำคัญต่อการประเมิน ความสำเร็จ ของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอัตรวิสัยที่สำคัญต่อประชาชนผู้รับบริการ โดยการ สอบถามจาก ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการบริการสาธารณะที่ได้รับ โดยที่หน่วยงานของรัฐอาจ กำหนดเป้าหมายที่ เป็นตัวเลขร้อยละของความพึงพอใจที่ต้องการจะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น กำหนด เป้าหมายร้อยละของความ พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จะต้องไม่น้อยกว่า ๘๐ % ซึ่งสามารถเก็บข้อมูล ได้จากการสุ่มตัวอย่างของ ประชาชนที่มาใช้บริการโดยใช้แบบสอบถาม

๒) จำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียน (complain) โดยตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการ ประเมิน ความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอัตรวิสัยที่สำคัญต่อประชาชนผู้รับบริการ ซึ่ง แตกต่างจากการใช้ตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการซึ่งเน้นการประเมินใน ทางบวก แต่ตัวชี้วัดจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียนนี้เน้นการประเมินในทางลบ โดยที่หน่วยงานของรัฐอาจ กำหนด เป้าหมายที่เป็นตัวเลขจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียนมีไม่เกิน ๔ ครั้งต่อเดือน ซึ่งสามารถเก็บ ข้อมูลได้จาก ดูหลักฐานที่แสดงการร้องเรียนจริงที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน

๓) จำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ ตัวชี้วัดนี้ให้ ความสำคัญต่อ การประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอัตรวิสัยที่สำคัญต่อ เจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ โดยที่หน่วยงานของรัฐต้องการที่จะประเมินว่าการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนนั้นมี ความถูกต้อง หรือไม่เพียงใด เน้นการประเมินในทางลบ ซึ่งหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลข จำนวนครั้งที่ พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการมีไม่เกิน ๑ ครั้งต่อไตรมาส สามารถเก็บ ข้อมูลได้จาก ดูหลักฐานจริงที่เกิดขึ้นในแต่ละไตรมาส

๔) ระยะเวลาให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อราย ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จ ของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุประสงค์ที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อพิจารณาว่าใช้ ระยะเวลาเฉลี่ยต่อรายในการให้บริการสาธารณะเป็นเท่าใด เน้นการประเมินในทางบวก ซึ่ง หน่วยงานของรัฐ อาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขระยะเวลาให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อรายไว้ไม่เกิน ๓๐ นาทีต่อราย ซึ่ง สามารถเก็บข้อมูลได้จากข้อมูลตัวเลขจริงที่เกิดขึ้นของประชาชนผู้รับบริการที่มาใช้บริการ ต่อชั่วโมง

๕) จำนวนช่องทางของการให้บริการสาธารณะ ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมิน ความสำเร็จ ของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุประสงค์ที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อให้ หน่วยงานที่ ทำหน้าที่ให้บริการเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการของประชาชนผู้มาใช้บริการให้เพิ่มมากขึ้น ด้วยการกำหนด เป้าหมายช่องทางการให้บริการสาธารณะให้เพิ่มขึ้น เช่น เป้าหมายปีหน้า ต้องการให้เพิ่มช่อง ทางการให้บริการ แก่ประชาชนเพิ่มขึ้นอีก ๑ ช่องทางนอกเหนือจากช่องทางที่มีอยู่แล้วในปัจจุบัน

๖) จำนวนประชาชนที่ใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ตัวชี้วัดนี้สามารถนำมาใช้กับหน่วยงาน ของรัฐที่มี การนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการสาธารณะได้โดยตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมิน ความสำเร็จ ของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุประสงค์ที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อให้ หน่วยงาน กระตุ้นให้ประชาชนมาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น ซึ่งการกระตุ้นให้ประชาชนมาใช้ บริการผ่าน ทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น จะเป็นการเพิ่มอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ให้ ประชาชนสามารถใช้ บริการเสร็จภายในระยะเวลาอย่างรวดเร็ว และเป็นการช่วยลดความแออัดของประชาชน ที่เข้ามาใช้บริการยัง หน่วยงานโดยตรง ซึ่งหน่วยงานที่นำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการ อาจกำหนด เป้าหมายตัวเลขของ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ หรือกำหนดเป้าหมายที่เป็นเปอร์เซ็นต์การเพิ่มขึ้นของผู้มาใช้ บริการผ่านทาง อินเทอร์เน็ต

๒.๕.๙ กรณีศึกษาของ การให้บริการสาธารณะ

กรณีศึกษาของ การให้บริการสาธารณะในต่างประเทศ ได้แก่

๑) ในประเทศอังกฤษ มีการนำเสนอโครงการสัญญาประชาคม มีวัตถุประสงค์ที่จะปรับปรุง บริการ สาธารณะให้สามารถสนองตอบความต้องการและข้อเรียกร้องของลูกค้า และผู้ใช้บริการทั้งหลายให้ได้ดี ยิ่งขึ้น และมีวัตถุประสงค์ในการหาวิธีการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดองค์การ และการเสนอ บริการ สาธารณะหลักมีอยู่ว่าประชาชนจะต้องได้รับบริการที่ดีกว่าที่เป็นอยู่ ต่อมาก็ได้ถูกปรับปรุงในชื่อใหม่ คือ ความ ริเริ่มให้บริการมาก่อน (Service-First Initiative) โดยสาระสำคัญที่เปลี่ยนแปลงไป คือ แทนที่จะให้ ผู้ให้บริการ เป็นผู้กำหนดมาตรฐานของบริการเอง ก็เปลี่ยนมาเป็นผู้รับบริการเป็น ผู้กำหนดมาตรฐานของให้ ผู้บริการ มี การกำหนดเป้าหมายหรือตัวชี้ของคุณภาพบริการให้ชัดเจนกว่าเดิม และมีการเผยแพร่หลักใหม่ เกี่ยวกับการ ให้บริการและมีการทบทวนสัญญาประชาคมเดิมทั้งหลายใหม่ให้มีความเข้มข้นมากขึ้น

๒) ในประเทศสหรัฐอเมริกา สาระสำคัญของการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะที่เกิดขึ้นใน ประเทศ สหรัฐอเมริกา คือ ต้องการให้ระบบราชการมีลักษณะของการแข่งขันการให้บริการสาธารณะ (a competitive government) รวมถึงได้มีการออกคำสั่งให้หน่วยงานของรัฐบาลสหพันธรัฐทั้งหลายปรับ คุณภาพของบริการสาธารณะให้ทัดเทียมกับคุณภาพของบริการซึ่งพึงจะได้จากกลไกของภาคเอกชนที่มี ประสิทธิภาพ มีการนำตัวชี้วัดความ พึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) มาวัดผลงานในระบบ Balance Scorecards รวมถึงผลงานที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ได้ออกคำสั่ง ที่ ๑๒๘๖๒ (Executive Order ๑๒๘๖๒) เรียกร้องให้การให้บริการต่อลูกค้าของรัฐบาลกลางมีมาตรฐานเท่ากับการให้บริการที่ดีที่สุดของ บริษัท ในภาคธุรกิจเอกชน

กรณีศึกษาของการให้บริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในประเทศไทย กล่าวได้ว่ามาจากแรงกระตุ้นที่สำคัญ อย่างน้อย ๕ ประการ คือ แรงกระตุ้นที่มาจากทางการเมือง แรงกระตุ้นที่มาจากแนวคิดของระบบมาตรฐาน คุณภาพ แรงกระตุ้นที่มาจากภาคเอกชน แรงกระตุ้นที่มาจากการมีศาลปกครอง และแรงกระตุ้นจากการตื่นตัว ของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

กล่าวโดยสรุป การให้บริการสาธารณะจะมาจากฝ่ายปกครองบ้านเมืองถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่ง ในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดย หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ บริการสาธารณะที่รัฐและ ท้องถิ่นร่วมกันดูแลการให้บริการสาธารณะซึ่งเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติระดับ ท้องถิ่นโดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด ดังนั้นการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชนผู้รับบริการผู้ให้บริการจะต้องมีความรับผิดชอบต่อเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดประโยชน์สูงสุด

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง นี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามโดยการค้นคว้า จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางประกอบในการวิจัยโดยมีวิธีดำเนินการดังต่อไปนี้

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๑.๑ ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ที่มารับบริการ จำนวน ๑๒,๖๘๑ คน ที่รับบริการจากเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการงาน ๑) งานด้านการลดขั้นตอน การทำงานด้านการจัดเก็บรายได้ ๒) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๓) งานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขาภิบาล และ๔) งานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง การกำหนดกลุ่ม ตัวอย่างใช้วิธีการแบบสุ่มของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้

$$\text{สูตร } n = N / (1 + Ne^2)$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

e คือ ความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error)

กำหนดค่าเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น ๙๕% แทนค่าใน

$$\begin{aligned} n &= 12,681 / (1 + 0.05^2) \\ &= 11,888 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ซึ่งมารายละเอียดของขั้นตอน ดังนี้

๓.๒.๑ การสร้างแบบสอบถาม ขั้นตอนการดำเนินงานมีดังนี้

๑) ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยศึกษาทฤษฎีและแนวคิด จากตำราวารสาร ผลงาน การวิจัย วิทยานิพนธ์ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒) กำหนดเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมในเรื่องที่วิจัยและวัตถุประสงค์ และมี ลักษณะซึ่งทุกคนสามารถตอบให้ข้อเท็จจริงได้

๓.๒.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจ ในการรับ บริการ โดยแบ่งหัวข้อแบบสอบถามออกเป็น

๑) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการลดขั้นตอนการทำงานด้านการ จัดเก็บ รายได้

๒) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม

๓) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

๔) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยคำถาม ในแต่ละชุด มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นเป็นการสอบถามการรับบริการความถี่ของการมารับบริการ และ ช่วงเวลาที่มา รับบริการ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการ ให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง โดยสร้าง มาตรวัดระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและควรปรับปรุง โดยมี เนื้อหา ครอบคลุมภารกิจทั้งหมด ๔ ภารกิจ

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน ๓๘๘ ตัวอย่าง ผู้ ที่รับบริการของ เทศบาลตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำ แบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ แล้วมาดำเนินการดังต่อไปนี้ ๓.๔.๑ การตรวจสอบข้อมูล (Editing) นำ แบบสอบถามที่ได้รับกลับมามาตรวจสอบความถูกต้องของ การตอบแบบสอบถามในแต่ละชุด ซึ่งจะแยก แบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกอีกครั้ง

๓.๔.๒ การประมวลผลข้อมูล นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows version ๑๑.๐๐ (Statistics Package for Social Science for windows version ๑๑.๐๐) โดยแยกวิเคราะห์ตามลำดับและรายงานผลเป็นค่าสถิติเชิงพรรณนา ในแต่ละส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ และ ๒ ข้อมูลเบื้องต้นและ ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percent) จากนั้นแปลความหมายในลักษณะ บรรยายด้วยตาราง

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการวิเคราะห์โดยรวม รายข้อและรายด้าน โดยจำนวนร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้ศึกษาทำการจัดหมวดหมู่ของคำตอบหรือ ข้อคิดเห็นที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกันแล้วบรรยายสรุป

๓.๔.๓ วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลเพื่อนำไปเขียนรายงานฉบับสมบูรณ์

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ สำหรับตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกภารกิจ” ประกอบด้วยข้อคำถามการบริการ ๔ ด้าน (ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS คำนวณค่าสถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) โดยมีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผล และการแปลผล ดังนี้

(๑) การวิเคราะห์ตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ” ข้อมูลรายข้อคำถาม ใช้การแจกแจงความถี่และการคิดค่าร้อยละ การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการคิดค่าคะแนน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

ค่าคะแนน ๕ คะแนน หมายถึง พอใจมากที่สุด

ค่าคะแนน ๔ คะแนน หมายถึง พอใจมาก

ค่าคะแนน ๓ คะแนน หมายถึง พอใจปานกลาง

ค่าคะแนน ๒ คะแนน หมายถึง พอใจน้อย

ค่าคะแนน ๑ คะแนน หมายถึง ควรปรับปรุง

(๒) หลักเกณฑ์การแปลผลโดยการแบ่งคะแนนตามช่วง โดยแบ่งช่วงระดับแต่ละระดับ ด้วยวิธีความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตร

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

กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น ๕ ระดับดังนี้

คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๘๐ ควรปรับปรุง

คะแนน ๑.๘๑ - ๒.๖๐ พอใจน้อย

คะแนน ๒.๖๑ - ๓.๔๐ พอใจปานกลาง

คะแนน ๓.๔๑ - ๔.๒๐ พอใจมาก

คะแนน ๔.๒๑ - ๕.๐๐ พอใจมากที่สุด

(๓) การแปลงผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราค่าร้อยละ หลังจากได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความ พึงพอใจ (คะแนนต่ำสุดถึงสูงสุดระหว่าง ๑ – ๕ คะแนน) จะมีการแปรค่าคะแนนเป็นอัตราร้อยละตามสูตร การคำนวณดังนี้

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

การแปลผลระดับความพึงพอใจเทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป ระดับคะแนน ๑๐

ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๙๕ ระดับคะแนน ๙

ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๙๐ ระดับคะแนน ๘

ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๘๕ ระดับคะแนน ๗

ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๘๐ ระดับคะแนน ๖

ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๗๕ ระดับคะแนน ๕

ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๗๐ ระดับคะแนน ๔

ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๖๕ ระดับคะแนน ๓

ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๖๐ ระดับคะแนน ๒

ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๕๕ ระดับคะแนน ๑

ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๕๐ ระดับคะแนน ๐

๓.๕ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนำเสนอโดย ใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) สถิตีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและติดต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจ โดยผลการศึกษา แบ่งเป็น ๔ ส่วนดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นความถี่ของการมารับบริการและช่วงเวลาที่มารับบริการ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ ๓ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง โดยแต่ละงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

X หมายถึง ค่าเฉลี่ย

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น ความถี่ของการมารับบริการพบว่า ผู้มารับบริการที่หน่วยงานนี้ส่วนใหญ่มารับบริการมากกว่า ๒ ครั้ง/เดือน รองลงมา ๒ ครั้ง/เดือน และ ๑ ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๔ , ๒๔.๗ และ ๒๐.๙ ตามลำดับ รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ จำนวน ร้อยละของการมารับบริการ

ความถี่	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง/เดือน	211	54.4
2 ครั้ง/เดือน	96	24.7
มากกว่า 2 ครั้ง/เดือน	81	20.9
รวม	388	100.0

ช่วงเวลาที่มารับบริการพบว่า ช่วงเวลาที่มารับบริการส่วนใหญ่อยู่ระหว่างช่วงเวลา ๘:๓๐ – ๑๒:๓๐ น. รองลงมา ช่วงเวลา ๑๓:๐๑ – ๑๖:๓๐ น. และช่วงเวลา ๑๖:๐๑ – ๑๓:๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗, ๓๔.๘ และ ๒๕.๕ ตามลำดับ รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๔.๒

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าจำนวน ร้อยละช่วงเวลาที่มารับบริการ

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
8:30 - 12:00 น.	154	39.7
12:01 - 13:00 น.	99	25.5
13:01 - 16.30 น.	135	34.8
รวม	388	100.00

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ ส่วนใหญ่ผู้รับบริการเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๘ เพศชายคิดเป็นร้อยละ ๔๘.๒

อายุ ส่วนใหญ่ผู้รับบริการมีอายุระหว่าง ๔๐-๕๙ ปีคิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗ รองลงมามีอายุ ๒๐-๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗ และผู้รับบริการที่มีอายุน้อยที่สุดต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒

สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่ผู้รับบริการมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๓ รองลงมามีสถานภาพ โสด คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙ และมีสถานภาพ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘

การศึกษา ส่วนใหญ่ผู้รับบริการมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑ รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙ และผู้รับบริการ มีระดับการศึกษาปริญญาตรีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑

อาชีพ ส่วนใหญ่ผู้รับบริการมีอาชีพค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔ รองลงมามี อาชีพแม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษีณ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๑ และผู้รับบริการมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖.๒

รายได้ส่วนใหญ่ผู้รับบริการมีรายได้ระหว่าง ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔ รองลงมา ๑๐,๐๐๑ -๑๕,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๒๘.๙ และผู้รับบริการมีรายได้๓๐,๐๐๑ บาท ขึ้นไปน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๕ รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๔.๓

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าจำนวน ร้อยละผู้รับบริการ

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	187	48.2
หญิง	201	51.8
รวม	388	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	55	14.2
20 – 39 ปี	96	24.7
40 – 59 ปี	150	38.7
60 ปีขึ้นไป	87	22.4
รวม	388	100.00
สถานภาพ		
โสด	85	21.9
สมรส	238	61.3
หม้ายหย่า/แยกกันอยู่	65	16.8
รวม	388	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	78	20.1
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	89	22.9
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวส.	105	27.1
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	73	18.8
ปริญญาตรี	43	11.1
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	388	100.00

อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	42	10.8
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	27	6.9
ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ	36	9.3
ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ	79	20.4
แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ	74	19.1
นักเรียน/นักศึกษา	24	6.2
เกษตรกร / ประมง	35	9.0
ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
อื่นๆ ระบุ รับจ้างทั่วไป	71	18.3
รวม	388	100.00
รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	41	10.6
5,000 - 10,000 บาท	114	29.4
10,001 - 15,000 บาท	112	28.9
15,001 - 20,000 บาท	88	22.7
20,001 - 25,000 บาท	18	4.6
25,001 - 30,000 บาท	9	2.3
30,001 บาท ขึ้นไป	6	1.5
รวม	388	100.00

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อบริการงานด้านการลดขั้นตอนการทำงานด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

ความพึงพอใจการให้บริการประกอบด้วยข้อคำถาม ๔ ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียด ของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ หรือ ร้อยละ ๙๖.๒ พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจติดประกาศหรือประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและ ระยะเวลาการปฏิบัติงานหรือการให้บริการอย่างชัดเจน เป็นลำดับที่ ๑ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ หรือร้อยละ ๙๖.๘ รองลงมา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการและสามารถลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เป็นลำดับที่ ๒ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ หรือร้อยละ ๙๖.๔ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาค และเท่าเทียมกันน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ ๗ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ หรือร้อยละ ๙๕.๘

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐ พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมีความ ชัดเจน เป็นลำดับที่ ๑ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ หรือร้อยละ ๙๖.๔ รองลงมามีความพึงพอใจจุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ เป็นลำดับที่ ๒ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ หรือร้อยละ ๙๖.๒ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ ๕ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ หรือร้อยละ ๙๕.๖

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ หรือร้อยละ ๙๖.๖ พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการและ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นลำดับที่ ๑ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ หรือร้อยละ ๙๗.๐ เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้เป็นลำดับที่ ๓ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ หรือร้อยละ ๙๖.๘ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ ๖ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ หรือ ร้อยละ ๙๕.๘ พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม เป็นลำดับที่ ๑ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ หรือร้อยละ ๙๖.๔ รองลงมา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นลำดับที่ ๒ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ หรือร้อยละ ๙๖.๒ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ ๖ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ หรือร้อยละ ๙๕.๒ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๔

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการ
งานด้านการลดขั้นตอนการทำงานด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลห้วยยอด

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
<u>ต่อขั้นตอนการให้บริการ</u>					
1. ติดประกาศหรือประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานหรือการให้บริการอย่างชัดเจน	4.84	0.66	96.8	พอใจมากที่สุด	1
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.81	0.68	96.2	พอใจมากที่สุด	3
3. ความรวดเร็วในการให้บริการและสามารถลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น	4.82	0.69	96.4	พอใจมากที่สุด	2
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	5
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.79	0.60	95.8	พอใจมากที่สุด	7
6. ความพอใจในการให้บริการ หรือการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่	4.81	0.59	96.2	พอใจมากที่สุด	3
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.80	0.67	96.0	พอใจมากที่สุด	5
ภาพรวม	4.81	0.60	96.2	พอใจมากที่สุด	
<u>ต่อช่องทางการให้บริการ</u>					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.82	0.65	96.4	พอใจมากที่สุด	1
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายการให้บริการ	4.81	0.75	96.2	พอใจมากที่สุด	2
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.80	0.64	96.0	พอใจมากที่สุด	3
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์หรือทาง website	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	5

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.79	0.65	95.8	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.80	0.67	96.0	พอใจมากที่สุด	
<u>ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.82	0.71	96.4	พอใจมากที่สุด	5
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.80	0.74	96.0	พอใจมากที่สุด	6
3. ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ	4.85	0.64	97.0	พอใจมากที่สุด	1
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.85	0.61	97.0	พอใจมากที่สุด	1
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	0.60	96.6	พอใจมากที่สุด	4
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้	4.84	0.66	96.8	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.83	0.71	96.6	พอใจมากที่สุด	
<u>ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.82	0.74	96.4	พอใจมากที่สุด	1
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.81	0.71	96.2	พอใจมากที่สุด	2
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.79	0.74	95.8	พอใจมากที่สุด	4
4. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.78	0.77	95.6	พอใจมากที่สุด	5
5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ	4.80	0.74	96.0	พอใจมากที่สุด	3
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.76	0.69	95.2	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.79	0.67	96.6	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจต่อบริการงานด้านการลดขั้นตอนการทำงานด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล ห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

ในภาพรวม ในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ หรือ ร้อยละ ๙๖.๒ ในกรณี จำแนกเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ ๑ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ หรือ ร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ ๒ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ หรือ ร้อยละ ๙๖.๒ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับที่ ๓ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ ๔ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ หรือร้อยละ ๙๕.๖ รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๔.๕

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการลดขั้นตอนการทำงานด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลห้วยยอดในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.60	96.2	พอใจมากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.80	0.67	96.0	พอใจมากที่สุด	3
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.71	96.6	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.69	95.8	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ความพึงพอใจการให้บริการประกอบด้วยข้อคำถาม ๔ ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของ ประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ หรือ ร้อยละ ๙๖.๖ พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นลำดับที่ ๑ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ หรือร้อยละ ๙๗.๐ รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการ ให้บริการและความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ เป็นลำดับที่ ๒ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ หรือร้อยละ ๙๖.๘ เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจความสะดวกที่ได้รับความจากการบริการ แต่ละขั้นตอนน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ ๗ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ หรือ ร้อยละ ๙๖.๔ พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการและการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น เป็นลำดับที่ ๑ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ หรือร้อยละ ๙๖.๘ เท่ากัน รองลงมามีความพึงพอใจเปิดรับ ฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อ สอบถาม เป็นลำดับที่ ๓ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ หรือร้อยละ ๙๖.๔ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางเพื่อเลือกใช้ ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ ๕ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ หรือร้อยละ ๙๕.๘

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ หรือร้อยละ ๙๖.๘ พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการและความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นลำดับที่ ๑ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ หรือ ร้อยละ ๙๗.๒ เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนได้เป็นลำดับที่ ๓ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ หรือร้อยละ ๙๗.๐ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใสที่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ ๖ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ หรือร้อยละ ๙๖.๒

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ หรือ ร้อยละ ๙๖.๔ พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นลำดับที่ ๑ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ หรือร้อยละ ๙๗.๒ รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่าง เหมาะสม เป็นลำดับที่ ๒ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ หรือร้อยละ ๙๗.๐ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ ๖ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐ รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๔.๖

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลห้วยยอด

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	ค่าร้อยละของคะแนน	การแปลผล	ลำดับที่
ดัชนีชี้วัดการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.85	0.62	97.0	พอใจมากที่สุด	1
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.82	0.57	96.4	พอใจมากที่สุด	5
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.84	0.59	96.8	พอใจมากที่สุด	2
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.84	0.61	96.8	พอใจมากที่สุด	2
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.83	0.62	96.6	พอใจมากที่สุด	4

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.80	0.63	96.0	พอใจมากที่สุด	7
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.81	0.66	96.2	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.83	0.66	96.6	พอใจมากที่สุด	
<u>ต่อช่องทางการให้บริการ</u>					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.80	0.69	96.0	พอใจมากที่สุด	4
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายการให้บริการ	4.84	0.67	96.8	พอใจมากที่สุด	1
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ก่อตั้งรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.84	0.68	96.8	พอใจมากที่สุด	1
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อกง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website	4.79	0.62	95.8	พอใจมากที่สุด	5
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.82	0.58	96.4	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.82	0.67	96.4	พอใจมากที่สุด	
<u>ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.86	0.68	97.2	พอใจมากที่สุด	1
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.82	0.66	96.4	พอใจมากที่สุด	6
3. ให้ความสำคัญตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ	4.84	0.59	96.8	พอใจมากที่สุด	4
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.86	0.62	97.2	พอใจมากที่สุด	1
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	0.61	96.6	พอใจมากที่สุด	5
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้	4.85	0.67	97.0	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.84	0.61	96.8	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.85	0.57	97.0	พอใจมากที่สุด	2
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.86	0.48	97.2	พอใจมากที่สุด	1
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.82	0.62	96.4	พอใจมากที่สุด	4
4. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.84	0.56	96.8		3
5. มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ	4.82	0.51	96.4	พอใจมากที่สุด	4
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.80	0.40	96.0	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.83	0.62	96.4	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ หรือร้อยละ ๙๖.๖ ในกรณี จำแนกเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ ๑ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ หรือ ร้อยละ ๙๕.๘ รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการและต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ ๒ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ หรือร้อยละ ๙๖.๖ เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ ๔ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ หรือร้อยละ ๙๖.๔ รายละเอียดในตารางที่ ๔.๗

ตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลห้วยยอด ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.66	96.6	พอใจมากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.82	0.67	96.4	พอใจมากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.61	96.8	พอใจมากที่สุด	1

4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.62	96.6	พอใจมากที่สุด	2
ภาพรวม	4.83	0.67	96.6	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม ๔ ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของ ประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ หรือร้อยละ ๙๔.๖ พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นลำดับ ที่ ๑ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐ รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน เป็นลำดับที่ ๒ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ หรือร้อยละ ๙๕.๘ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ ๗ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ หรือร้อยละ ๙๕.๐

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ หรือ ร้อยละ ๙๕.๘ พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการมีความชัดเจน เป็นลำดับที่ ๑ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ หรือร้อยละ ๙๖.๔ รองลงมามีความพึงพอใจจุด/ช่องบริการ มีความเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้บริการและการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น เป็นลำดับที่ ๒ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ หรือร้อยละ ๙๖.๒ เท่ากัน และผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ ประสานงานหรือติดต่อสอบถามน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ ๕ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ หรือร้อยละ ๙๔.๘

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ หรือ ร้อยละ ๙๖.๖ พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ เป็นลำดับที่ ๑ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ หรือร้อยละ ๙๗.๒ รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการ ให้บริการ เป็นลำดับที่ ๒ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ หรือร้อยละ ๙๗.๐ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ ๖ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ หรือ ร้อยละ ๙๖.๐ พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม“และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นลำดับที่ ๑ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ หรือร้อยละ ๙๖.๖ เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม เป็นลำดับที่ ๓ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ หรือ ร้อยละ ๙๖.๔ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่น้อยที่สุด เป็น ลำดับที่ ๖ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ หรือร้อยละ ๙๕.๖ รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๔.๘

ตารางที่ ๔.๘ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลห้วยยอด

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
<u>ต่อขั้นตอนการให้บริการ</u>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.80	0.59	96.0	พอใจมากที่สุด	1
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	2
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.77	0.77	95.4	พอใจมากที่สุด	5
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.75	0.72	95.0	พอใจมากที่สุด	7
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.78	0.66	95.6	พอใจมากที่สุด	3
6. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	4.76	0.67	95.2	พอใจมากที่สุด	6
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	4.78	0.65	95.6	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	
<u>ต่อช่องทางการให้บริการ</u>					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความ ชัดเจน	4.82	0.67	96.4	พอใจมากที่สุด	1
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ	4.81	0.59	96.2	พอใจมากที่สุด	2
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความ คิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.81	0.68	96.2	พอใจมากที่สุด	2
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลาย รูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับ โทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website	4.79	0.60	95.8	พอใจมากที่สุด	4
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและ เบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อ สอบถาม	4.74	0.57	94.8	พอใจมากที่สุด	5
ภาพรวม	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	

ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.85	0.62	97.0	พอใจมากที่สุด	2
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.80	0.72	96.0	พอใจมากที่สุด	6
3. ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ	4.86	0.59	97.2	พอใจมากที่สุด	1
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.81	0.68	96.2	พอใจมากที่สุด	5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	0.61	96.6	พอใจมากที่สุด	3
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชัดแจ้ง แนะนำขั้นตอนได้	4.82	0.68	96.4	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.83	0.77	96.6	พอใจมากที่สุด	
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.83	0.68	96.6	พอใจมากที่สุด	1
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.83	0.60	96.6	พอใจมากที่สุด	1
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.82	0.45	96.4	พอใจมากที่สุด	3
4. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.81	0.67	96.2	พอใจมากที่สุด	4
5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ	4.79	0.57	95.8	พอใจมากที่สุด	5
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.78	0.68	94.6	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.80	0.66	96.0	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ในภาพรวม

ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐ ในกรณี จำแนกเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ ๑ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ หรือ ร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมาผู้รับบริการมีความพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ ๒ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐ ผู้รับบริการมีความพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับที่ ๓ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ หรือร้อยละ ๙๕.๘ และ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ ๔ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ หรือร้อยละ ๙๔.๖ รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๔.๙

ตารางที่ ๔.๙ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลห้วยยอด ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	ค่าร้อยละของคะแนน	การแปลผล	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.59	94.6	พอใจมากที่สุด	4
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	3
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.77	96.6	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.66	96.0	พอใจมากที่สุด	2
ภาพรวม	4.80	0.71	96.0	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจงานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม ๔ ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของ ประเด็นต่างๆแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ หรือร้อยละ ๙๕.๘ พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็น ลำดับที่ ๑ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ หรือร้อยละ ๙๖.๘ รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการมี เป็นลำดับที่ ๒ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ หรือร้อยละ ๙๖.๖ และผู้รับบริการมีความ พึงพอใจให้มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เสมอภาคและเท่าเทียมกันน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ ๓ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ หรือร้อยละ ๙๔.๘

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ หรือ ร้อยละ ๙๕.๖ พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ เป็นลำดับที่ ๑ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ หรือร้อยละ ๙๖.๒ รองลงมามีความพึงพอใจการ เปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น เป็นลำดับที่ ๒ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลาย รูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือ ทาง website และเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานติดต่อสอบถามน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ ๔ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ หรือร้อยละ ๙๔.๘ เท่ากัน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ หรือ ร้อยละ ๙๖.๔ พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ เป็น ลำดับที่ ๑ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ หรือร้อยละ ๙๖.๘ รองลงมามีความพึงพอใจให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับ บริการและความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นลำดับ ที่ ๒ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ หรือร้อยละ ๙๖.๖ เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มี มารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใสน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ ๖ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ หรือ ร้อยละ ๙๕.๖

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ หรือ ร้อยละ ๙๕.๖ พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นลำดับที่ ๑ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ หรือร้อยละ ๙๖.๒ รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่าง เหมาะสม เป็นลำดับที่ ๒ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ ๖ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ หรือ ร้อยละ ๙๕.๐ รายละเอียดแสดงใน ตารางที่ ๔.๑๐

ตารางที่ ๔.๑๐ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจการให้บริการงาน ด้าน การให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลห้วยยอด

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.84	0.55	96.8	พอใจมากที่สุด	1
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.80	0.59	96.0	พอใจมากที่สุด	3
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.75	0.57	95.0	พอใจมากที่สุด	6
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการบริการ	4.83	0.56	96.6	พอใจมากที่สุด	2
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	4.74	0.57	94.8	พอใจมากที่สุด	7
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.77	0.61	95.4	พอใจมากที่สุด	5
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	
ต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	3
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายการใช้บริการ	4.81	0.57	96.2	พอใจมากที่สุด	1

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.80	0.58	96.0	พอใจมากที่สุด	2
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website	4.74	0.55	94.8	พอใจมากที่สุด	4
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานติดต่อสอบถาม	4.74	0.59	94.8	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	
<u>ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.84	0.53	96.8	พอใจมากที่สุด	1
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.78	0.58	95.6	พอใจมากที่สุด	6
3. ให้ความสำคัญตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ	4.83	0.55	96.6	พอใจมากที่สุด	2
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.83	0.49	96.6	พอใจมากที่สุด	2
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	0.52	95.8	พอใจมากที่สุด	5
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้	4.82	0.57	96.4	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.82	0.56	96.4	พอใจมากที่สุด	
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.80	0.57	96.0	พอใจมากที่สุด	2
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.81	0.59	96.2	พอใจมากที่สุด	1
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.77	0.55	95.4	พอใจมากที่สุด	4
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.76	0.56	95.2	พอใจมากที่สุด	5
5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ	4.79	0.57	95.8	พอใจมากที่สุด	3
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.75	0.61	95.0	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.78	0.57	95.6	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจงานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ หรือร้อยละ ๙๕.๘ เมื่อพิจารณา รายละเอียดพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ ๑ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ หรือร้อยละ ๙๖.๔ รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ ๒ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ หรือร้อยละ ๙๕.๘ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการและต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ ๓ มี ค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ หรือร้อยละ ๙๕.๖ เท่ากัน รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๔.๑๑

ตารางที่ ๔.๑๑ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจการให้บริการงาน ด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทศบาลตำบลห้วยยอด ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	3
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.56	96.4	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.57	95.6	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	

สรุป ความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจของเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

สรุปในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการทุกภารกิจ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ หรือร้อยละ ๙๖.๒ เมื่อพิจารณาภารกิจแต่ละภารกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการทางสังคม เป็นลำดับที่ ๑ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ หรือร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจ งานด้านการลดขั้นตอนการทำงานด้านการจัดเก็บรายได้ เป็นลำดับที่ ๒ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ หรือร้อยละ ๙๖.๒ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เป็นลำดับที่ ๓ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ หรือ ร้อยละ ๙๖.๐ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ ๔ มี ค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ หรือร้อยละ ๙๕.๘ รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๔.๑๒

ตารางที่ ๔.๑๒ สรุป ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
ทุกภารกิจของเทศบาลตำบลห้วยยอด

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. งานด้านการลดขั้นตอนการทำงานด้านการจัดเก็บรายได้	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	2
2. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.83	0.67	96.6	พอใจมากที่สุด	1
3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.80	0.71	96.0	พอใจมากที่สุด	3
4. งานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.81	0.63	96.2	พอใจมากที่สุด	

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ ๔ งาน ได้แก่ ดังนี้ ๑) งานด้านการลดขั้นตอนการทำงานด้านการจัดเก็บรายได้ ๒) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๓) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ ๔) งานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ ๙๖.๒ ร้อยละ ๙๖.๖ ร้อยละ ๙๖.๐ และร้อยละ ๙๕.๘

$$\begin{aligned}\text{คำนวณ} &= ๓๘๔.๖/๔ \\ &= ๙๖.๒ \\ \text{คะแนนที่ได้} &= ๑๐ \text{ คะแนน}\end{aligned}$$

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการจากเทศบาลตำบลบ้านห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

- ๔.๑ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ”
- ๑) ต้องการให้มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ประจำด้านหน้า
- ๔.๒ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “ช่องทางการให้บริการ”
- ๑) ได้รับข่าวสารไม่ทั่วถึง
- ๔.๓ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “บุคลากรผู้ให้บริการ”
- ๑) เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่แตกต่างจากบุคคลภายนอก

๔.๔ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ”

๑) ต้องการให้มีโต๊ะและเก้าอี้นั่งเขียนเวลาใช้บริการ มีถังขยะทิ้งกระดาษที่ไม่ใช้แล้ว และ แบ่งพื้นที่ให้ชัดเจน

๒) ต้องการให้มีทีวี น้ำดื่ม และน.ส.พ บริการประชาชน

๔.๕ ข้อเสนอแนะอื่นๆ (จากการสัมภาษณ์)

๑) ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

(๑) บางแห่งมาเก็บขยะช้า

(๒) ถังขยะไม่เพียงพอ เนื่องจากประชาชนที่อยู่หมู่บ้านจัดสรรเอาขยะมาทิ้งตามถัง ขยะที่ตั้งในที่สาธารณะ/ที่หน้าร้านค้า ทำให้ขยะล้นและตกออกมาข้างนอก

๒) ปัญหาด้านบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์

(๑) ชุมชนบางแห่งไม่ทราบว่าที่เทศบาลมีการรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้

๓) ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน น้ำ ไฟ)

(๑) ถนนในซอยไม่ดี

(๒) ไฟทางติดบ้าง ไม่ติดบ้าง บางแห่งดับไปเลย

(๓) น้ำประปาดื่มไม่ได้ สีดำคล้ำ

๔) ปัญหาอื่นๆ

(๑) ไม่ค่อยมาพ่นยาฉีดยุง

(๒) สุนัขจรจัดมีมาก บางครั้งมีคนเลี้ยงและเมื่อคนเลี้ยงย้ายไปก็ทิ้ง

สุนัข และแมวไว้

(๓) ปัญหายาเสพติด

บทที่ ๕

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจบริการของเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการทุกภารกิจ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ หรือร้อยละ ๙๖.๒ เมื่อพิจารณาภารกิจแต่ละภารกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการทางสังคมเป็นลำดับที่ ๑ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ หรือร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจ งานด้านการลดขั้นตอนการทำงานด้านการจัดเก็บรายได้ เป็นลำดับที่ ๒ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ หรือร้อยละ ๙๖.๒ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เป็นลำดับที่ ๓ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์น้อยที่สุดเป็นลำดับที่ ๔ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ หรือร้อยละ ๙๕.๘

๕.๒ ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมผลการดำเนินงานด้านบริการของเทศบาลตำบลห้วยยอด มีความสอดคล้องกับความ พึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายและแผนพัฒนาในด้านต่างๆแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการตอบสนอง ต่อความต้องการและการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความมุ่งหมายเพื่อการ กระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในตำบล เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง อันจะส่งผล ให้การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชนดีขึ้น จะเห็นได้ว่าเทศบาลตำบล เป็นองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศมากที่สุด บทบาทและภารกิจของเทศบาลตำบล จึงเป็นบทบาทที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้นภาพลักษณ์ของ การบริหารจัดการของเทศบาลตำบลห้วยยอด จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วน ร่วมในการบริหาร จัดการ และการตรวจสอบการทำงานของเทศบาลตำบลห้วยยอด ในทุกขั้นตอนเพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ของ การบริหารจัดการของเทศบาลตำบลที่ดี ทั้งนี้หากเทศบาลตำบลห้วยยอด มีการบริหารจัดการโดยยึดถือ ตามหลักการพื้นฐานธรรมาภิบาล (Good governance) อย่างเคร่งครัดแล้ว ถือได้ว่าเป็นการบริหารจัดการที่ดี ใหม่ที่จะสร้างสรรค์ ประชาธิปไตยจากฐานรากที่แท้จริง ชุมชนจะสามารถอยู่ร่วมกันสร้างสรรค์ และจรรโลง ให้ เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างแท้จริงต่อไป

จากผลสรุปการศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลตำบล ห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ ดังนี้

๕.๒.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑) เทศบาลตำบลห้วยยอด ต้องมีการจัดทำแผนพัฒนาหน่วยงาน และมีการนำแผนงานไปสู่ การ ปฏิบัติจริง โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต้องเข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบของตน การจัดทำแผนพัฒนา จะต้องมาจากความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

๒) เทศบาลตำบลห้วยยอด จะต้องมีการกำกับและติดตามประเมินผลนำผลการประเมินมาทำการ ปรับปรุงแก้ไขอย่างแท้จริง

๓) เทศบาลตำบลห้วยยอด ต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละด้านและมีการดำเนินการ ทั้งเชิงรับและเชิงรุกอย่างรวดเร็ว

๔) เทศบาลตำบลห้วยยอด ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานภายใต้ผลของการประเมิน การปฏิบัติราชการทั้งจากภายนอกองค์กร เช่น ประชาชนผู้รับบริการ และจากภายในองค์กร เช่น เจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงานทุกระดับ ทุกหน่วยงาน

๕.๒.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

แม้ว่างานบริการของเทศบาลตำบลห้วยยอด ในภาพรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่ยังมี งานบริการบางด้านที่ต้องมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น ได้แก่ งานด้านการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ โดยผู้รับบริการ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ๒ ประเด็น คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการและต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ประเด็นที่ ๑ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์หรือ ทาง website และเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานติดต่อสอบถาม ดังนั้นเทศบาลตำบลบ้านฉาง ต้องปรับปรุงช่องทางการให้บริการ พิจารณา ทบทวนประสิทธิภาพของ ช่องทางการรับฟังที่มีอยู่ เช่น จำนวนผู้รับบริการในแต่ละช่องทาง เป็นต้น ปรับปรุง ช่องทางการรับฟัง อาทิ การออกแบบสอบถามใหม่ เพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สร้างช่องทาง การให้บริการระหว่างเทศบาลกับประชาชนเพิ่มขึ้น เช่น การให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile G2C Service) หรือทำเป็นหนังสือหรือจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร กล่องรับความคิดเห็น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก/ อินเทอร์เน็ต/แบบสอบถาม ให้สอดคล้องและมีความเหมาะสมกับผู้รับบริการ เพื่อให้ตรงกับประเด็นที่สามารถ นำมาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เหมาะสมกับการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อนำข้อมูลต่างๆ มาปรับปรุงแก้ไขให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ประเด็นที่ ๒ คือ ความพอใจต่อ สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้เทศบาลตำบลบ้านฉาง ต้องจัดทำแผนสื่อประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลายชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคล เช่น การอบรมแกนนำ ชาวบ้านในการทำหน้าที่สื่อสารไปบอกต่อ การประชุมประจำเดือนและการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย หอกระจายข่าวและสื่อกิจกรรมโดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะการพัฒนา ระบบสารสนเทศของเทศบาลให้ทันสมัยและสามารถใช้ประโยชน์ได้ครอบคลุมภารกิจ และมีการประเมินผล งานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

๕.๒.๓ ข้อเสนอเพิ่มเติมของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

๑) ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ”

(๑) ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย ๑ คน ด้านหน้าจุดให้บริการ ซึ่งจะต้อง มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน ช่วยเหลือผู้รับบริการในการ กรอกแบบฟอร์ม แนะนำ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง

๒) ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “ช่องทางการให้บริการ”

(๑) ตรวจสอบประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงประชาชนว่าได้ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางใดบ้าง ผลตอบรับเป็นอย่างไร เมื่อมีปัญหาจะต้องรีบดำเนินการแก้ไข

(๒) การอบรมแกนนำชาวบ้านในการทำหน้าที่สื่อสารไปบอกต่อ การประชุมประจำเดือนและ การประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายหอกระจายข่าว

๓) ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ”

(๑) กำหนดการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้แตกต่างจากผู้รับบริการ ให้แลดูสุภาพเรียบร้อย เมื่อผู้รับบริการไปรับบริการ จะได้ติดต่อได้ถูกต้องและรวดเร็ว

๔) ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ”

(๑) ปรับภูมิทัศน์ทั้งภายนอกและภายในสำนักงานให้ดูร่มเย็น ร่มรื่น เช่น มีกระถางต้นไม้/ ดอกไม้ให้มีสีสัน สวยงาม ดูแลแล้วสบายตา สบายใจ จัดอุปกรณ์ที่ประชาชนต้องการ เช่น โต๊ะ/ที่นั่ง ที่วี ดูน้ำดื่ม นสพ. และมีการจัดแบ่งพื้นที่ให้ชัดเจน

๕.๒.๔ ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ (จากการสัมภาษณ์)

๑) ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

(๑) บางแห่งมาเก็บขยะช้า

(๒) ถังขยะไม่เพียงพอ เนื่องจากประชาชนที่อยู่หมู่บ้านจัดสรรเอาขยะมาทิ้งตามถังขยะที่ตั้ง ในที่สาธารณะ/ที่หน้าร้านค้า ทำให้ขยะล้นและตกออกมาข้างนอก

ข้อเสนอแนะ

๑) กำหนดตารางวัน – เวลา ในการจัดเก็บขยะในแต่ละพื้นที่ และมีการกำกับติดตามอย่างจริงจัง

๒) ดำเนินการจัดเก็บขยะมูลฝอยไม่ให้มีขยะตกค้าง จัดงบประมาณในการจัดหาถังขยะ แจกจ่ายให้พอเพียง สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการคัดแยกขยะ นำส่วนที่มีประโยชน์มาใช้งานใหม่ หรือทำเป็นธนาคารขยะ รณรงค์ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยและชีวิตของประชาชนในชุมชน

๓) เทศบาลต้องเรียนเชิญนิติบุคคลที่เป็นเจ้าของโครงการบ้านจัดสรรต่างๆมาร่วมประชุมหารือเรื่องการจัดการขยะและหาทางแก้ปัญหาร่วมกัน

๒) ปัญหาด้านบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์

(๑) ชุมชนบางแห่งไม่ทราบว่าที่เทศบาลมีการรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้
ข้อเสนอแนะ จัดรถประชาสัมพันธ์ออกบริการแจ้งข่าวสาร/บริการของเทศบาลให้ประชาชนทราบและ จัดให้มีการประกาศเสียงตามสายในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอครอบคลุมทุกพื้นที่

๓) ปัญหาอื่นๆ

(๑) ไม่ค่อยมาพบยาฉีดยุ่ง

(๒) สุนัขจรจัดมีมาก บางครั้งมีคนเลี้ยงและเมื่อคนเลี้ยงย้ายไปที่ทั้งสุนัข และแมวไว้

(๓) ปัญหายาเสพติด

ข้อเสนอแนะ

๑) เรื่องการฉีดพ่นยากันยุง ควรมอบหมายให้ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข และดำเนินการให้ครอบคลุมพื้นที่

๒) สุนัขจรจัด ต้องเป็นการร่วมมือกันระหว่างองค์กรสำคัญที่มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา คือ

(๑) ภาครัฐ ต้องการออกกฎหมายควบคุมสัตว์เลี้ยงในระดับท้องถิ่น โดยเฉพาะสุนัข และแมว

(๒) สัตวแพทย์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องจัดการทำหมัน และ

(๓) ประชาชน โดยขอความร่วมมือกับเจ้าของสุนัข ให้ทำหมันสุนัขที่ไม่ต้องการ จะมีลูก เพื่อป้องกันการแพร่ขยายพันธุ์ (๔) แยกสุนัขจรจัดไปจัดเก็บไว้ตามสถานที่พักเลี้ยงสุนัขจรจัด

๓) ปัญหายาเสพติด

(๑) จัดโครงการรณรงค์และร่วมมือกับสถานศึกษา ให้ความรู้เกี่ยวกับโทษของ ยาเสพติด ทำให้เกิดความตระหนักในโทษและพิษภัยของยาเสพติด มุ่งมั่นมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหา โดยการ ประชุม ประชาคม การรณรงค์ประชาสัมพันธ์สร้างเสริมความเข้าใจและปรับทัศนคติ

(๒) ทำความเข้าใจกับปัญหาเสพติดในหมู่บ้าน/ชุมชน

(๓) แก้ไขปัญหาอย่างมีส่วนร่วมจากคนในหมู่บ้าน/ชุมชน ทั้งร่วมรับรู้ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับประโยชน์ในด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของหมู่บ้าน/ชุมชน

(๔) พัฒนาคุณภาพชีวิตคนในชุมชน แก้ไขปัญหาพื้นฐานคุณภาพชีวิตที่เกี่ยวข้อง ทั้ง ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสุขภาพ