



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์
(Final Report)

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง

โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐรัตน์ ประเทืองบริบูรณ์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๒๕๖๓

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลไหล่หิน
อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐดนัย ประเทืองบริบูรณ์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๒๕๖๓

บทสรุปผู้บริหาร

ผลการวิจัยประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
 โดยการประเมินระดับความพึงพอใจผู้มารับบริการและติดต่อเทศบาลตำบลไหล่หิน
 อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

การวิจัยขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง เพื่อนำผลการประเมินใช้เป็นแนวทางในการวางแผนในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ และเป็นไปเพื่อรายงานผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแนวทางของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) งานด้านรายได้หรือภาษี ๒) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๓) งานด้านก่อสร้างและสาธารณูปโภค และ ๔) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามแนวทางการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการสามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างและวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อประเมินการให้บริการ ของเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จำนวน ๕,๔๖๘ คน (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๑) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากร รวมทั้งสิ้น ๔๐๐ คน มีค่าความเชื่อมั่นทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญไม่ห้มีค่าน้อยกว่า ๐.๐๕ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) มีค่า IOC เท่ากับ ๐.๘๗ และผ่านการทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามจำนวน ๕๐ ชุด จำนวน ๘๔ ข้อ ได้ค่าความเชื่อถือทั้งฉบับได้เท่ากับ ๐.๘๙ วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการในปี ๒๕๖๓ ในงานด้านต่างๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๕๗ เท่ากับร้อยละ ๘๖.๕๐ คะแนน

ผลการวิจัยจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแนวทางของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๒) ช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานบริการจำนวน ๔ งาน พบว่า

๔. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๔.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๖ เท่ากับร้อยละ ๘๖.๐๐ คะแนน

๔.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๙ เท่ากับร้อยละ ๘๖.๐๐ คะแนน

๔.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๒ เท่ากับร้อยละ ๘๖.๐๐ คะแนน

๔.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๗ เท่ากับร้อยละ ๘๖.๐๐ คะแนน

๔.๕ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในภาพรวมงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๔ เท่ากับร้อยละ ๘๖.๐๐ คะแนน

เทศบาลตำบลไหล่หิน ต้องยอมรับถึงการปรับปรุงและการนำมาใช้ของ รูปแบบ วิธีการ หลักเกณฑ์การประเมิน และตัวชี้วัดในการประเมินผลที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานของบุคลากร อันเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์การให้บรรลุเป้าหมาย พร้อมทั้งการประเมินผลองค์กรที่เน้นสัมฤทธิ์ผลตามแนวทางการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

ควรเร่งปรับปรุงรูปแบบและวิธีการให้บริการ เพื่อแก้ไขปัญหาในทางปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับที่น้อยกว่าด้านอื่นๆ ด้วยการปรับเปลี่ยนกระบวนการขั้นตอนและค่านิยม ด้วยการสร้างสมดุลระหว่างหลักการปฏิบัติงานกับหลักจริยธรรมต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะค่านิยมในเรื่องของการให้ข้าราชการต้องปฏิบัติตนเพื่อความซื่อสัตย์สุจริต และปฏิบัติตนต่อเพื่อนร่วมงาน และประชาชนด้วยการให้เกียรติซึ่งกันและกัน และด้วยความเคารพ รวมถึงการนำเรื่องศักดิ์ศรีของความเป็นข้าราชการ มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม

ในสถานการณ์วิกฤต COVID-๑๙ เช่นนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องวางแผนรับมืออย่างรัดกุมเพื่อที่จะฝ่าวิกฤตไปได้ ด้วยการลดความกังวลของบุคลากรและประชาชน การออกนโยบายประกาศสถานการณ์รวมถึงมาตรการรับมือกับสถานการณ์พร้อมกับการให้ความช่วยเหลือได้ เช่น มาตรการดูแลสุขอนามัย มาตรการ work from home และ social distancing เป็นต้น และที่สำคัญคือต้องมีศูนย์กลางการสื่อสารการตัดสินใจในการแก้ปัญหา เพื่อป้องกันการสับสนของข้อมูล เพื่อควบคุมทุกอย่างให้เป็นไปในแบบแผนเดียวกันก็คือการแบ่งงานและกำหนดอำนาจในการตัดสินใจให้ชัดเจน แบ่งให้ชัดเรื่องไหนใครตัดสินใจ โดยทางที่ดีที่สุดควรมีคนตัดสินใจเพียงคนเดียวในเรื่องนั้นๆ และมีแนวทางการดำเนินการในการรับมือแต่ละเฟสอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถทำงานและแก้ไขปัญหาได้อย่างไม่ติดขัด

คำนำ

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ประสบความสำเร็จจุล่งและสมบูรณ์ได้ ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากผู้เกี่ยวข้องกับการประเมินทุกท่าน ที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์ และให้ข้อมูลที่สำคัญเพื่อตอบคำถามให้ตรงตามวัตถุประสงค์ในการดำเนินการ

ผลจากการดำเนินการในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น ตามการบริหารราชการสมัยใหม่ ท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ภายใต้การบริหารภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร และ พนักงานเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปางทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการดำเนินการในครั้งนี้โดยภาพรวม และเชื่อเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลจากการประเมินในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรของท่านต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐดนัย ประเทืองบริบูรณ์

๒๕๖๓

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	(๒)
คำนำ	(๕)
สารบัญ	(๖)
สารบัญภาพ	(๘)
สารบัญตาราง	(๙)
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์การวิจัย	๓
ขอบเขตการวิจัย	๓
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๕
นิยามศัพท์ทั่วไป	๖
บทที่ ๒ การตรวจเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	๘
ตอนที่ ๑ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๘
แนวคิดการบริหารงานเพื่อท้องถิ่น	๙
แนวคิดการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	๑๓
แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ	๑๘
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๒๗
แนวคิดการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	๒๙
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารค่าตอบแทนเพื่อจูงใจบุคลากร	๓๔
ตอนที่ ๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔๑
ตอนที่ ๓ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๔๒
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๔๓
ประชากรประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๔๔
วิธีการศึกษา	๔๖
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	๔๖
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๘
การวิเคราะห์ข้อมูล	๔๙
บทที่ ๔ ผลการวิจัย	๕๐
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๕๐
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๕๑
ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๑
ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๒

ตอนที่ ๓ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อกิจการด้านรายได้หรือภาษีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการใน ปี ๒๕๖๓	๕๕
ตอนที่ ๔ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อกิจการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการในปี ๒๕๖๓	๕๘
ตอนที่ ๕ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อกิจการด้านก่อสร้างและสาธารณูปโภคที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการในปี ๒๕๖๓	๖๑
ตอนที่ ๖ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อกิจการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓	๖๕
ตอนที่ ๗ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓ ในงานด้านต่างๆ โดยภาพรวม	๖๘
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๖๙
สรุปผลการประเมิน	๖๙
อภิปรายผลการวิจัย	๗๑
ข้อเสนอแนะ	๗๗
ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย	๗๗
ข้อเสนอแนะในเชิงการปฏิบัติ	๗๘
บรรณานุกรม	๗๙
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก (ข้อมูลพื้นฐาน)	๘๑
ภาคผนวก ข (แบบสอบถาม)	๘๘
ภาคผนวก ค (ภาพถ่ายการเก็บข้อมูล)	๙๕
ภาคผนวก ง (รายละเอียดผู้ประเมิน)	๑๐๐

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
๑	กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ	๓๐
๒	แสดงภาพรวมกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี	๔๕
๓	แสดงภาพรวมกรอบแนวคิดในการวิจัย	๔๕

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ ๑.๑ แสดงจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน	๗
ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน	๔๓
ตารางที่ ๓.๒ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน	๔๖
ตารางที่ ๔.๑ จำนวนครั้งของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการต่อเดือน	๕๑
ตารางที่ ๔.๒ จำนวนครั้งของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการแต่ละช่วงเวลา	๕๑
ตารางที่ ๔.๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	๕๒
ตารางที่ ๔.๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	๕๒
ตารางที่ ๔.๕ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	๕๒
ตารางที่ ๔.๖ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	๕๓
ตารางที่ ๔.๗ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพประจำ	๕๓
ตารางที่ ๔.๘ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	๕๔
ตารางที่ ๔.๙ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการ บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓ ของหน่วยงานด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๕๕
ตารางที่ ๔.๑๐ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการ บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการใน ปี ๒๕๖๓ ของหน่วยงานด้านช่องทางการให้บริการ	๕๕
ตารางที่ ๔.๑๑ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการ บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการใน ปี ๒๕๖๓ ของหน่วยงานด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๕๖
ตารางที่ ๔.๑๒ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการ บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการใน ปี ๒๕๖๓ ของหน่วยงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๗
ตารางที่ ๔.๑๓ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการ บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการใน ปี ๒๕๖๓ ของหน่วยงาน รวมทุกด้าน	๕๗
ตารางที่ ๔.๑๔ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการ บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการในปี ๒๕๖๓ ของหน่วยงานด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๕๘
ตารางที่ ๔.๑๕ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการ บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการในปี ๒๕๖๓ ของหน่วยงานด้านช่องทางการให้บริการ	๕๙

[illegible]

ตารางที่ ๔.๒๗ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการ บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการในปี ๒๕๖๓ ของหน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อม	๖๗
ตารางที่ ๔.๒๘ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการ บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการในปี ๒๕๖๓ ของหน่วยงาน รวมทุกด้าน	๗๘
ตารางที่ ๔.๒๙ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อ การบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓ ในงานด้านต่างๆ โดยภาพรวม	๗๘
ตารางที่ ๕.๑ การเทียบระดับช่วงชั้นจากการประเมินกับช่วงชั้นที่กรมส่งเสริมการ ปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้	๗๓
ตารางที่ ๕.๒ คะแนนระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓	๗๕
ตารางที่ ๕.๓ คะแนนระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓	๗๕
ตารางที่ ๕.๔ คะแนนระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านก่อสร้างและสาธารณูปโภค ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓	๗๖
ตารางที่ ๕.๕ คะแนนระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓	๗๖
ตารางที่ ๕.๖ คะแนนระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านอื่นๆ โดยภาพรวม ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓	๗๗

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือเรียกย่อว่า อปท. เกิดขึ้นด้วยเหตุผลต่างๆ ประกอบกัน ทั้งด้านการเมือง ที่กำหนดนโยบายให้มีการกระจายอำนาจและมอบอำนาจทางการบริหารลงไปสู่การปกครองส่วนย่อยที่สุดของประเทศ ด้านเศรษฐกิจ ที่การกระจายงบประมาณลงไปเพื่อให้เกิดความทั่วถึงและสร้างระบบเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ และด้านสังคม ที่ให้อิสระแก่ชุมชนท้องถิ่นในการค้นหาวิธีแก้ไขปัญหาของตนเอง บนพื้นฐานที่ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและความต้องการของตนเองดีที่สุด ซึ่ง อปท. เป็นหน่วยงานที่เกิดขึ้นมาเพื่อรองรับภาระหน้าที่ต่างๆ และภาระหน้าที่ดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นการบริการ (Services) ประชาชนในท้องถิ่นให้เกิดคุณภาพชีวิตหรือความอยู่ดีกินดี (โกวิท พงงามและคณะ, ๒๕๕๑: ๒๓) ดังนั้น การกระจายอำนาจ คือ การที่รัฐบาลกลางเปิดโอกาสให้ท้องถิ่นมีอำนาจบริหาร โดยมอบอำนาจการตัดสินใจในการดำเนินภารกิจเพื่อกิจการสาธารณะของตนเองได้อย่างอิสระ โดยรัฐบาลกลางเป็นเพียงผู้กำกับดูแล และกำหนดอำนาจหน้าที่รับผิดชอบการบริหารของท้องถิ่นภายใต้กฎหมาย เพื่อให้ตอบสนองและตรงต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ขณะที่การกระจายอำนาจยังเป็นนวัตกรรมของการบริหารที่เกิดขึ้นและนำไปใช้ในท้องถิ่นทั่วทุกส่วนของประเทศ เพื่อแก้ปัญหาที่มีความแตกต่างกันของแต่ละพื้นที่อย่างตรงจุดและตามที่ชุมชนต้องการ (ณัฐดนัย ประเทืองปริบูรณ์, ๒๕๕๗: ๕๔)

ปัจจุบันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนมีสิทธิมีเสียงในการปกครองตนเอง ในการบริหารจัดการดูแลท้องถิ่นของตนเอง ทั้งกรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นรูปแบบการกระจายอำนาจที่เล็กที่สุดเพื่อดูแลระดับตำบล ให้มีการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นไปตามหลักที่ว่าส่วนรวมเกิดจากองค์ประกอบส่วนย่อย ถ้าส่วนย่อยเจริญก้าวหน้าส่วนรวมก็ย่อมเจริญตามไปด้วย โดยการบริหารจัดการจะมีกิจกรรมต่างๆ เพื่อรองรับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งทั้งนี้ เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ที่ระบุไว้ใน พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ ซึ่งสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมบริการ (Service Activities) ที่มีทั้งหมดเป็น ๒ ส่วน คือ

๑. บริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public Utility Service) หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไป อันเป็นการให้บริการที่กระจายกันไปทั้งพื้นที่ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาขอรับบริการโดยตรงที่ทำการท้องถิ่นก็สามารถรับบริการได้ เช่น กิจกรรมการป้องกันน้ำท่วม การระบายน้ำ การซ่อมแซมถนนทางเท้า การบริการจัดเก็บขยะ การดูแลรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยของทางเท้า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฯลฯ

๒. บริการเฉพาะด้าน (Specific Services) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคล หรือ กลุ่ม บุคคลที่มีความต้องการ โดยเฉพาะมีข้าราชการของหน่วยงานต่างๆ เป็นผู้คอยให้บริการ ณ ที่สำนักงาน เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น ศูนย์บริการสาธารณสุข งานทะเบียนราษฎร งานโรงเรียนและ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ฯลฯ งานดังกล่าวข้างต้นล้วนแล้วแต่เป็นงาน ให้บริการแก่ประชาชน และ เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนทั้งสิ้น จากลักษณะงานใน องค์การบริหารส่วนตำบล จะเห็นว่าผู้ที่มิมีบทบาทสำคัญมากในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ คือ พนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบล จะต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายที่ผู้บริหาร กำหนด เพื่อให้การบริการประชาชนได้ลุล่วงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความ พึงพอใจแก่ ประชาชนสูงสุดด้วย (ต้องตา เรื่องฤทธิ์ และสุดาภรณ์ อรุณดี, ๒๕๖๐)

นอกจากนี้แล้ว พระราชบัญญัติระเบียบการบริหาร ราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ ได้บัญญัติให้การบริหารราชการของส่วนราชการ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอน การปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมิน การปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอจึงมีการตราพระราช บัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมือง ที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดแนวทางปฏิบัติของส่วนราชการ ซึ่งในมาตรา ๕๒ นั้น ได้ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารราชการบ้านเมืองที่ดีตามแนวพระ ราชกฤษฎีกาดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด ๕ และ หมวด ๗ โดยให้กระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการ จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งต่อมากระทรวงมหาดไทยร่วมกับสำนักปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว และให้ทุกจังหวัดแจ้งองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ (คู่มือหลัก เกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, ๒๕๕๕) ซึ่งจากแนวคิดการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นและการให้บริการ ประชาชนอย่างทั่วถึงและตรงต่อความต้องการอย่างแท้จริงด้วยหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง จะเป็น การสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เนื่องจากการบริการที่ดี ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการหรือประชาชนเกิดความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและ ต่อหน่วยงาน

ดังนั้น จึงต้องการศึกษาถึงการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ พร้อมทั้งอุปสรรค ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการในงานด้าน ต่างๆ โดยเลือกศึกษาในพื้นที่เทศบาลเกาะคา อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษา ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้าง ความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง ในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง ในงานที่ให้บริการจำนวน ๔ งาน ได้แก่

๒.๑ งานด้านรายได้หรือภาษี

๒.๒ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๒.๓ งานด้านก่อสร้างและสาธารณูปโภค

๒.๔ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจระดับความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พร้อมทั้งอุปสรรค ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง โดยกำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

๑. ขอบเขตด้านหลักเกณฑ์

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษา ในมิติของความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของ รัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อหน่วยงานเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง ที่มีต่อการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานบริการจำนวน ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านรายได้หรือภาษี ๒) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๓) งานด้านก่อสร้างและสาธารณูปโภค และ ๔) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามแนวทางการการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

๒. ขอบเขตด้านพื้นที่

๒.๑ ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในตำบลไหล่หิน อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง จำนวน ๕,๔๖๘ คน ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๑ เพื่อวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยมีจำนวนประชากรแยกตามหมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ ๑.๑ แสดงจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)
๑	บ้านเข้าซ้อน	๑,๒๙๖
๒	บ้านไหลหิน	๑,๐๙๕
๓	บ้านแม่ฮวก	๘๗๒
๔	บ้านมะกอก - นาบัว	๙๘๕
๕	บ้านกิ้ว	๔๙๓
๖	บ้านไหลหินตะวันตก	๗๒๗
รวม		๕,๔๖๘

๒.๒ สภาพทางภูมิศาสตร์ ผู้วิจัยเลือกศึกษาเทศบาลตำบลไหลหิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง เนื่องจาก เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดจำนวนประชากรไม่มากสำหรับเหตุผลในการให้บริการได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขตด้านวิธีการศึกษา

๓.๑ การวิจัยเอกสารโดยการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๑.๑ ศึกษาและวิเคราะห์โดยใช้ข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ (Secondary data) จากเอกสารและรายงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาของเทศบาลตำบลเกาะคา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

๓.๑.๒ เอกสารวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์หาข้อสรุปในแนวทางการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย กฎหมาย หลักเกณฑ์ และวิธีการ งานวิจัย บทความ และข้อเสนอทางวิชาการต่างๆ

๓.๑.๓ ศึกษาโดยการเก็บข้อมูลภาคสนามโดยใช้เครื่องมือ

๑) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ทำการศึกษาจากประชาชนในตำบลไหลหิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน

๓.๒ การประมวลผล วิเคราะห์ และสรุปข้อมูล

ทำการศึกษาจากประชากรที่มีจำนวนไม่จำกัด โดยขนาดตัวอย่าง (Sample size) ต้องมากพอที่จะเป็นตัวแทนได้ ซึ่งจากข้อมูลประชากรในตำบลไหลหิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน นำมาแทนค่าและใช้วิธีการประมาณขนาดตัวอย่างใช้สูตรของ TARO YAMANE ดังนี้

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

เมื่อ	n = ขนาดของหน่วยตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย
	N = ประชากรทั้งหมด
	d = ระดับนัยสำคัญ
กำหนดให้	$N = ๔,๗๒๐$ คน
	$d = ๐.๐๕$
แทนค่า	$n = \frac{๔,๗๒๐}{๑+๔,๗๒๐(๐.๐๕)^๒}$
	$n = ๓๖๘.๗๕$

กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ รวมทั้งสิ้น ๓๖๘.๗๕ คน แต่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้เป็น ๔๐๐ คน เพื่อให้เกิดความเชื่อถือได้ของข้อมูลยิ่งขึ้น ประกอบกับยังเป็นการยืนยันค่าความเชื่อมั่นทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญไม่ให้มีค่าน้อยกว่า ๐.๐๕

ดังนั้น $n = ๔๐๐$ คน

๓.๓ การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการอธิบายถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พร้อมทั้งอุปสรรค ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องตามกรอบแนวคิดที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทฤษฎี แบบสอบถาม นำเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ โดยแบ่งเป็น

๓.๓.๑ สถิติพื้นฐาน

๓.๓.๑.๑ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

๓.๓.๑.๒ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๓.๓.๑.๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้รวมกับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงการกระจายของข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไหล่นหิน อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไหล่นหิน อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง ในงานต่างๆ ที่ให้บริการ

๓. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

นิยามศัพท์

ประชาชน หมายถึง ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง โดยมีตัวแทนในการให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือกมาจำนวน ๔๐๐ คน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การให้บริการ หมายถึง ความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการตอบสนองต่อต้องการของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การบริหารที่มุ่งเน้นความประหยัด (Economy) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) ขององค์การ โดยมีตัวชี้วัดอย่างเป็นรูปธรรม มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือ

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการเพื่อให้บริการบรรลุผลสำเร็จโดยเป็นไปเพื่อเป้าหมายด้านประโยชน์สุขของประชาชน

การประเมิน หมายถึง หลักเกณฑ์และวิธีการในการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามระเบียบปฏิบัติและวิธีในการดำเนินการประเมินตามแนวทางการประเมินผลของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อผลการบริการของหน่วยงานภายหลังจากการได้รับบริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง วิธีการให้บริการอย่างเป็นขั้นเป็นตอนตามลำดับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการ ความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ การแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ การเรียงตามลำดับก่อนหลังในการให้บริการ การอำนวยความสะดวก และ ระยะเวลาการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การให้บริการอย่างมีแบบแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ให้บริการตรงตามความต้องการ ให้บริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ และมีคู่มือและเอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรผู้ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย การมีความสุภาพ เป็นมิตร อธิษาศัยดี การแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม การมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ การมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ และ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สาธารณูปโภคที่เอื้อต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ ความ

สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คุณภาพของอุปกรณ์ เครื่องมือ การจัดสถานที่ และ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการ

งานด้านรายได้หรือภาษี หมายถึง การดำเนินงานด้านการบริหารการเงินการคลัง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย การจัดเก็บภาษี การออกหลักฐานการรับและจ่ายเงิน มีระบบข้อมูลที่ต้อง รวมถึงการเชิญชวนให้ประชาชนชำระภาษี

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม หมายถึง การดำเนินงานด้านสิทธิประโยชน์ และความจำเป็นพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย การให้บริการเรื่องเบี้ยยังชีพ เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และการสาธารณสุข

งานด้านก่อสร้างและสาธารณูปโภค หมายถึง การดำเนินงานด้านการก่อสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย การขออนุญาตแบบอาคารและควบคุมอาคาร การดูแลสถานที่ สาธารณูปโภค แหล่งน้ำสาธารณะ ทางและสะพาน

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หมายถึง การดำเนินงานด้านการป้องกันและแก้ไขเหตุอันเกิดจากภัยต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ทันที ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ และการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

บทที่ ๒

การตรวจเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากแนวคิดในการปฏิรูประบบระบบราชการ ในยุคสมัยของ พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี โดยเห็นว่า ปัญหาของการบริหารราชการแผ่นดินของไทยสั่งสมและมายาวนานนับศตวรรษ รัฐบาลจำเป็นต้องกำหนดให้ข้าราชการปฏิบัติงานอย่างมีแผนงานและโครงการ อีกทั้งจำเป็นต้องยึดหลักปฏิบัติงานอันมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ซึ่งวัดผลจากคุณภาพในการให้บริการเป็นสำคัญ ขณะที่ข้าราชการยุคปฏิรูปต้องถือเอาการบริการเป็นหลัก การปฏิรูประบบราชการครั้งนี้ถือเป็นจุดเริ่มต้นของ “เงินรางวัล” ที่หน่วยงานจะได้รับ โดยที่ภาครัฐไทยได้สร้างสิ่งจูงใจใหม่เรียกว่า เงินรางวัล เพื่อกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานราชการ ภายใต้หลักการของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นับตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๘ เป็นต้นมา กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีแนวทางและสั่งการให้ อบต. มีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น จึงต้องการศึกษาว่ากรณีดังกล่าว อบต. มีความจำเป็นต่อการบริหารงาน และสอดคล้องกับแนวทางการปฏิรูประบบราชการหรือไม่ ฉะนั้น การตรวจเอกสารและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจึงนำเอาทฤษฎีแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาทำการศึกษาทบทวนวิเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวางแผนการวิจัย ประกอบด้วย

๑. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๑.๑ แนวคิดการบริหารงานเพื่อท้องถิ่น

๑.๒ แนวคิดการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

๑.๓ แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ

๑.๔ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๑.๕ แนวคิดการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

๑.๖ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารค่าตอบแทนเพื่อจูงใจบุคลากร

๒. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๓. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๑. แนวคิดในการบริหารงานเพื่อท้องถิ่น

เมื่อกล่าวถึงภารกิจของรัฐ แต่เดิมนั้นรัฐมีภารกิจ “เฝ้ายาม” คือ รัฐมีหน้าที่ที่สำคัญ ๒ ประการ คือ ป้องกันการรุกรานจากศัตรูภายนอกประเทศ และรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ แต่ต่อมารัฐสมัยใหม่ได้ขยายภารกิจเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกขุสขของ ประชาชนมากขึ้น โดยเข้ามาจัดการเรื่องสาธารณูปโภคและสาธารณูปการต่าง ๆ ภารกิจของรัฐสมัยใหม่จึงมีมาก และซับซ้อนขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของ ประชาชนโดยรวม (บรรเจิด สิงคะเนติ, ๒๕๕๑, หน้า ๑๖๖) โดยรัฐเป็นผู้กำหนดและดำเนินการแจกแจงคุณค่าให้แก่สังคมโดยรวมอย่างเป็นธรรม เมื่อรัฐกระจายอำนาจให้กับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใช้ อำนาจจะต้องก่อให้เกิดผลในการแจกแจงคุณค่า ต่าง ๆ ที่ตกถึงประชาชน ให้ประโยชน์แก่คนในท้องถิ่นโดยรวม โดยมีใช่เป็นการกระทำเพื่อผลประโยชน์แอบแฝงต่าง ๆ เช่น การสนับสนุนทางการเมืองหรือเพื่อการสนับสนุนผลประโยชน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แนวความคิดเรื่องการบริหารงาน เพื่อท้องถิ่นนี้เป็นกรอบทิศทางการให้ผู้บริหาร องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรับผิดชอบต่อสังคม บริหารงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นส่งเสริมให้เกิด ความสมานฉันท์ การมีส่วนร่วม และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในท้องถิ่น

เพื่อประมวลแนวความคิดในการบริหารงานภาครัฐและสังเคราะห์กรอบแนวทางการบริหารที่เหมาะสมสำหรับการวิจัยการบริหารงานของผู้บริหารองค์การปกครองส่วน ท้องถิ่น จึงได้ สํารวจแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

Northouse (๒๐๐๑, pp. ๒๕๘-๒๖๔) เห็นว่า การบริหารที่ดีนั้น ผู้บริหารต้องทำงานอยู่ บนหลักจริยธรรมของผู้นำ (principles of ethical leadership) ซึ่งประกอบด้วย

๑. การเคารพผู้อื่น (respect others) โดยยอมรับในความเชื่อ ทศนคติ และค่านิยม ที่แตกต่างกัน

๒. การให้บริการผู้อื่น (serve others) โดยให้ในสิ่งที่ดีและเป็น ประโยชน์

๓. ให้ความเท่าเทียม (just) ตามความต้องการ ตามสิทธิ ตามความสามารถ ตาม การเสียสละ และตามคุณธรรม

๔. มีความซื่อสัตย์ (honest) ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น

๕. มุ่งสร้างชุมชน (build community) โดยมีเป้าหมายที่สังคมหรือชุมชนต้องการ ร่วมกัน

ประมวล จริยธรรมของสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์อเมริกัน (American Society for Public Administration) กำหนดกรอบจริยธรรมของสมาชิกซึ่งเป็นผู้บริหารในองค์การภาครัฐให้รับผิดชอบ และปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตวิญญาณในวิชาชีพ (spirit of professional) ไว้ ๕ ข้อ ได้แก่ (Rosenbloom, Krarchuck, & Rosenbloom, ๒๐๐๒, pp. ๕๘๓-๕๘๔)

๑. ตอบสนองต่อประโยชน์สาธารณะ (serve the public interest)
๒. เคารพรัฐธรรมนูญและกฎหมาย (respect the constitution and the law)
๓. มีความซื่อสัตย์ (demonstrate personal integrity)
๔. ส่งเสริมจริยธรรมในองค์การ (promote ethical organizations)
๕. มุ่งสู่ความเป็นเลิศในวิชาชีพ (strive for professional excellence)

Denhardt and Denhardt (๒๐๐๓, pp. ๔๒-๔๓) ได้เสนอหลักการบริหารงานภาครัฐในกระแสของประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการไว้ว่า

๑. การให้บริการแก่ประชาชนไม่ใช่การกำกับดูแล เจ้าหน้าที่ของรัฐจึงไม่เพียงแต่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเท่านั้น แต่ต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนด้วย

๒. การสำรวจความสนใจและความต้องการของสาธารณชนเพื่อสร้างความสนใจร่วมและรับผิดชอบร่วมกัน

๓. การให้คุณค่าแก่ประชาชนในฐานะของการเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐจะยอมรับที่จะเป็นผู้ช่วยเหลือสังคมมากกว่าการเป็นผู้ จัดการธุรกิจที่คิดและทำเสมือนเงินงบประมาณเป็นเงินของตนเอง

๔. การคิดอย่างมีกลยุทธ์แต่ปฏิบัติอย่างเป็นประชาธิปไตย นโยบายและโครงการต่าง ๆ จะสนองความต้องการของสาธารณชนได้อย่างมีประสิทธิภาพหากมีการทำงานร่วมกัน

๕. การตระหนักว่าการมีสำนักรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ควรสนใจแค่เรื่องของการทำงานตามนโยบาย และการอยู่รอดของตน แต่ต้องสนใจเรื่องของกฎหมายรัฐธรรมนูญ ค่านิยมของชุมชน สังคม บรรทัดฐานทางการเมือง มาตรฐานวิชาชีพและประโยชน์สาธารณะ

๖. มีการสร้างค่านิยมร่วมด้วยการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทาง นโยบาย ซึ่งเป็นการสร้างความสัมพันธ์และค่านิยมร่วมกัน

๗. คำนึงว่าประชาชนเป็นผู้มีคุณค่า ไม่ใช่แค่ผลผลิต หน่วยงานภาครัฐจะประสบความสำเร็จในระยะยาวหากดำเนินการด้วยการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนและสร้างการเป็นผู้นำร่วมกับประชาชนบนพื้นฐานของการเคารพ ประชาชน

Downs (๑๙๖๘, p. ๖๘) เห็นว่า ในทางการบริหาร อุดมการณ์เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพที่สุดในการติดต่อสื่อสารระหว่าง บุคคลและกลุ่มต่าง ๆ ทั้งในองค์การและนอกองค์การ

อุดมการณ์นี้ถูกกำหนดขึ้นจากประสบการณ์ ความสำนึกร่วมกันของคนในองค์กร และการชี้แนะของเจ้าหน้าที่ระดับสูง เพื่อให้เป็นเครื่องชี้นำให้การทำงานขององค์การบรรลุเป้าหมาย

Lewis and Gilman (๒๐๐๕, pp. ๓๖-๓๗) ได้ศึกษาค่านิยมร่วม (core values) ของกลุ่มประเทศสมาชิกองค์การความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development--OECD) ที่ได้กำหนดค่านิยมร่วมของการบริหารภาครัฐ (public service) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐถือปฏิบัติ ซึ่งพบว่าในปี ค.ศ. ๒๐๐๐ ประเทศต่าง ๆ กำหนดค่านิยมร่วมที่เหมือนกันถึง ๘ ประการ คือ

๑. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง (impartiality)
๒. ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย (legality)
๓. ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรม (integrity)
๔. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส (transparency)
๕. ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ (efficiency)
๖. ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน (equality)
๗. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ (responsibility)
๘. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม (justice)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ ได้บัญญัติให้รัฐต้องจัดให้มีแผนพัฒนาการเมือง จัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการและพนักงาน หรือลูกจ้างอื่นของรัฐ เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติ หน้าที่ รัฐบาลจึงได้กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำค่านิยมสร้างสรรค์และจรรยาบรรณให้ เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือปฏิบัติ ซึ่งค่านิยมสร้างสรรค์ ๕ ประการ ได้แก่

๑. กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง (moral courage) โดยยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ความชอบธรรม ความเสียสละ หลักวิชาและจรรยาวิชาชีพ ไม่โอนอ่อนตามอิทธิพล
๒. มีคุณธรรมและความรับผิดชอบ (integrity) ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาแยกเรื่องส่วนตัวออกจากหน้าที่การงาน มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ต่อผลงานองค์กร และประชาชน
๓. โปร่งใสตรวจสอบได้ (transparency) ปรับปรุงกลไกและวิธีการทำงานให้มีความชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ และพร้อมเปิดเผยข้อมูลอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมาย
๔. ไม่เลือกปฏิบัติ (nondiscrimination) ให้บริการโดยเสมอภาค เป็นธรรม เน้นความสะดวกรวดเร็ว ประหยัด และถูกต้อง ด้วยความมีน้ำใจเมตตา

๕. มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (result orientation) โดยปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล งานแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ เกิดผลดีต่อหน่วยงานและส่วนรวม โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ (๒๕๔๖) ได้กำหนดหลักการบริหารราชการที่มีคุณภาพ มีคุณธรรมและจริยธรรม มีการพัฒนาที่ยั่งยืน สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก มีผลใช้บังคับการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยนั้น ประกอบด้วยหลัก ๖ ประการ คือ

๑) หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ให้ทันสมัยและเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับโดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

๒) หลักคุณธรรม ได้แก่ การส่งเสริมคนดีคนเก่ง การยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงามเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่าง แก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริใจ ชยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต

๓) หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ ปรับปรุงการทำงานให้มีความ โปร่งใส เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้อง ชัดเจนได้

๔) หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ

๕) หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะ และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา เคารพในความคิดเห็น ที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

๖) หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วน รวม ประหยัด ใช้อย่างคุ้มค่า ดำรงชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมให้สมบูรณ์

จากแนวคิดการบริหารภาครัฐดังกล่าว นำมาสังเคราะห์ลักษณะร่วมเป็นกรอบความคิด (concept) และคำจำกัดความ ได้ว่า การบริหารงานเพื่อประโยชน์ต่อท้องถิ่นของผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การบริหารงานที่มุ่งบรรลุเป้าหมายโดยคำนึงถึงมิติดังต่อไปนี้

๑. การคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล (efficiency & effectiveness) หมายถึง การบริหารงานอย่างมีระเบียบแบบแผน การทำงานเป็นทีม การนำความทันสมัยมาใช้ในการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ร่วมงาน และความมุ่งมั่นในความสำเร็จ

๒. ความรับผิดชอบต่อสังคม (responsiveness) หมายถึง ความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน การตระหนักถึงปัญหาของสังคม ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา และการมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน

๓. การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น (relevance) หมายถึง การตอบสนองต่อประชาชนในท้องถิ่นอย่างเท่าเทียมกัน การให้ความสำคัญกับประชาชนกลุ่มน้อย และการแก้ปัญหาโดยคำนึงถึงสภาพที่แท้จริงของท้องถิ่น

๔. การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงาน (participation) หมายถึง การยอมรับความแตกต่างทางความคิด การยอมรับฟังความเห็นจากประชาชน การเปิดเผยข้อมูล และการยอมรับการตรวจสอบจากผู้เกี่ยวข้อง

๕. ความซื่อสัตย์ เป็นธรรม โปร่งใส (honest, justice & transparency) หมายถึง การบริหารงานอย่างถูกต้องตามกฎหมาย การไม่ทุจริต การยึดถือหลักคุณธรรม (merit) และความโปร่งใสในการบริหารงาน

๖. ความมีจริยธรรมและเคารพกฎหมาย (legality-morality) หมายถึง การปฏิบัติตนภายในกรอบของกฎหมายและจริยธรรมเพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีของสังคม ดังนั้น จึงกำหนดฐานคติของการวิจัยไว้ว่า ผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้นำตามกฎหมายที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนและต้องรับผิดชอบต่อประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายบัญญัติ จึงต้องบริหารงานเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นด้วยการจัดสรรและกระจายคุณค่าให้ แก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นธรรม ตรงกับความต้องการเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่น และให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติได้ อย่างเต็มที่ ซึ่งจะต้องยึดถือประโยชน์สุขและความต้องการของประชาชนเป็นหลัก (citizen centric) ตามกรอบความคิดการบริหารงานทั้ง ๖ มิติ

๒. แนวคิดของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (results based management) คือ วิธีการบริหารที่มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลขององค์กรเป็นหลัก การปฏิบัติงานขององค์กรมีผลสัมฤทธิ์เพียงใดพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนด

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดีขึ้น ผู้บริหาร ระดับสูงซึ่งมีหน้าที่ควบคุมทางการปฏิบัติงานขององค์กรให้มุ่งไปสู่ นโยบาย วิสัยทัศน์ จะมี รายงานผลการปฏิบัติงานจากระบบงานเป็นเครื่องช่วยให้ทราบความก้าวหน้า ของการดำเนินงานว่า เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องหรือไม่ และไต่ถามบรรลุนโยบาย วิสัยทัศน์ขององค์กรเพียงใด หากผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าเป้าหมาย ผู้บริหารจะมีเวลาพอสำหรับการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อให้ ผลสัมฤทธิ์ขององค์กรบรรลุวิสัยทัศน์

องค์กรควรจัดทำแผนกลยุทธ์ก่อนที่จะพัฒนาระบบ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เพราะวิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งมีกำหนดอยู่ในแผนกลยุทธ์จะเป็นกรอบของกำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จและ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก และองค์กรสามารถใช้ระบบนี้ติดตาม ความก้าวหน้าของการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ลักษณะองค์กรที่บริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

องค์กรที่ได้ใช้ระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ จะมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

๑. มีนโยบาย พันธกิจ วัตถุประสงค์ขององค์กรที่ชัดเจน และเป้าหมายที่รูปธรรม โดยเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์ ไม่เน้นกิจกรรมหรือการทำงานตามระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการบรรลุ เป้าหมาย
๒. ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรต่างมีเป้าหมายของการทำงานที่ชัดเจน และเป็น เป้าหมายที่มีรากฐานมาจากพันธกิจขององค์กรเท่านั้น
๓. เป้าหมายจะวัดได้เป็นรูปธรรม โดยมีตัวชี้วัดที่สามารถวัดได้ เพื่อให้สามารถ ติดตามผลการปฏิบัติงานได้
๔. การตัดสินใจในการจัดสรรงบประมาณให้หน่วยงานหรือโครงการต่าง ๆ จะ พิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก
๕. พนักงานทุกคน รู้ว่างานที่องค์กรคาดหวังคืออะไร คิดเสมอว่างานที่ตนทำอยู่นั้น เพื่อให้เกิดผลอย่างไร ผลที่เกิดขึ้นจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของโครงการและองค์กรอย่างไร
๖. มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ การบริหารงาน บริหารคนสู่หน่วยงานระดับ ล่าง เพื่อให้สามารถทำงานได้บรรลุผลได้อย่างเหมาะสม
๗. มีระบบสนับสนุนการทำงาน ในเรื่องระเบียบการทำงานสถานที่ อุปกรณ์ในการ ทำงาน
๘. มีวัฒนธรรมและอุดมการณ์ร่วมกัน ในการทำงานที่สร้างสรรค์เป็นองค์กรที่มุ่งมั่น จะทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

๙. พนักงานมีขวัญและกำลังใจดี เนื่องจากได้โอกาสปรับปรุงงานและดุลยพินิจในการทำงานที่กว้างขึ้น ทำให้ลูกค้าได้รับความพอใจ

องค์กร เป็นสิ่งมีชีวิต องค์กรประกอบด้วยคนที่อยู่ในองค์กร องค์กรจะดี จะรุ่งเรืองหรือตกต่ำ ล้วนแล้วแต่แปรผันตามคุณภาพคนที่มีอยู่ หากเราจะสร้างองค์กร ปรับปรุงองค์กร ให้เป็นองค์กรที่ดี เป็นองค์กรที่เน้นผลสัมฤทธิ์ เราต้องเริ่มพิจารณาในการสร้างคนในองค์กรก่อน เพื่อให้คนในองค์กรไปสร้างองค์กรอีกทีหนึ่ง โดยมีองค์ประกอบดังนี้

๑. “มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ”

Achievement Orientation เป็นความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ดีกว่ามาตรฐานแห่งความเป็นเลิศ ซึ่ง มาตรฐานนั้นอาจเป็นระดับที่ตนเองเคยทำมาก่อน หรือเป็นมาตรฐานของการวัดผลงานตามตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ หรือการเอาชนะผู้อื่น หรือเป็นเป้าหมายที่ท้าทายที่ตนกำหนดขึ้นมา หรือการทำในสิ่งที่ไม่เคยมีใครทำมาก่อน

ระดับ ๑ ต้องการงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดี

• พยายามอย่างหนักเพื่อการทำงานที่ดี ตามมาตรฐานการวัดผลงานที่กำหนดโดยผู้อื่น

• แสดงทัศนคติเชิงบวกกว่าสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้

ระดับ ๒ กำหนดมาตรฐานในการวัดผลงานด้วยตนเอง

• กำหนดเป้าหมายและมาตรฐานด้านคุณภาพที่ชัดเจนด้วยตนเองและพยายามดำเนินการให้บรรลุ

• ใช้เวลาอย่างชาญฉลาดในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานที่ตนกำหนด

ระดับ ๓ ปรับปรุงผลงานของตนอยู่เสมอ

• ปรับปรุงกระบวนการทำงานตลอดจนแผนการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงผลงานของตนเองอยู่เสมอ

• ค้นหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงผลงานอยู่เสมอ

ระดับ ๔ กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายตนเองและผู้อื่น พยายามดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายนั้น

• กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายตนเองและผู้อื่นซึ่งเป็นเป้าหมายที่สมเหตุสมผล

• มุ่งมั่นในการบรรลุเป้าหมายที่ท้าทายเหล่านั้น ท่ามกลางอุปสรรคด้วยความอดุสาหะและตั้งมั่น

ระดับ ๕ การวิเคราะห์ผลได้ ผลเสีย ของการดำเนินการ

• กำหนดเป้าหมายเชิงธุรกิจด้วยตนเอง

จากเป้าหมายเชิงธุรกิจ

- วิเคราะห์อย่างละเอียดถึงผลกระทบทางด้านต้นทุนและผลประโยชน์ที่ได้

ระดับ ๖ ยอมรับความเสี่ยงทางธุรกิจที่ได้ประมาณการไว้แล้ว

- ยอมรับที่จะดำเนินงานด้วยความเสี่ยงที่ได้ประมาณการไว้
- หลังจากการประเมินผลได้ผลเสียแล้ว ดำเนินการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ (เช่น เวลา แรงงาน และ งบประมาณ) เพื่อการปรับปรุงผลงานเชิงธุรกิจให้ดีขึ้น

๒. “มุ่งมั่นต่อระเบียบและวิธีการ”

Concern for Order เป็นสมรรถนะเชิงพฤติกรรมที่สะท้อนถึงจิตสำนึกในการลดความไม่แน่นอนต่าง ๆ ที่มีผลกระทบจากสภาพแวดล้อม ซึ่งมักแสดงออกมาด้วยการจับตามอง และการตรวจสอบการทำงาน รวมทั้งความถูกต้องของข้อมูลต่าง ๆ และมักแสดงออกถึงความมุ่งมั่นที่จะสร้างความชัดเจนในบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและผู้อื่นอยู่เสมอ

ระดับ ๑ แสดงออกซึ่งจิตสำนึกใน

- การปฏิบัติงานขั้นพื้นฐาน ด้วยการปฏิบัติตามกระบวนการอย่างถูกต้อง
- ระเบียบวินัยในการทำงาน มักจะแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดเสมอ

ระดับ ๒ ตรวจสอบของตนเอง

- ตรวจสอบความละเอียดถี่ถ้วน และคุณภาพของงานที่ตนทำอยู่ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานด้านคุณภาพ และบรรลุความคาดหวัง

- ส่งมอบงานทุกชิ้นอย่างไม่มีข้อผิดพลาด

ระดับ ๓ ติดตามความก้าวหน้าของงาน

- ติดตามความก้าวหน้าในงานของตนเองและผู้อื่นอย่างต่อเนื่องโดยการเปรียบเทียบกับแผนงานที่ได้วางไว้

- จัดบันทึกอย่างละเอียดถึงกิจกรรม กำหนดเวลา ผลสัมฤทธิ์ค่าใช้จ่าย ฯลฯ ที่เกี่ยวกับการทำงาน

ระดับ ๔ วางแผนงานอย่างชัดเจน

- กำหนดเป้าหมายที่ทำหายตนเองและผู้อื่น เป็นเป้าหมายที่สมเหตุสมผล
- มุมานะในการบรรลุเป้าหมายที่ทำหายเหล่านั้นท่ามกลางอุปสรรคด้วยความอดุสาหะและตั้งมั่น

๓. “ปฏิบัติการเชิงรุก”

Proactivity เป็นสมรรถนะเชิงพฤติกรรมที่จะมุ่งมั่นปฏิบัติหน้าที่ด้วยตนเอง และกระทำการเชิงรุก ในอันที่จะสร้างโอกาสต่าง ๆ หรือป้องกันปัญหา หรือแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ

ระดับ ๑ แก้ปัญหาปัจจุบัน

- จัดการกับปัญหาประจำวันอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
- ติดตามเพื่อให้แน่ใจว่าปัญหาต่าง ๆ ได้ถูกแก้ไขแล้ว

ระดับ ๒ คาดการณ์ถึงปัญหาหรือโอกาส

- คาดการณ์ถึงปัญหาต่าง ๆ ก่อนที่จะเกิด และพยายามเตรียมการเพื่อการ

จัดการกับปัญหาเหล่านั้น

- มองเห็นโอกาสในการปรับปรุงพัฒนา หรือสร้างธุรกิจใหม่ ๆ

ระดับ ๓ วิเคราะห์ปัญหาและสร้างโอกาส

- ริเริ่มทำการที่มากกว่าปกติ เพื่อป้องกันการเกิดปัญหา
- มองเห็น และสร้างโอกาสในการปรับปรุงพัฒนา หรือสร้างธุรกิจใหม่ ๆ

ระดับ ๔ แก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืนและสร้างโอกาส

- กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายตนเองและผู้อื่นซึ่งเป็นเป้าหมายที่สมเหตุสมผล
- มุ่งมั่นในการบรรลุเป้าหมายที่ท้าทายเหล่านั้น ท่ามกลางอุปสรรคด้วย

ความอดสาหะและตั้งมั่น

ระดับ ๕ มีวิธีการแก้ปัญหาระยะยาว

- คาดการณ์แนวโน้มของตลาด ความต้องการของลูกค้าที่เกิดขึ้นใหม่และ

ความต้องการขององค์กรในอนาคต

- วางแผนและใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ในการตอบสนองต่อความ

ต้องการดังกล่าว

๔. “เชี่ยวชาญแบบมืออาชีพ”

Professional Expertise เป็นสมรรถนะเชิงพฤติกรรมที่มุ่งมั่นพัฒนาความเชี่ยวชาญของตน ด้วยการขวนขวายหาประสบการณ์และความรู้เพิ่มเติม และนำมาประยุกต์ในงาน เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรและผู้อื่น

ระดับ ๑ มีความสามารถในวิชาชีพ

- มีทักษะพื้นฐานและความรู้ในวิชาชีพของตน
- ใช้ความรู้และทักษะที่มีอยู่อย่างเหมาะสมในการทำงาน

ระดับ ๒ เพิ่มพูนความเชี่ยวชาญของตนเพื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอ

- ริเริ่มที่จะเพิ่มพูนความรู้และความเชี่ยวชาญของตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- ขวนขวายหาข้อมูลและทักษะใหม่ ๆ

ระดับ ๓ ประยุกต์ใช้ความเชี่ยวชาญตอบสนองความต้องการขององค์กร

- ใช้ความเชี่ยวชาญของตนเองในการปรับปรุงผลการดำเนินงานธุรกิจหรือแก้ไข
ปัญหา
- เข้าใจและสามารถให้คำแนะนำได้ว่าเทคโนโลยีใหม่ ๆ จะสามารถนำมา
พัฒนาการดำเนินงานธุรกิจขององค์กรได้อย่างไร
- ระดับ ๔ เป็นผู้นำในสายวิชาชีพ
- สร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ในสายอาชีพของตน เพื่อพัฒนาธุรกิจขององค์กร
ให้ก้าวหน้า
- ทำตนเป็นหนึ่งในกลไกของการเปลี่ยนแปลง ด้วยการนำเอาเทคนิค
สมัยใหม่ในสายอาชีพของตนมาใช้อย่างแพร่หลายในองค์กร

๓. แนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการหรือการให้บริการ ได้มีผู้ให้ แนวคิด ไว้ดังนี้

สุนันท์ บุญวโรดม (๒๕๔๓ : หน้า ๒๒) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุด
ของ กิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้
ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

Gronroos (๑๙๙๐. p. ๒๗) จากหนังสือ Service Management and Marketing ได้ขยาย
ความคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ กิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มาก จับต้องไม่ได้ซึ่ง
โดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือ
ลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหา
ของลูกค้า

Stanton (๑๙๘๑. p. ๔๔๑) จากหนังสือ Fundamentals of Marketing ได้ขยายความให้
ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่าบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถ
ตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่
จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้
สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

Kotler (๑๙๙๔ : p. ๔๖๔-๔๖๘) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ
ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผล
ของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

สุดาดวง เรืองรุจิระ (๒๕๔๑ : หน้า ๑๑๖) กล่าวว่า งานบริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือการตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้า เป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอนเก็บรักษาสินค้าไว้ไม่ได้ และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ

ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

๑. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็เกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดีแต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

๒. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลางและในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

๓. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

๔. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

๕. สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์กรได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมาน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

๖. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์กรเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้วแต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อับลัษณ์ได้ต้องใช้เวลาอันเป็นสิบ ๆ ปี

๗. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

๘. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดีมาน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนที่มีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

๙. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทาลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมาสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิมและอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปได้

การปฏิบัติในการให้บริการ

ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะหะมัดหะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือห้อยเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริ่งใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำทักทายเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อนแต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เคร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิจึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูงและมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาด บางคนก็เสียอก

เสียใจ ตีอกชกหัว พูมพายนํ้าตา แต่กลับกัน ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่างๆ แม้แต่ผู้มารับบริการ เป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างต่าง ๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขาและปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกาย วาจา ใจ ต่อคนต่าง ๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภททุกระดับย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุก ๆ คนดูจะเป็นเรื่องเป็นไปไม่ได้ แต่ก็ไม่มีพันธมิตรที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

ข้อควรระวังในการให้บริการ

๑. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
๒. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทาลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
๓. ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทาความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
๔. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัวและไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
๕. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทาความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

เทคนิคการให้บริการ

- วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพองค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้น จึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่อง มีรายละเอียด ดังนี้
- คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่คุณให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการมีความ

กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

- บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกิริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

- เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการการสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้

- สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอบพระท่าน โทษครับ (ค่ะ) มีอะไรให้ผม (ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (ค่ะ) กรุณารอสักครู่ นะครับ(ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

- เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสลับกับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

- ทวนคาพูด เพื่อแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเราก็คงจะประสบความสำเร็จก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่เรา เริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ

ทุกวันนี้เมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทิ้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็กๆ น้อย ๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน

ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

๑. บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึงการให้บริการที่ตีบวกกับอะไรอีกเล็ก ๆ น้อย ๆ องค์ประกอบอื่นๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

๒. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจ และในคาพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา

๓. คำพูดที่วิเศษ คือ คาพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำพิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้

๔. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิกริยาของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น

๕. ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่าถึงการพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิตและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้

๖. พนักงานทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุด ไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่

๗. เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้นแต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความผิดให้พันตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น

๘. เราควรจะต้องมีอัธยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วยทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงานโดยรวมมีอัธยาศัยไมตรีต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง

๙. ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไมตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้นผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service quality) และผลิตภาพในการให้บริการ (Service productivity)

Millet (๑๙๕๔, p.๑๓) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการ เดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะ จะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นการสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสมรรถนะที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูด ปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่ต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้ ประการที่สอง การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถ ประกอบด้วยความสามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่ การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยน

ประกอบด้วยการแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ประการที่หก การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประการที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้นโดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ปลอดภัย การใช้บริการหรือสินค้าอื่นๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือ การใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษายาบาลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้า ให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

การวัดความพึงพอใจในการบริการ Millet (๑๙๕๔,p.๓๙๗) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการหรือสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่โดยวัดจาก การให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีคุณยุดีธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้ใช้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็ว คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ ต่างๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

วรเดช จันทรศร (๒๕๔๔) ได้ศึกษาและได้เสนอการพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ:กรณีศึกษาจากต่างประเทศ การปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพ ต้องให้ความสำคัญกับการนำเสนอวิธีการบริการคุณภาพโดยเน้นผลผลิตตรงตามความต้องการของหน่วยงาน การให้ความมั่นใจว่า มีการแก้ไขปรับปรุงที่เหมาะสมหากมีสิ่งผิดพลาดต้องแก้ไข ชี้แจง ขอโทษและการมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม จัดหาข้อมูลที่มีความ

เที่ยงตรงสมบูรณ์จัดให้มีทางเลือกในการให้คำแนะนำ หรือคำปรึกษาเพื่อประเมินผลด้านการปรับปรุง การให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถให้การเสนอแนะได้

Hoffman and Bateson (๒๐๐๖) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการ บริการที่มีคุณภาพซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักคือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่าง ต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจบริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการ ให้บริการที่หลากหลายจะต้องไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงได้ ดีขึ้น เสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นผู้นำในการ บริการนั้นๆ ดังนั้น การให้บริการจึงควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้ คือ (๑) หลักความสอดคล้องกับ ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้อง ตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่า กับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย (๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น จะต้องดำเนินไป อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ (๓) หลักความ เสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มี การใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคน อื่นๆอย่างเห็นได้ชัดเจน (๔) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับและ (๕) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเบื่อง่ายไม่มากนัก ทั้งยังไม่ เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไป โดยให้เอกชนมาร่วม ดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีงานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการกระจายอำนาจ สนับสนุน ให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น (Rhodes, ๑๙๙๖)

หลักการดังกล่าว ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าหลักนั้น ต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการ คือ แนวคิดจิตวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธ ผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ใน อันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการที่เน้นคุณภาพและ ประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ ผู้รับบริการและช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, ๒๕๕๔: ๓๑) ขณะที่ สมิต สัจฉกร (๒๕๕๔) ระบุว่า การบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการ

เพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ประกอบด้วย ๑) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ๒) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ๓) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน ๔) เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ และ ๕) จะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

เรวัต แสงสุริยงค์ (๒๕๔๗) ได้ทำการศึกษาการบริการอิเล็กทรอนิกส์:ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery—ESD) มุ่งเน้นการให้บริการต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ ๒๔ ชั่วโมง การให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทาง จะใช้แบบใหม่หรือโทรศัพท์ โทรสาร ที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและแนะนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยงานไปใช้จากศูนย์กลาง การให้บริการของรัฐ (government gateway) โดยรูปแบบของการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ ๔ รูปแบบ คือ รัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizen-G2C) เป็นเว็บที่บริการประชาชนซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง รูปแบบที่สอง คือ บริการของรัฐบาลสู่ธุรกิจ (Government to Business-G2B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้างเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม คือ บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government -G2G) เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Intra and Inter administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ (Government to Foreign - G2F) เป็นบริการระหว่างรัฐบาลและรัฐหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุน การท่องเที่ยว

๔. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปแล้วในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ นิยมศึกษากันในสองมิติคือ มิติความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้มิติที่สอง คือความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งมีผู้อธิบายแนวคิดไว้มากมาย อีกทั้งที่ความสัมพันธ์กันกับเรื่องทัศนคติ ทัวไป ตัวอย่างเช่น Vroom (๑๙๖๔) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทน กันได้ เพราะในท้ายที่สุด ทั้ง

สองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นๆ โดยที่ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นในทิศทางตรงกันข้าม

McCormic (๑๙๖๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด ผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Dalton (๑๙๖๘) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ ชอบในบุคคล สิ่งของ หรือสภาพแวดล้อมที่เขาเข้าไปเกี่ยวข้อง

Shelly (๑๙๗๕) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่าง จากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิด ความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่าง สลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดย ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะ ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือ สิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็น สิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความสุข และความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในประเทศไทย

จากข้อสรุปของความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ดังกล่าวมาแล้วได้นำไปสู่ การ มองเห็นปัญหาด้านทฤษฎี และการวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ความพึงพอใจในประเทศไทยในสองมิติดังได้ กล่าวมาแล้วนั่นเอง คือ

๑) การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดย บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน และ

๒) การศึกษาความพึงพอใจในบริการ (Services Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่ง เป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และ

ค้นหา เหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกัน ด้วย

ประเด็นสำคัญของเรื่องนี้อยู่ที่การอธิบายตัวชี้วัดของความพึงพอใจ กล่าวคือ การศึกษาส่วนใหญ่ อธิบายความพึงพอใจจากตัวชี้วัดที่ตัวบริการ (Service) กระบวนการบริการ (Process) และในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) ซึ่งสิ่งเหล่านี้น่าจะเป็นสาเหตุหรือปัจจัย ของความพึงพอใจมากกว่าเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจเป็นผลจากการประเมินค่าของผู้รับบริการจากสิ่งเร้าภายนอก ดังได้กล่าวแล้วนั่นเอง มิใช่เป็นตัวสิ่งเร้า และเมื่อการศึกษา ดังกล่าวกำหนดให้สิ่งเร้าเป็นตัวชี้วัดของความพึงพอใจแล้ว จึงมักไปกำหนดปัจจัยส่วนตัว ของ ผู้รับบริการเป็นปัจจัยเหตุหรือตัวแปรอิสระ เช่น เพศ อายุ การศึกษา ฯลฯ ตามแบบของการวิจัย ที่ เน้นการวัดพฤติกรรมโดยทั่วไป

๕. แนวคิดการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและการยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มี ผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติราชการ การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ” ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ยังก่อให้เกิดประโยชน์ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้ผู้รับการประเมินผล (ส่วนราชการ) มีความเข้าใจรายละเอียดการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตรงกับกรอบและแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (แนวทาง BSC) สามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของการปฏิบัติราชการ

๒. เพื่อทราบผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการโดยเฉพาะผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) รวมทั้งความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติราชการส่วนราชการ

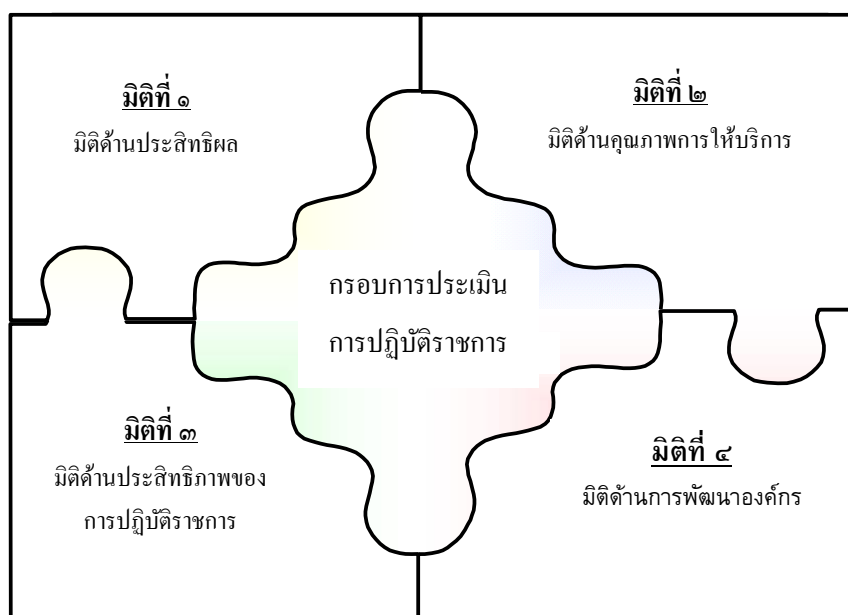
๓. ประเมินเพื่อนำผลลัพธ์มาพัฒนาองค์กรต่อไป

๔. เพื่อให้ส่วนราชการกำหนดแผน/โครงการ และจัดทำงบประมาณให้สอดคล้องกับแผนที่ยุทธศาสตร์และตัวชี้วัด (KPI)

๕. เพื่อทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการและติดตามเพื่อทราบปัญหาอุปสรรค การดำเนินการตามแผนงานโครงการในงบประมาณ

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ส่วนราชการจะดำเนินการจัดทำคำรับรองและประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อรับสิ่งจูงใจตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ภายใต้กรอบการประเมินผลทั้ง ๔ มิติ ดังภาพ



ภาพที่ ๑ กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

สำหรับรายละเอียดของกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ แยกตามมิติสามารถแสดงได้ตามภาพ ดังนี้

มิติที่ ๑ มิติด้านประสิทธิผล

แสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

แสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

มิติที่ ๓ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

แสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ปรับปรุงการบวนการทำงาน ให้มีมาตรฐานและสอดคล้องกับระเบียบกฎหมาย เป็นต้น

มิติที่ ๔ มิติด้านการพัฒนาองค์กร

แสดงความสามารถในการบริหารจัดการองค์กร และการพัฒนาองค์กร เพื่อสร้างความพร้อมในการสนับสนุนแผนปฏิบัติราชการ

ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ ด้วยเช่นกัน ดังนั้นอวยชัย พัสตุรักษา (๒๕๕๖: ๑) จึงอธิบายแนวทางการดำเนินการประเมินตามระบบ LQM / Core team ว่า กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีความเข้มแข็ง จึงได้มีการประเมินการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นประจำทุกปี โดยเริ่มมาตั้งแต่ปี ๒๕๔๖ (เริ่มแรกประเมิน ๔ หมวด คือ หมวดบริหารงานทั่วไป หมวดการเงิน การคลัง หมวดการบริการประชาชน และหมวดบริหารงานบุคคล) ปัจจุบันได้ปรับปรุงและพัฒนาแบบประเมินฯ เป็นการประเมิน จำนวน ๔ ด้าน ประกอบด้วย

๑. ด้านการบริหารจัดการ
๒. ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา
๓. ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง
๔. ด้านการบริการสาธารณะ

วัตถุประสงค์ในการประเมินผล เป็นไปเพื่อ

๑. นิเทศควบคุมไปกับการติดตามประเมินผลการปฏิบัติ ราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ
๒. ทราบประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวมทั้งประเทศ แต่ละประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๓. ทราบจุดอ่อน จุดแข็งในการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสามารถพัฒนา แก้ไขปรับปรุงได้ตามความจำเป็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประโยชน์ในการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑. ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบศักยภาพในการปฏิบัติราชการ และมีข้อมูลนำไปสู่การติดตามผลและการพัฒนาการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างต่อเนื่องเป็นรูปธรรม
๒. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการมุ่งสู่ประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ และมีประสิทธิภาพเป็นระบบ

ระยะเวลาดำเนินการประเมินผล

๑. ปรับปรุงแบบประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิมพ์แบบประเมินฯ และส่งแบบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระหว่างเดือนตุลาคม ถึงเดือนมกราคม ของปี
 ๒. ชี้แจงขั้นตอน และวิธีการประเมินให้คณะทำงาน Core team ตามภาคต่างๆ ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนมีนาคม ของปี
 ๓. จังหวัดโดยคณะทำงาน Core team ประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่รับผิดชอบ ระหว่างเดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน ของปี
 ๔. จังหวัดรายงานผลคะแนนการประเมินฯ เดือนกรกฎาคม ของปี
- ซึ่งหลักเกณฑ์การประเมินการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ในเบื้องต้นประกอบไปด้วย

๑. การบริหารจัดการ

ประเด็นการประเมินเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยมีสาระสำคัญคือ

- ๑.๑ การบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน
- ๑.๒ การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๑.๓ การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ
- ๑.๔ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- ๑.๕ การปรับปรุงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๑.๖ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน
- ๑.๗ การประเมินผลการปฏิบัติงาน

๒. การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา

ประเด็นการประเมิน เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และการปฏิบัติงานในเรื่องเกี่ยวกับสภาของท้องถิ่น ประกอบด้วย

๒.๑ การบริหารงานบุคคล

๒.๒ การดำเนินกิจการของสภาท้องถิ่น

๓. การบริหารงานการเงินและการคลัง

ประเด็นการประเมิน ประกอบด้วย

๓.๑ การจัดทำงบประมาณและการพัสดุ

๓.๒ การจัดเก็บรายได้

๓.๓ การบริหารการเงินและบัญชี

๓.๔ การจัดส่งเงินสมทบกองทุนบาเหน็จบำนาญ

๓.๕ การตรวจสอบภายใน

๔. การบริการสาธารณะ

ประเด็นการประเมิน เกี่ยวกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องดำเนินการ ประกอบด้วย

๔.๑ ด้านถนน ทางเดิน และทางเท้า

๔.๒ ด้านไฟฟ้าสาธารณะ

๔.๓ ด้านระบบระบายน้ำ

๔.๔ ด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค

๔.๕ ด้านการพัฒนาเด็กและ

๔.๖ ด้านการส่งเสริมกีฬา

๔.๗ ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ

๔.๘ ด้านการส่งเสริมผู้ด้อยโอกาส

๔.๙ ด้านงานสาธารณสุข

๔.๙.๑ จำนวนกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้ทำหน้าที่ดูแลสุขภาพในชุมชน/หมู่บ้าน (อสม. แกนนำสุขภาพ ผู้นำองค์กรในชุมชน ฯลฯ)

๔.๙.๒ จำนวนกิจกรรมที่ให้ความรู้แก่ประชาชนในการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันรักษาโรค

๔.๙.๓ จำนวนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพและป้องกันรักษาโรคให้แก่ประชาชน (ไม่ใช่การให้ความรู้)

๔.๙.๔ จำนวนหน่วยบริการสาธารณสุขที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ดำเนินการหรือสนับสนุนในการดูแลสุขภาพประชาชน

๔.๙.๕ ร้อยละของการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อดำเนินการหรือสนับสนุนใน
การดูแลสุขภาพประชาชน

๔.๑๐ ด้านการส่งเสริมการพัฒนาศรี

๔.๑๑ ด้านการส่งเสริมอาชีพ

๔.๑๒ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๔.๑๓ ด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น

๔.๑๔ ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว

๔.๑๕ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๔.๑๖ ด้านการศึกษา

๖. แนวคิดการบริหารค่าตอบแทนเพื่อจูงใจบุคลากร

แนวคิดการบริหารค่าตอบแทน

ในระดับสากล งานวิจัยและการออกแบบด้านค่าตอบแทนในช่วงศตวรรษที่ ๒๐ ส่วนใหญ่
เน้นไปที่ภาคเอกชน และมีเพียงจำนวนไม่มากที่ให้ความสนใจในภาครัฐ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า ภาค
ราชการได้รับการมองว่าเป็นองค์กรที่จูงใจทางด้านการมั่นคงในงาน และควมมีเกียรติ แนวคิดนี้
ได้รับการสนับสนุนจากหลายองค์ประกอบ ทั้งในเรื่องความมั่นคงในการจ้างงาน (ความยั่งยืนในการ
จ้างงาน ซึ่งมีความเสี่ยงน้อยที่จะถูกเลิกจ้าง ถูกลดขนาด หรือถูกให้ออกจากงานเนื่องจากผลงานต่ำ)
การขึ้นเงินเดือนที่สม่ำเสมอตามช่วงเวลา ผลประโยชน์เกื้อกูลที่ดี รวมทั้งบำเหน็จบำนาญ และชั่วโมง
การทำงานที่ไม่มากเกินไป อย่างไรก็ตาม เนื่องจากโลกของการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่าง
ต่อเนื่อง และบุคลากรที่มีทักษะความรู้ความสามารถ เป็นปัจจัยที่ยากในการจูงใจและรักษาไว้ ดังนั้น
ภาคราชการจึงต้องหันมาทบทวนและปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติด้านค่าตอบแทนใหม่ นอกจากนั้น
แล้วความรับผิดชอบที่สูงขึ้น และการถูกตรวจสอบอย่างถี่ถ้วนจากสาธารณะได้ผลักดันให้เกิดความ
จำเป็นที่จะต้องสำรวจ รวมทั้งประเมินความมีประสิทธิภาพของระบบค่าตอบแทนในภาคราชการ

ผลตอบแทนต่างๆ ที่บุคลากรได้รับจากการทำงาน จะมุ่งเน้นไปที่การทำความเข้าใจ
แนวความคิดและทฤษฎี ที่ใช้เป็นกรอบในการพิจารณาเกี่ยวกับการจัดสรรเงินรางวัลให้แก่บุคลากร
ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งของผลตอบแทนจากการทำงาน และสรุปถึงพัฒนาการของการจัดสรร
สิ่งจูงใจในภาคราชการ โดยแบ่งออกเป็น ๓ ประเด็นหลัก ดังนี้

๑. องค์ประกอบของผลตอบแทนจากการทำงาน (Components of Total Returns) หมายถึง ผลตอบแทนด้านการเงิน บริการ และผลประโยชน์เกื้อกูลทุกรูปแบบที่บุคคลได้รับจากการจ้างงาน สามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑.๑ ผลตอบแทนเชิงธุรกรรม (Transactional Returns) หรือค่าตอบแทนรวม (Total compensation) เป็นผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินซึ่งจ่ายให้แก่บุคลากรทั้งทางตรงและทางอ้อม ประกอบด้วยค่าตอบแทนประเภทต่างๆ ดังนี้

๑.๑.๑ ค่าตอบแทนพื้นฐาน (Base Pay) เป็นค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินที่นายจ้างจ่ายสำหรับงานที่ทำ สะท้อนถึงค่าของงานหรือทักษะ ได้แก่ เงินเดือนหรือค่าจ้าง

๑.๑.๒ ค่าตอบแทนเฉพาะกรณี (Contingent Pay) เป็นการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน (Pay for Performance) หรือจ่ายตามความสามารถ (Pay for Competence)

๑) การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน อาจจ่ายในรูปแบบของการขึ้นเงินเดือน (Merit Pay) หรือจ่ายเป็นค่าตอบแทนแบบจูงใจรูปแบบอื่น เช่น เงินโบนัส หรือเงินรางวัลต่างๆ เป็นต้น

๒) การจ่ายค่าตอบแทนตามความสามารถ เป็นการจ่ายค่าตอบแทนเพิ่มให้สำหรับความรู้ ทักษะ หรือสมรรถนะ เช่น เงินประจำตำแหน่งต่างๆ เป็นต้น

๑.๑.๓ ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) เป็นค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อมที่องค์กรจ่ายเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของค่าตอบแทนแก่บุคลากร ผลประโยชน์เกื้อกูลบางอย่างเป็นข้อบังคับที่กฎหมายกำหนดให้นายจ้างต้องจัดหาให้แก่บุคลากร เช่น ประกันอุบัติเหตุ ประกันสังคม เป็นต้น ในขณะที่ผลประโยชน์เกื้อกูลบางอย่างเป็นสิ่งที่นายจ้างจ่ายเพิ่มเติมให้แก่บุคลากรเอง เช่น ประกันชีวิต การรักษาพยาบาล วันหยุดพักผ่อน ค่าเช่าบ้าน ค่าเดินทาง เป็นต้น

๑.๒ ผลตอบแทนเชิงความสัมพันธ์ (Relational Returns) เป็นผลตอบแทนจากการทำงานที่ไม่ใช่ตัวเงิน ที่มีผลกระทบอย่างมากต่อพฤติกรรมของบุคลากร ผลตอบแทนนี้มาจากการงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่ได้กำหนดไว้ชัดเจนในสัญญาจ้างงานเหมือนค่าตอบแทนรวม แต่เป็นพันธะผูกพันภายในระหว่างนายจ้างและบุคลากรที่เห็นได้จากนโยบาย และแนวทางปฏิบัติขององค์กร ตัวอย่างของผลตอบแทนด้านนี้ ได้แก่ การยกย่องชมเชย ความมั่นคงในงาน ความท้าทายในงาน โอกาสในการเรียนรู้ ความพึงพอใจส่วนตัวต่อความสำเร็จในงานที่ทำ ทักษะการทำงานกับทีมงานที่เก่ง เป็นต้น

การพิจารณาผลตอบแทนแบบขยายความกว้าง ครอบคลุมทั้งผลตอบแทนเชิงธุรกรรม และผลตอบแทนเชิงความสัมพันธ์ เป็นเรื่องที่มีประโยชน์ ช่วยให้การออกแบบค่าตอบแทนมีความหลากหลายและยืดหยุ่นยิ่งขึ้น ในหัวข้อต่อไปจะขยายความเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนตาม

ผลงานซึ่งเป็นองค์ประกอบส่วนที่สองของค่าตอบแทนรวมและเป็นประเด็นหลักของแนวความคิดพื้นฐานในการจัดสรรสิ่งจูงใจ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๕๒: ๕-๑๕)

การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน

กรอบในการพิจารณาเกี่ยวกับการจัดสรรเงินรางวัลให้แก่บุคลากรแบ่งเป็น ๓ ประเด็นหลักคือ

๒.๑ ทฤษฎีในการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน

ทฤษฎีจิตวิทยาหลายทฤษฎีได้ชี้ให้เห็นว่า การเชื่อมโยงการจ่ายค่าตอบแทนเข้ากับผลงานควรนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้น ผลงานของบุคลากรสูงขึ้นก็เพราะแรงจูงใจของพวกเขาสูงขึ้น อันเนื่องมาจากการเชื่อมต่อกันของค่าตอบแทนและผลงาน แรงจูงใจและความสามารถเป็นปัจจัยหลักที่ใช้กันทั่วไป ในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ในที่นี้จะพูดถึงทฤษฎีจิตวิทยาที่สำคัญ ทฤษฎีหนึ่งที่น่าสนใจในการอธิบายว่า ทำไมการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจึงจะสามารถจูงใจบุคลากรได้ นั่นคือ ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

ทฤษฎีนี้นำเสนอเริ่มแรกโดย Vroom (๑๙๖๔) และได้รับการพัฒนาจากนักวิชาการหลายคนรวมทั้ง Porter และ Lawler ตามทฤษฎีนี้แรงจูงใจหรือแรงผลักดันการกระทำเป็นผลมาจากกระบวนการตัดสินใจอย่างรอบคอบของคนๆ หนึ่ง การตัดสินใจที่จะกระทำการใดๆ ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของคนนั้นๆ ใน ๓ เรื่อง คือ ๑) ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง มุมมองของบุคลากรแต่ละคน ถึงระดับความพยายามที่จำเป็นต้องใช้ในการบรรลุผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ๒) ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) หมายถึง ความเชื่อที่ว่าผลงานต่างระดับใดระดับหนึ่งจะส่งผลถึงผลลัพธ์ที่ต่างกัน ๓) การประมาณค่าผลลัพธ์ (Valence) หมายถึง ความสำคัญหรือความน่าดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่ได้ต่อบุคลากร ปัจจัยทั้งสามนี้จะสัมพันธ์กันในลักษณะทวีคูณ นั่นคือ ถ้าความคาดหวัง ความเป็นเครื่องมือ หรือการประมาณค่าผลลัพธ์ ตัวใดตัวหนึ่งมีค่าเท่ากับศูนย์ จะส่งผลให้แรงจูงใจมีค่าเท่ากับศูนย์เช่นกัน

ทฤษฎีความคาดหวังเสนอว่า การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจะจูงใจให้เกิดผลงานที่สูงขึ้น เพราะการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือในการที่จะได้ค่าตอบแทนที่สูงขึ้น การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจะจูงใจให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นได้ ก็ในสถานการณ์ที่ผลการปฏิบัติงานต้องได้รับการวัดอย่างถูกต้อง การจ่ายค่าตอบแทนเป็นผลจากผลงาน ค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นต้องเป็นผลลัพธ์ที่มีคุณค่า และบุคลากรต้องมีโอกาสในการพัฒนาผลงาน ยิ่งไปกว่านั้น นัยของทฤษฎีนี้ ยังสะท้อนถึงสาระสำคัญดังนี้ (ก) การจ่ายเงินจูงใจจำนวนมากกว่า ดีกว่าการจ่ายในจำนวนที่น้อยกว่า (ข) การมองเห็นว่าผลงานของตนเอง สามารถสร้างความแตกต่างต่อผลงานรวมเป็นสิ่งสำคัญ บุคลากรต้องเชื่อว่าพวกเขามีอิทธิพลต่อเป้าหมายผลงานของทีมงานหรือองค์การ และ (ค) การประเมิน

ความสามารถของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญ องค์กรต้องให้ความสำคัญในเรื่องการฝึกอบรม และ ทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้สามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

๒.๒ ทฤษฎีในการกำหนดโครงสร้างการจ่ายรางวัล

มีทฤษฎีไม่มากนักที่อธิบายถึงโครงสร้างการจ่ายรางวัลในแต่ละระดับ ในที่นี้จะขอสรุปทฤษฎีที่เด่นชัดสำคัญๆ ๒ ทฤษฎี คือ ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) และ ทฤษฎีการแข่งขัน (Tournament Theory)

๒.๒.๑ ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity theory)

ตามทฤษฎีนี้บุคลากรตัดสินความยุติธรรมของการจ่ายค่าตอบแทน โดยการเปรียบเทียบงาน คุณสมบัติ และค่าตอบแทนที่ให้แก่งานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับของตนเอง อย่างไรก็ตาม มีงานวิจัยไม่มากนักที่ตอบคำถามเกี่ยวกับโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนโดยตรง ส่วนใหญ่แล้วก็มุ่งไปที่จำนวนของค่าตอบแทน ทฤษฎีความเสมอภาคเห็นว่าการจัดสรรค่าตอบแทนแก่ผลงานที่แตกต่างกัน สามารถทำได้ทั้งในลักษณะการจัดสรรตามโครงสร้างแบบเท่าเทียมกัน (Egalitarian Structure) นั่นคือ การจัดสรรค่าตอบแทนที่ไม่แตกต่างกันมาก และในลักษณะการจัดสรรตามโครงสร้างแบบลำดับชั้น (Hierarchical Structure) ที่จัดสรรให้ค่าตอบแทนแตกต่างกันมากตามระดับของผลงาน

๒.๒.๒ ทฤษฎีการแข่งขัน (Tournament Theory)

ทฤษฎีนี้เป็นการศึกษาของนักเศรษฐศาสตร์ที่เน้นไปที่ผลกระทบโดยตรง มากกว่าผลกระทบเชิงจิตวิทยาของการจ่ายค่าตอบแทน การจัดสรรเงินรางวัลจะมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยทฤษฎีการแข่งขันสนับสนุนการจัดสรรตามโครงสร้างแบบลำดับชั้น (Hierarchical Structure) ที่เห็นว่าความแตกต่างของค่าตอบแทนระหว่างชั้นรางวัลยิ่งสูง ก็ยิ่งทำให้บุคลากรเพิ่มความพยายามในการที่จะบรรลุผลงาน เพื่อให้ได้รางวัลที่ระดับสูงๆ อย่างไรก็ตามงานวิจัยที่สนับสนุนการจ่ายค่าตอบแทนที่แตกต่างกันมาก และทฤษฎีการแข่งขัน ต่างศึกษาบนพื้นฐานของสถานการณ์ที่ผลงานของแต่ละคนเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดของผลงานขององค์กร หรือในสถานการณ์ที่ความต้องการการร่วมมือกันในการทำงานมีน้อย

โดยสรุป การกำหนดโครงสร้างการจ่ายเงินรางวัลจะต้องพิจารณาถึง ความเหมาะสมของการจ่ายแต่ละระดับผลงานว่า ควรจะแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด เช่น หากอิงการจัดสรรตามโครงสร้างแบบเท่าเทียมกัน (Egalitarian Structure) ก็จะกำหนดให้อัตราการจ่ายรางวัลของแต่ละระดับผลงาน รวมทั้งระดับผลงานต่ำสุดจนถึงสูงสุดไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งการกำหนดเช่นนี้จะเหมาะกับวัฒนธรรมการทำงานที่ต้องร่วมมือกันอย่างใกล้ชิด และแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันหรือการทำงานที่เน้นที่งานนั่นเอง แต่หากอิงการจัดสรรตามโครงสร้างแบบลำดับชั้น (Hierarchical Structure) การกำหนดอัตราการจ่ายของแต่ละระดับผลงาน รวมทั้งระดับผลงานต่ำสุดจนถึงสูงสุดจะ

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งการกำหนดเช่นนี้จะเหมาะกับวัฒนธรรมการทำงานที่อิงกับผลงานของแต่ละคนอย่างเด่นชัด และการทำงานอาศัยความร่วมมือกันน้อย ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) สนับสนุนการจัดสรรทั้งสองแบบ ในขณะที่ทฤษฎีการแข่งขัน (Tournament Theory) สนับสนุนการจัดสรรแบบลำดับขั้น

ลักษณะของระบบแรงจูงใจที่ดี

นอกจากการออกแบบระบบสิ่งจูงใจได้อย่างเหมาะสมแล้ว การนำระบบไปดำเนินการให้เกิดประสิทธิผลตามความมุ่งหวังก็เป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากเช่นกัน Lawler และ Milkovich & Newman ได้รวบรวมลักษณะของระบบแรงจูงใจที่ดี ที่จะสามารถกระตุ้นบุคลากรให้ทำงานจนประสบความสำเร็จ และสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับประเมินการดำเนินการจัดสรรสิ่งจูงใจได้ ดังต่อไปนี้

๑.๑ การจัดสรรค่าตอบแทนต้องเชื่อมโยงอย่างชัดเจนกับผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ องค์กรต้องมีตัวชี้วัดและเกณฑ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายในระดับต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นบุคคล/หน่วยงาน ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรโดยรวม

๑.๒ เป้าหมายหรือเกณฑ์ต้องอยู่ในระดับที่สามารถบรรลุได้ เมื่อใช้ความพยายามพอสมควร ทั้งนี้เกณฑ์ต่างๆ ควรต้องคำนึงถึงสภาพปัจจุบันขององค์กร นอกจากนั้นควรมีเป้าหมายในระยะกลางและระยะยาว ที่จะให้องค์กรมีระดับของผลการดำเนินงานที่เป็นสากลเพื่อให้องค์กรได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

๑.๓ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากระบบแรงจูงใจต้องมีปริมาณมากพอ ข้อนี้อาจเป็นคำถามที่ยากที่สุดที่ต้องหาคำตอบที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมว่า การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานควรเพิ่มขึ้นมากเพียงใดจึงจะสามารถจูงใจบุคลากรได้

๑.๔ ค่าตอบแทนในระบบแรงจูงใจ ต้องคำนึงถึงความสามารถในการจ่ายขององค์กร เป็นสำคัญ โดยการกำหนดค่าตอบแทนจะต้องคุ้มค่างับผลประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับกลับมา และจะต้องสร้างความตระหนักให้บุคลากร โดยการมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียกับผลการดำเนินงานขององค์กร

๑.๕ ระบบแรงจูงใจต้องไม่ซับซ้อนหรือยากต่อการทำความเข้าใจ เพราะจะทำให้บุคลากรไม่เกิดแรงจูงใจที่จะกำหนด หรือปรับผลงานให้บรรลุเป้าหมาย ในส่วนความรับผิดชอบของตนเอง

๑.๖ ระบบแรงจูงใจต้องโปร่งใสและเป็นที่ยอมรับของบุคลากร จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ระบบแรงจูงใจ เพื่อสร้างความเข้าใจและควรเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่างๆ มีส่วนร่วมในการคัดเลือกตัวชี้วัดและเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างการยอมรับและโปร่งใสในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน

๑.๗ การจ่ายสิ่งจูงใจต้องทันการณ คือใกล้เคียงกับเวลาที่บุคลากรได้สร้างผลงานให้กับองค์กร/หน่วยงานต้นสังกัด

การจัดสรรสิ่งจูงใจในภาคราชการ

แนวความคิดในการปฏิรูประบบราชการ และแนวคิดการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน การสนับสนุนการปฏิรูประบบราชการให้มีขนาดเล็กลง มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งจะต้องออกแบบกลยุทธ์ใหม่ในการบริหารองค์การเพื่อให้เป็นหน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูงในการให้บริการสาธารณะ การจ่ายค่าตอบแทนแบบจูงใจถูกมองว่า เป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับการปฏิรูประบบราชการ

การดำเนินการตามแนวทางและวิธีการในการสร้างแรงจูงใจ เพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามมติของคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๔๖ ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบการบริหารผลงานแบบใหม่ของระบบราชการไทย จากการศึกษาของสำนักงาน ก.พ.ร. โดยว่าจ้างที่ปรึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และได้ข้อสรุปเกี่ยวกับผลการดำเนินการจัดสรรสิ่งจูงใจในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๗ - ๒๕๕๐ ว่า ข้าราชการและลูกจ้างประจำส่วนใหญ่ (จากการเก็บข้อมูลเชิงกว้างด้วยแบบสอบถามที่ส่งให้ข้าราชการและลูกจ้างประจำทั่วประเทศแบบสุ่มตัวอย่าง) เห็นว่า หลักเกณฑ์และแนวทางการจัดสรรสิ่งจูงใจมีความเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบราชการ ส่งเสริมประสิทธิภาพของหน่วยงาน ตลอดจนช่วยให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ และปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานให้สูงขึ้น

ศุภชัย ยาวะประภาษ (๒๕๔๘) อธิบายถึงระบบการให้สิ่งจูงใจในภาครัฐไทย ประกอบด้วย สิ่งจูงใจ ๒ ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่ สิ่งจูงใจที่เป็นค่าตอบแทน และสิ่งจูงใจที่เป็นสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. ค่าตอบแทนในภาครัฐไทย สามารถจำแนกออกเป็น ๓ ประเภทย่อยได้แก่

๑.๑ ค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ปกติ ได้แก่ เงินที่ภาครัฐจ่ายให้บุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้มอบหมาย หรือตามสัญญาจ้างที่ได้ทำการตกลงไว้ ได้แก่ เงินเดือน (Basic Salary) หรือค่าจ้าง (Wage)

๑.๒ ค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานนอกเหนือจากภาระหน้าที่ปกติ เป็นค่าตอบแทนที่ภาครัฐจ่ายให้บุคลากร ในการปฏิบัติงานนอกเหนือไปจากที่ได้มอบหมาย หรือนอกเหนือจากสัญญาจ้างที่ได้ทำการตกลงไว้ ทั้งในด้านระยะเวลา และด้านภารกิจ เช่น เบี้ยประชุมกรรมการ เงินตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ เงินค่าสมนาคุณวิทยากร เงินค่าสอนพิเศษ เงินเพิ่มพิเศษสำหรับผู้ทำงานในอากาศ เงินเพิ่มพิเศษสำหรับผู้ปฏิบัติการใต้น้ำ

๑.๓ ค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ปกติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นค่าตอบแทนที่ภาครัฐมอบให้แก่บุคลากร เนื่องจากปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ ทั้งในเชิงปริมาณ และ/หรือคุณภาพ เช่นเงินรางวัลประจำปี โบนัส (พนักงานรัฐวิสาหกิจ)

๒. สวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูล

ในระบบราชการไทย ถือว่าเป็น “สิ่งจูงใจ” และเครื่องดึงดูดให้บุคลากรเข้าสู่ระบบราชการ และคงอยู่ในระบบราชการได้มากกว่าสิ่งจูงใจประเภทค่าตอบแทน ประกอบไปด้วย

๒.๑ สวัสดิการที่เป็นตัวเงิน ระบบราชการได้ให้ความสำคัญกับสวัสดิการประเภทนี้มากที่สุด โดยได้จัดให้มีการครอบคลุมไปถึงครอบครัวของบุคลากร (บิดา มารดา คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ) ทั้งในด้านสุขภาพ การศึกษา และที่อยู่อาศัย ทั้งในขณะที่ยังดำรงสภาพการเป็นบุคลากรภาครัฐ และยังมีบำเหน็จบำนาญให้เมื่อพ้นสภาพการเป็นบุคลากรโดยไม่มีความผิด ซึ่งเป็นการประกันความมั่นคงในวัยชราอีกด้วย

๒.๒ สวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน อาทิเช่น ๑) การลา ซึ่งในบุคลากรภาครัฐมีสิทธิลาด้วยเหตุผลต่างๆ ถึง ๙ ประการ ๒) บ้านพักของทางราชการ ๓) เงินกู้เพื่อเคหะสงเคราะห์ ๔) การจัดสถานที่การทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ๕) การจัดฌาปนกิจสงเคราะห์ ฯลฯ

๒.๓ ค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพในการปฏิบัติหน้าที่ (Cost of Living) ซึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานนอกสถานที่ หรือภูมิลำเนา คือการให้ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเนื่องจากการเดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งมักจะประกอบไปด้วย ค่ายานพาหนะ ค่าที่พัก และเบี้ยเลี้ยง ในกรณีที่สถานที่นั้นมีค่าครองชีพสูงกว่าสถานที่ปฏิบัติงานหรือภูมิลำเนาตามปกติ เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการทั้งใน และต่างประเทศ

๓. เครื่องบงบอกฐานะทางสังคม

ภาครัฐไทยยังคงมี “ยศ” ให้กับข้าราชการบางประเภท และแม้บุคลากรภาครัฐประเภทอื่นที่ไม่มียศ แต่ชื่อตำแหน่งของภาครัฐซึ่งต่อท้ายด้วยชื่อขององค์การภาครัฐอันเป็นที่รู้จักโดยทั่วไปก็สามารถสร้างความภูมิใจให้กับบุคลากร การมอบรางวัล และประกาศเกียรติคุณ เช่นรางวัลข้าราชการดีเด่น ซึ่งถือเป็นข้อได้เปรียบของภาครัฐ การจัดรถประจำตำแหน่ง และเงินประจำตำแหน่งให้เหมาะสมแก่หน้าที่ และความรับผิดชอบในตำแหน่งที่จำเป็นต้องได้รับการยอมรับจากสังคม และที่สำคัญที่สุดคือ เครื่องราชอิสริยาภรณ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ภาคเอกชนไม่สามารถให้แก่บุคลากรได้

๔. การประกาศเกียรติคุณ สดุดี

ภาครัฐไทยยังกำหนดสิ่งจูงใจเพิ่มเติมในรูปของรางวัลต่างๆ อาทิ รางวัลข้าราชการพลเรือนดีเด่นสาขาต่างๆ ที่มีการมอบให้แก่ข้าราชการในสาขาวิชาชีพต่างๆ เป็นประจำทุกปีในวันข้าราชการพลเรือน รางวัล ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี ที่มอบให้แก่องค์กรของรัฐและจังหวัดที่มีความเป็นเลิศในบริการสาขาต่างๆ เช่น สาขาสาธารณสุข สาขากการปกครองท้องถิ่น สาขาปราบปราม

ยาเสพติด และสาขาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีสถาบันบางแห่งที่ได้รับการยอมรับนับถือจากสังคมก็มีสิ่งจูงใจให้แก่หน่วยราชการต่างๆ เช่น สถาบันพระปกเกล้า ที่มีการจัดมอบรางวัลพระปกเกล้าให้แก่องค์กรของรัฐที่มีความเป็นเลิศด้านธรรมาภิบาล และการมีส่วนร่วม เป็นต้น

๕. ความมั่นคงในอาชีพ และการดำรงชีวิต

บุคลากรภาครัฐจะได้รับหลักประกันในเรื่องความมั่นคงมากกว่าบุคลากรภาคเอกชนทั้ง ในเรื่องของความแน่นอนของรายได้ และการถูกลดโทษทางวินัย หรือการให้พ้นสภาพการเป็นบุคลากรภาครัฐที่สำคัญ คำว่า “บุคลากรภาครัฐ” ยังมีคุณค่าในตัวเองจนสามารถใช้เป็นหลักค้ำประกันให้แก่ตนเองและบุคคลอื่นยามที่เกิด “อุบัติเหตุ” ในชีวิตได้

๖. ความก้าวหน้าและโอกาสในการพัฒนาตนเอง

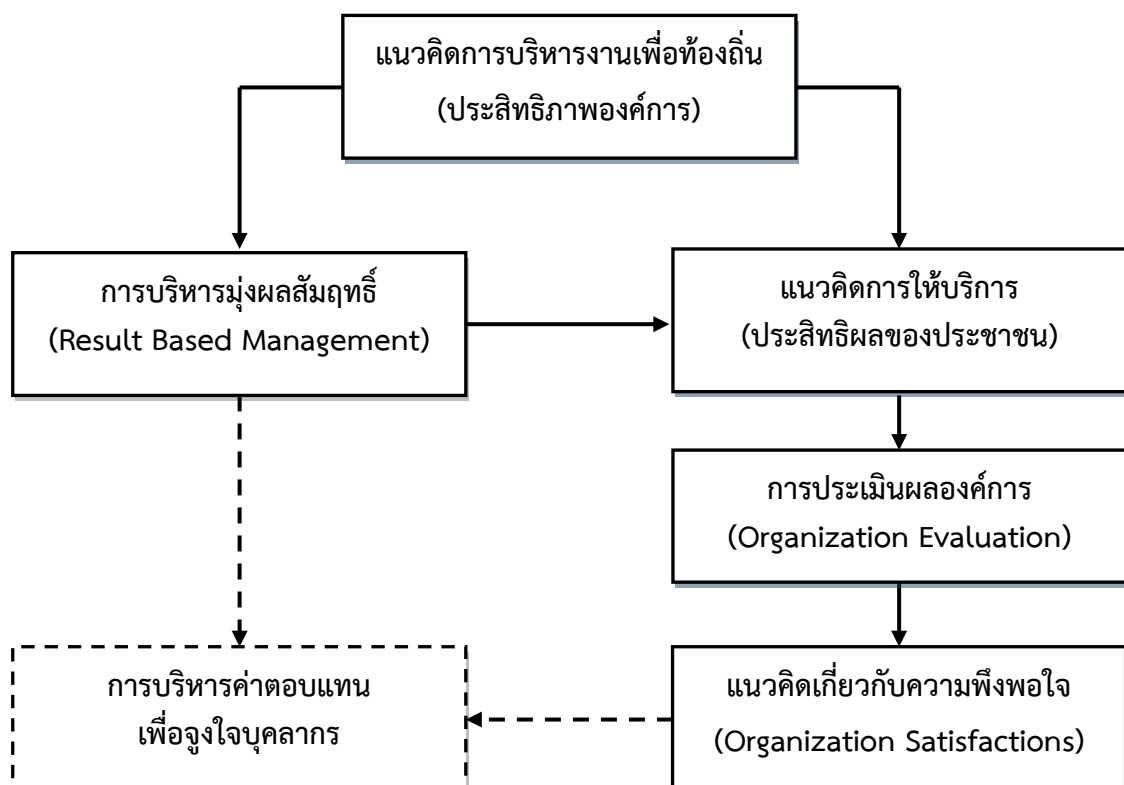
การเลื่อนตำแหน่ง หรือการเลื่อนขั้นยศ เป็นสิ่งจูงใจที่ภาครัฐใช้จูงใจให้บุคลากรเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนั้น บุคลากรภาครัฐยังมีโอกาสได้รับทุนให้ไปศึกษาฝึกอบรม สัมมนาดูงาน ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ทั้งภายในและต่างประเทศ

ระบบการให้สิ่งจูงใจในภาครัฐไทยปัจจุบัน มุ่งตอบสนองความจำเป็นพื้นฐาน (Needs) ของบุคคล ความรับผิดชอบ (Responsibility) และการเติบโตของบุคลากรเอง (Personal Growth) เพื่อหวังที่จะกระตุ้นให้บุคลากรในภาครัฐอุทิศตัวให้กับงาน และเพิ่มประสิทธิภาพของผลการทำงาน เนื่องจากสิ่งจูงใจเหล่านี้สามารถสร้างผลกระทบที่ลึกกว่าและยาวนาน โดยเฉพาะในเรื่องของการยอมรับ (Recognition) ซึ่งสะท้อนอย่างชัดเจนในรูปของ “ชื่อและสถานภาพ” ของการเป็น “ข้าราชการ” ที่พ่วงท้ายด้วย “เครื่องบ่งบอกฐานะทางสังคม” ซึ่งภาคเอกชนไม่มี และไม่สามารถสร้างขึ้นมาได้ (ศุภชัย ยาวะประภาส, ๒๕๔๘: ๒๒๖-๒๒๙)

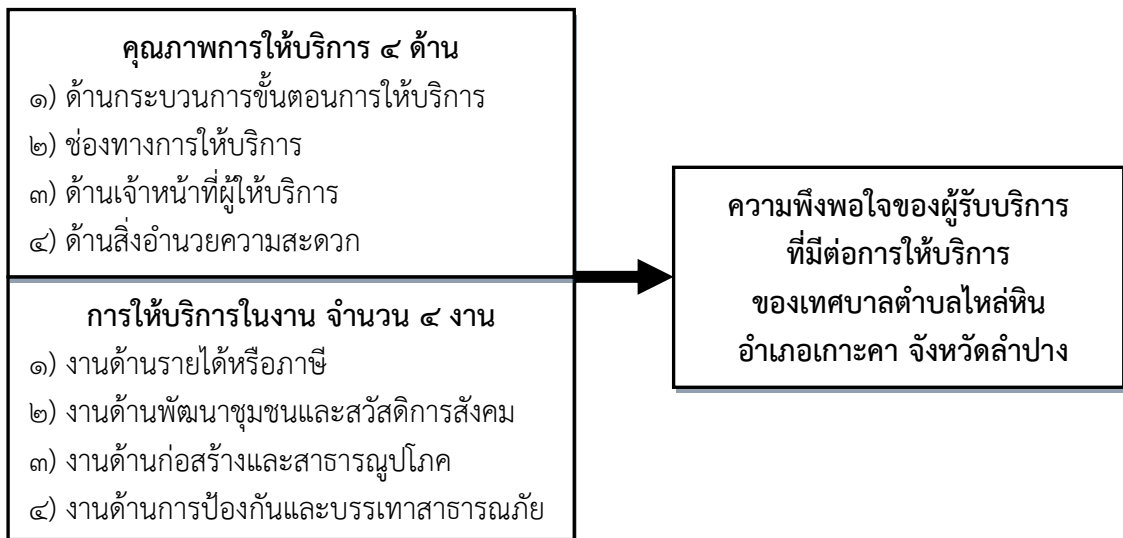
กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลและทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาทั้งหมด ทำให้ผู้ประเมิณทราบถึงแนวทางการบริหารงานภาครัฐ ที่มาจากกระแสการปฏิรูประบบราชการ โดยมุ่งเน้นการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ซึ่งเป็นการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ที่นำแนวคิดของการบริหารจัดการภาคเอกชนมาใช้ ขณะที่บุคลากรของภาครัฐย่อมต้องมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ที่ภาครัฐจะต้องมุ่งพัฒนาปรับปรุงทรัพยากรมนุษย์ของตน เพื่อให้บุคลากรเหล่านี้มีความทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตรงต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ขณะที่ การวัดผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานต้องอาศัยการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบว่าองค์กรแต่ละองค์กรสามารถ

ปฏิบัติหน้าที่ ภารกิจ หรือดำเนินงานได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างไร ซึ่งการศึกษาปัจจัยทั้งหมดเป็นไปเพื่อการตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน โดยในการศึกษาค้างนี้ได้นำแนวคิด และทฤษฎีต่างๆ มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี เพื่อให้เห็นถึงภาพรวมของการประเมิน ในขณะที่กรอบแนวคิดในการประเมินครั้งนี้ ได้นำข้อกำหนดตามหลักเกณฑ์การประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการในมิติคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มาศึกษาร่วมกับการให้บริการในงานด้านต่างๆ จำนวน ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านรายได้หรือภาษี ๒) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๓) งานด้านก่อสร้างและสาธารณูปโภค และ ๔) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พร้อมทั้งอุปสรรค ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลไหล่น้ำ อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง ซึ่งรายละเอียดทั้งหมดที่กล่าวมาสามารถแสดงเป็นภาพกรอบแนวคิดในการประเมิน ได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ ๒ กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี



ภาพที่ ๓ กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างและวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อศึกษาสภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พร้อมทั้งอุปสรรค ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ โดยเลือกประเมินในพื้นที่เทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง การสำรวจ (Survey Study) ด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามเป็นหลัก โดยแจกแบบสอบถาม (Questionnaires) ให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ ชุด ซึ่งจำนวนนี้ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างทางสถิติ และได้กำหนดรายละเอียดและขั้นตอนดำเนินการประเมิน ดังนี้

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๑.๑ ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลไหล่หิน อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง จำนวน ๕,๔๖๘ คน แบ่งเป็น ๖ หมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)
๑	บ้านเข้าซ้อน	๑,๒๙๖
๒	บ้านไหล่หิน	๑,๐๙๕
๓	บ้านแม่ฮวก	๘๗๒
๔	บ้านมะกอก - นาบัว	๙๘๕
๕	บ้านกิ้ว	๔๙๓
๖	บ้านไหล่หินตะวันตก	๗๒๗
รวม		๕,๔๖๘

ที่มา: ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง

ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด ซึ่งใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามสัดส่วนของประชากรทั้งหมด ซึ่งได้มาจากการคำนวณเพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (๑๙๗๓, p. ๓๙๘) ใน “Statistics : An

Introductory Analysis” ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% และค่าความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ ๐.๐๕ แสดงได้ดังสูตรต่อไปนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของหน่วยตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย
 N = ประชากรทั้งหมด
 d = ระดับนัยสำคัญ

กำหนดให้ $N = ๕,๔๖๘$ คน
 $d = ๐.๐๕$

แทนค่า $n = \frac{๕,๔๖๘}{1 + ๕,๔๖๘ (๐.๐๕)^2}$

$$n = ๓๗๒.๗๓$$

กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ รวมทั้งสิ้น ๓๗๒.๗๓ คน แต่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้เป็น ๔๐๐ คน เพื่อให้เกิดความเชื่อถือได้ของข้อมูลยิ่งขึ้น ประกอบกับยังเป็นการยืนยันค่าความเชื่อมั่นทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญไม่ให้มีค่าน้อยกว่า ๐.๐๕

ดังนั้น $n = ๔๐๐$ คน

จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหาอัตราสัดส่วนของประชากร (Proportional to Size) เพื่อหากกลุ่มตัวอย่างแต่ละหมู่บ้านตามสูตรดังนี้

$$n_1 = \frac{N_i \times n}{N}$$

โดย n_1 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละหมู่บ้าน

N_i = จำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

เมื่อใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหาอัตราสัดส่วนของประชากรเพื่อหากกลุ่มตัวอย่างแต่ละหมู่บ้านแล้ว ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ถือเป็นตัวแทนของแต่ละหมู่บ้านดังตารางที่ ๓.๒

ตารางที่ ๓.๒ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	แทนค่า $n_1 = \frac{N_i \times n}{N}$	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (คน)
๑	บ้านเข้าซ้อน	๑,๒๙๖	$\frac{๑,๒๙๖ \times ๔๐๐}{๕,๔๖๘}$	๙๕
๒	บ้านไหลหิน	๑,๐๙๕	$\frac{๑,๐๙๕ \times ๔๐๐}{๕,๔๖๘}$	๘๐
๓	บ้านแม่ฮวก	๘๗๒	$\frac{๘๗๒ \times ๔๐๐}{๕,๔๖๘}$	๖๔
๔	บ้านมะกอก - นาบัว	๙๘๕	$\frac{๙๘๕ \times ๔๐๐}{๕,๔๖๘}$	๗๒
๕	บ้านกิ้ว	๔๙๓	$\frac{๔๙๓ \times ๔๐๐}{๕,๔๖๘}$	๓๖
๖	บ้านไหลหิน ตะวันตก	๓๒๗	$\frac{๓๒๗ \times ๔๐๐}{๕,๔๖๘}$	๕๓
รวม		๕,๔๖๘		๔๐๐

วิธีการศึกษา

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ผู้ประเมินได้กำหนดวิธีการดำเนินการศึกษา คือการเก็บข้อมูลภาคสนามโดยใช้เครื่องมือการประเมินเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ทำการศึกษาจากประชาชนในตำบลไหลหิน อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ผู้ประเมินได้เลือกสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า หรือมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ตามแบบของ ลิเคิร์ท สเกล โดยกำหนดให้มื่อน้ำหนักเปรียบเทียบกันและเป็นการแบ่งมาตราส่วนประเมินค่าของการตีความหมายออกเป็น ๕ ระดับ (Rensis A. Likert . ๑๙๖๑, pp.๑๖๖-๑๖๙) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ระยะของช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

ได้กำหนดคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนน = 5 พึงพอใจระดับมากที่สุด	มีช่วงคะแนนระหว่าง 4.21 - 5.00 คะแนน
คะแนน = 4 พึงพอใจระดับมาก	มีช่วงคะแนนระหว่าง 3.41 - 4.20 คะแนน
คะแนน = 3 พึงพอใจระดับปานกลาง	มีช่วงคะแนนระหว่าง 2.61 - 3.40 คะแนน
คะแนน = 2 พึงพอใจระดับน้อย	มีช่วงคะแนนระหว่าง 1.81 - 2.60 คะแนน
คะแนน = 1 พึงพอใจระดับน้อยที่สุด	มีช่วงคะแนนระหว่าง 1.00 - 1.80 คะแนน

ส่วนของเนื้อหาภายในแบบสอบถามที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ประกอบขึ้นด้วยคำถามปิดและคำถามเปิดที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การประเมิน โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น ที่สอบถามเกี่ยวกับ จำนวนครั้ง และ เวลาที่มารับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการต้องงานด้านต่างๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

การทดสอบแบบสอบถาม

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือช่วยในการทำประเมินภาคสนาม จึงได้สร้างหรือออกแบบสอบถาม และสร้างตัวชี้วัด (Indicator (s)) ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การประเมินขอบเขตของการประเมิน และกรอบแนวคิดการประเมินของการศึกษาครั้งนี้ ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง ซึ่งเป็นลักษณะของการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความสอดคล้อง ตลอดจนเนื้อหา และถ้อยคำของแบบสอบถามให้รัดกุม และถูกต้อง โดยคณะผู้ประเมินจำนวน 5 ท่าน ได้ให้ความเห็นหรือให้คะแนน เพื่อใช้ในการคำนวณหาค่า IOC (Index of item objective congruence) สำหรับการกำหนดค่าคะแนนมี 3 ระดับ ได้แก่ +1 , 0 และ -1 มีความหมาย ดังนี้

+1	=	เห็นด้วยว่า ตรงตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน
0	=	เห็นด้วยการปานกลางว่า ตรงตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน
-1	=	ไม่เห็นด้วยว่า ตรงตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

หรือหากมีคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในข้อบกพร่อง ผู้ศึกษาได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม เช่น ตัดข้อความที่ไม่จำเป็นออก และ/หรือเพิ่มข้อความที่สำคัญบางคำในบางข้อจนกระทั่งทำให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงยิ่งขึ้นและนำมาวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องของความตรงเชิงเนื้อหา ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ค่า IOC ≥ 0.05 ส่วนข้อที่ไม่ถึงเกณฑ์ให้แก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของคณะผู้ประเมิน สำหรับการคำนวณหาค่า IOC ผู้ประเมินดำเนินการคำนวณโดยใช้สูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ IOC หมายถึงค่าความเที่ยงตรง
 $\sum x$ หมายถึงผลรวมคะแนนจากคณะผู้ประเมิน
 n หมายถึงจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า IOC} &= \frac{4.35}{5} \\ IOC &= 0.87 \end{aligned}$$

จากการคำนวณ พบว่า จากข้อคำถามทั้งสิ้น จำนวน 84 ข้อ จำนวนคณะผู้ประเมิน 3 คน ได้ข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.87 หมายความว่า เป็นแบบสอบถามที่มีข้อคำถามที่สามารถวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

จากนั้น ทำการตรวจสอบหาความน่าเชื่อถือโดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 50 คน แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือ จากสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ในการวิเคราะห์ถ้าได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือและนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ และหลังจากผู้ประเมินได้นำมาใช้ในการทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามจำนวน 50 ชุดดังกล่าว ได้ค่าความเชื่อถือเท่ากับ 0.84 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ประเมินได้กำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ผู้วิจัยและผู้ช่วยจำนวน 21 คน ได้เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในพื้นที่จำนวน 400 ชุด (ดังแสดงไว้ในตาราง 3.2 ข้างต้น) โดยได้ชักชวนทำความเข้าใจผู้ช่วยทุกคนก่อนแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม และเมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนแล้ว ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนเสมอ หากพบว่า แบบสอบถามข้อใดไม่สมบูรณ์ ได้ขอให้กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามกรอกให้สมบูรณ์และครบถ้วนทุกข้อ

๓. ๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Package) ได้แก่โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

การวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินในครั้งนี้ เป็นการอธิบายถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พร้อมทั้งอุปสรรค ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องตามกรอบแนวคิดที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ แบบสอบถาม นำเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ โดยแบ่งเป็น

๓.๑ สถิติพื้นฐาน

๓.๑.๑ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

๓.๑.๒ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๓.๑.๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้รวมกับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงการกระจายของข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อหน่วยงานเทศบาลตำบลไหล่นิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ที่มีต่อการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานบริการจำนวน ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านรายได้หรือภาษี ๒) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๓) งานด้านก่อสร้างและสาธารณูปโภค และ ๔) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามแนวทางการการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

% แทน ค่าร้อยละ (Percentage)

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

SD. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

Sig. แทน สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

๔.๒ ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ วิเคราะห์หาจำนวนและร้อยละของข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ จำนวนครั้ง และ เวลาที่มารับบริการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ ๓ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานรายได้หรือภาษี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓

ตอนที่ ๔ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓

ตอนที่ ๕ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านก่อสร้างและสาธารณูปโภค ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓

ตอนที่ ๖ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓

ตอนที่ ๗ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓ ในงานด้านต่างๆ โดยภาพรวม

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จำนวน ๔๐๐ ชุด มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนครั้งของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการต่อเดือน

จำนวนครั้งที่ได้รับบริการต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่ได้มาทุกเดือน	๒๙๒	๗๓.๐
๑ ครั้ง	๕๘	๑๔.๕
๒ ครั้ง	๒๒	๕.๕
๓ ครั้ง	๙	๒.๓
มากกว่า ๓ ครั้ง	๑๙	๔.๘
Total	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่ ไม่ได้มารับบริการทุกเดือน จำนวน ๒๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐ รองลงมา ได้แก่ มารับบริการ ๑ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕ และมารับบริการ ๒ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕

ตารางที่ ๔.๒ จำนวนครั้งของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการแต่ละช่วงเวลา

ช่วงเวลาที่มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
๘:๓๐ - ๑๐:๐๐ น.	๒๖๑	๖๕.๓
๑๐:๐๑ - ๑๒:๐๐ น.	๖๘	๑๗.๐
๑๒:๐๑ - ๑๔:๐๐ น.	๕๓	๑๓.๓
๑๔:๐๑ - ๑๖:๓๐ น.	๑๘	๔.๕
Total	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่ มารับบริการช่วงเวลา ๘:๓๐ - ๑๐:๐๐ น. จำนวน ๒๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓ รองลงมา ได้แก่ มารับบริการช่วงเวลา ๑๐:๐๑ - ๑๒:๐๐ น. จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐ และมารับบริการช่วงเวลา ๑๒:๐๑ - ๑๔:๐๐ น. จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	๒๐๒	๕๐.๕
หญิง	๑๙๘	๔๙.๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่ เป็นชาย จำนวน ๒๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕ และเป็นหญิง จำนวน ๑๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕

ตารางที่ ๔.๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๖	๖.๕
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๑๐	๒๗.๕
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๑๕	๒๘.๘
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๐๙	๒๗.๓
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่ อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘ รองลงมา อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕ และอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓

ตารางที่ ๔.๕ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
โสด	๘๗	๒๑.๘
สมรส	๒๕๘	๖๔.๕
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	๕๕	๑๓.๘
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส จำนวน ๒๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕ รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘

ตารางที่ ๔.๖ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๑๓๘	๓๔.๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๗๔	๑๘.๕
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๙๐	๒๒.๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๔๔	๑๑.๐
ปริญญาตรี	๕๐	๑๒.๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๑.๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน ๑๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕ รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕ และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕

ตารางที่ ๔.๗ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพประจำ

อาชีพประจำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๗	๖.๘
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๖๗	๑๖.๘
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๒๗	๖.๘
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๕๐	๑๒.๕
นักเรียน/นักศึกษา	๓๒	๘.๐
รับจ้างทั่วไป	๕๑	๑๒.๘
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๒๐	๕.๐
เกษตรกร/ประมง	๔๕	๑๑.๓
ว่างงาน	๘๑	๒๐.๓
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่ ว่างงานจำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓ รองลงมา มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทจำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘ และมีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘

ตารางที่ ๔.๘ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๗๖	๔๔.๐
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๙๖	๒๔.๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๘๖	๒๑.๕
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๓	๕.๘
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๙	๔.๘
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่ มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐ รองลงมา มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐ และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕

ตอนที่ ๓ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องาน
ด้านรายได้หรือภาษี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓

ตารางที่ ๔.๙ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน
ด้านรายได้หรือภาษี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓ ของ
หน่วยงานด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๔๙	๐.๖๓	มาก
๒	มีความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๔๐	๐.๖๑	ปานกลาง
๓	อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการได้ชัดเจน	๓.๕๖	๐.๖๒	มาก
๔	ให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่า เทียมกัน	๓.๔๑	๐.๖๐	มาก
๕	ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	๓.๔๒	๐.๖๑	มาก
๖	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๓๘	๐.๕๘	ปานกลาง
รวม		๓.๔๔	๐.๕๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านกระบวนการ /
ขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๔๔ และเมื่อวิเคราะห์เป็น
รายด้าน พบว่า อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ใน
ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๖ รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มี
ค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๙ ขณะที่ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มี
ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๘

ตารางที่ ๔.๑๐ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน
ด้านรายได้หรือภาษี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒ ของ
หน่วยงานด้าน ช่องทางการให้บริการ

ข้อ	ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๓.๔๑	๐.๕๗	มาก
๒	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	๓.๔๕	๐.๖๐	มาก
๓	มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการ ให้บริการ	๓.๔๓	๐.๖๓	มาก
รวม		๓.๔๓	๐.๕๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านช่องทางการ
ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๔๓ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๕ รองลงมา คือ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๓ ขณะที่ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๑

ตารางที่ ๔.๑๑ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน
ด้านรายได้หรือภาษี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒ ของ
หน่วยงานด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี	๓.๔๖	๐.๖๐	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	๓.๕๗	๐.๖๔	มาก
๓	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	๓.๕๒	๐.๖๕	มาก
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓.๔๘	๐.๕๘	มาก
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย	๓.๔๓	๐.๕๘	มาก
๖	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๓.๓๖	๐.๕๘	ปานกลาง
รวม		๓.๔๗	๐.๕๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๔๗ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๗ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๒ ขณะที่ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๖

ตารางที่ ๔.๑๒ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน
ด้านรายได้หรือภาษี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒ ของ
 หน่วยงานด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓.๕๒	๐.๖๓	มาก
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	๓.๕๖	๐.๖๙	มาก
๓	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๓.๕๘	๐.๖๔	มาก
๔	อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพและความทันสมัย	๓.๔๑	๐.๕๙	มาก
๕	การจัดสถานที่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓.๔๙	๐.๖๑	มาก
๖	มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เข้าใจง่าย	๓.๔๑	๐.๕๘	มาก
รวม		๓.๕๐	๐.๕๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๕๐ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๖ รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๒ ขณะที่ มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เข้าใจง่าย และ อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพและความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๑ เท่ากัน

ตารางที่ ๔.๑๓ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน
ด้านรายได้หรือภาษี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒ ของ
 หน่วยงาน รวมทุกด้าน

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๔๔	๐.๒๘	มาก
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๔๓	๐.๖๑	มาก
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๓.๔๗	๐.๖๑	มาก
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๕๐	๐.๖๑	มาก
รวม		๓.๔๖	๐.๔๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน รวมทุกด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๔๖ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๐ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๗ ขณะที่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๓

ตอนที่ ๔ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓
 ตารางที่ ๔.๑๔ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓ ของหน่วยงานด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๖๑	๐.๗๓	มาก
๒	มีความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๕๖	๐.๗๔	มาก
๓	อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ชัดเจน	๓.๕๕	๐.๗๖	มาก
๔	ให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน	๓.๕๓	๐.๗๘	มาก
๕	ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓.๕๓	๐.๗๙	มาก
๖	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๔๕	๐.๗๔	มาก
รวม		๓.๕๔	๐.๖๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๕๔ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๑ รองลงมา คือ มีความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๖ ขณะที่ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๕

ตารางที่ ๔.๑๕ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี
๒๕๖๓ ของหน่วยงานด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อ	ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๓.๕๐	๐.๗๗	มาก
๒	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๓.๕๔	๐.๗๗	มาก
๓	มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการให้บริการ	๓.๓๗	๐.๗๙	ปานกลาง
รวม		๓.๔๙	๐.๗๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๔๙ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๔ รองลงมา คือ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๐ ขณะที่ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๗

ตารางที่ ๔.๑๖ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี
๒๕๖๓ ของหน่วยงานด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร อ่อนโยน	๓.๘๑	๐.๘๑	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	๓.๘๓	๐.๗๗	มาก
๓	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	๓.๕๕	๐.๘๔	มาก
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓.๔๙	๐.๘๐	มาก
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย	๓.๔๘	๐.๘๑	มาก
๖	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๓.๓๗	๐.๗๕	ปานกลาง
รวม		๓.๕๙	๐.๖๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๕๙ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๓ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร อ่อนโยน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๑ ขณะที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๗

ตารางที่ ๔.๑๗ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี
๒๕๖๓ ของหน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อม

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓.๗๖	๐.๗๘	มาก
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	๓.๘๐	๐.๗๘	มาก
๓	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๓.๗๑	๐.๗๓	มาก
๔	อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพและความทันสมัย	๓.๕๑	๐.๗๖	มาก
๕	การจัดสถานที่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓.๕๕	๐.๗๗	มาก
๖	มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เข้าใจง่าย	๓.๔๐	๐.๗๙	ปานกลาง
รวม		๓.๖๒	๐.๖๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๖๒ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๐ รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๖ ขณะที่ มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๐

ตารางที่ ๔.๑๘ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี
๒๕๖๓ ของหน่วยงานรวมทุกด้าน

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๕๖	๐.๗๖	มาก
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๔๙	๐.๗๑	มาก
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๓.๕๒	๐.๗๔	มาก
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๕๗	๐.๗๖	มาก
รวม		๓.๕๓	๐.๖๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน รวมทุกด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๕๓ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๗ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๖ ขณะที่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๙

ตอนที่ ๕ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านก่อสร้างและสาธารณูปโภค ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓

ตารางที่ ๔.๑๙ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานด้านก่อสร้างและสาธารณูปโภค ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓ ของหน่วยงานด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๘๔	๐.๘๙	มาก
๒	มีความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๗๕	๐.๗๗	มาก
๓	อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ชัดเจน	๓.๖๒	๐.๘๒	มาก
๔	ให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน	๓.๖๙	๐.๘๘	มาก
๕	ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓.๗๘	๐.๗๙	มาก
๖	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๗๓	๐.๗๘	มาก
รวม		๓.๗๔	๐.๖๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๗๔ และเมื่อวิเคราะห์เป็น

รายด้าน พบว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๔ รองลงมา คือ ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๘ ขณะที่ อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๒

ตารางที่ ๔.๒๐ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน
ด้านก่อสร้างและสาธารณูปโภค ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓
 ของหน่วยงานด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อ	ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๓.๘๗	๐.๘๖	มาก
๒	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๓.๘๓	๐.๘๓	มาก
๓	มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการให้บริการ	๓.๗๓	๐.๘๔	มาก
รวม		๓.๘๑	๐.๗๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๘๑ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๗ รองลงมา คือ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๓ ขณะที่ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๓

ตารางที่ ๔.๒๑ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน
ด้านก่อสร้างและสาธารณูปโภค ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓
 ของหน่วยงานด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร อธิษาคัยดี	๓.๗๙	๐.๘๙	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	๓.๘๙	๐.๘๓	มาก
๓	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	๓.๗๖	๐.๘๖	มาก
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓.๗๗	๐.๘๖	มาก
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย	๓.๖๗	๐.๙๐	มาก
๖	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๓.๗๒	๐.๘๗	มาก
รวม		๓.๗๗	๐.๗๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๗๗ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๙ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร อธิษาคัยดี มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๙ ขณะที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๗

ตารางที่ ๔.๒๒ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน
ด้านก่อสร้างและสาธารณูปโภค ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓
 ของหน่วยงานด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓.๘๗	๐.๙๓	มาก
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	๓.๖๑	๐.๘๖	มาก
๓	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๓.๗๕	๐.๘๒	มาก
๔	อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพและความทันสมัย	๓.๗๓	๐.๘๐	มาก
๕	การจัดสถานที่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓.๘๑	๐.๘๓	มาก
๖	มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เข้าใจง่าย	๓.๖๓	๐.๘๕	มาก
รวม		๓.๗๓	๐.๖๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๗๓ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มี ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๗ รองลงมา คือ การจัดสถานที่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๑ ขณะที่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๑

ตารางที่ ๔.๒๓ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน
ด้านก่อสร้างและสาธารณูปโภค ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓
 ของหน่วยงานรวมทุกด้าน

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๗๔	๐.๖๗	มาก
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๘๑	๐.๗๓	มาก
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๓.๗๗	๐.๗๐	มาก
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๗๓	๐.๖๖	มาก
รวม		๓.๗๖	๐.๖๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน รวมทุกด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๗๖ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๑ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๗ ขณะที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๓

ตอนที่ ๖ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓

ตารางที่ ๔.๒๔ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓ ของหน่วยงานด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๖๑	๐.๗๓	มาก
๒	มีความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๕๖	๐.๗๔	มาก
๓	อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ชัดเจน	๓.๕๕	๐.๗๖	มาก
๔	ให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน	๓.๕๓	๐.๗๘	มาก
๕	ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓.๕๓	๐.๗๙	มาก
๖	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๔๕	๐.๗๔	มาก
รวม		๓.๕๔	๐.๖๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๕๔ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๑ รองลงมา คือ มีความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๖ ขณะที่ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๕

ตารางที่ ๔.๒๕ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓
ของหน่วยงานด้าน ช่องทางการให้บริการ

ข้อ	ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๓.๕๐	๐.๗๗	มาก
๒	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๓.๕๔	๐.๗๗	มาก
๓	มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการให้บริการ	๓.๓๗	๐.๗๙	ปานกลาง
รวม		๓.๔๙	๐.๗๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๔๙ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๔ รองลงมา คือ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๐ ขณะที่ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๗

ตารางที่ ๔.๒๖ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓
ของหน่วยงานด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี	๓.๘๑	๐.๘๑	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	๓.๘๓	๐.๗๗	มาก
๓	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	๓.๕๕	๐.๘๔	มาก
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓.๔๙	๐.๘๐	มาก
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย	๓.๔๘	๐.๘๑	มาก
๖	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๓.๓๗	๐.๗๕	ปานกลาง
รวม		๓.๕๙	๐.๖๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๕๙ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๓ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร อ่อนโยน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๑ ขณะที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๗

ตารางที่ ๔.๒๗ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓
ของหน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อม

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓.๗๖	๐.๗๘	มาก
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	๓.๘๐	๐.๗๘	มาก
๓	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๓.๗๑	๐.๗๓	มาก
๔	อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพและความทันสมัย	๓.๕๑	๐.๗๖	มาก
๕	การจัดสถานที่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓.๕๕	๐.๗๗	มาก
๖	มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เข้าใจง่าย	๓.๔๐	๐.๗๙	ปานกลาง
รวม		๓.๖๒	๐.๖๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๖๒ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๐ รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๖ ขณะที่ มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๐

ตารางที่ ๔.๒๘ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓
ของหน่วยงานรวมทุกด้าน

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๕๖	๐.๗๖	มาก
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๔๙	๐.๗๑	มาก
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๓.๕๒	๐.๗๔	มาก
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๕๗	๐.๗๖	มาก
รวม		๓.๕๓	๐.๖๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๘ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน รวมทุกด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๕๓ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๗ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๖ ขณะที่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๙

ตอนที่ ๗ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓ ในงานด้านต่างๆ โดยภาพรวม

ตารางที่ ๔.๒๙ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓ ในงานด้านต่างๆ โดยภาพรวม

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	งานด้านรายได้หรือภาษี	๓.๔๖	๐.๔๖	มาก
๒	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๓.๕๓	๐.๖๑	มาก
๓	งานด้านก่อสร้างและสาธารณูปโภค	๓.๗๖	๐.๖๑	มาก
๔	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๓.๕๓	๐.๖๑	มาก
รวม		๓.๕๗	๐.๔๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๙ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓ ในงานด้านต่างๆ รวมทุกด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๗ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า งานด้านก่อสร้างและสาธารณูปโภค มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๖ รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๓ เท่ากัน ขณะที่ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๖

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การประเมินขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง เพื่อนำผลการประเมินใช้เป็นแนวทางในการวางแผนในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ และเป็นไปเพื่อรายงานผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแนวทางของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

การประเมินครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างและวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อประเมินการให้บริการ ของเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จำนวน ๕,๔๖๘ คน (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๑) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากร รวมทั้งสิ้น ๔๐๐ คน มีค่าความเชื่อมั่นทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญไม่ให้น้อยกว่า ๐.๐๕

เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ใช้แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยการสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า หรือมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกันและเป็นการแบ่งมาตราส่วนประเมินค่าของการตีความหมายออกเป็น ๕ ระดับ สำหรับการคำนวณหาค่า IOC มีค่าความเที่ยงตรงทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๘๗ และทำการตรวจสอบหาความน่าเชื่อถือโดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการประเมิน จำนวน ๕๐ คน แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือ จากสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อถือเท่ากับ ๐.๘๙

รวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม และนำแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Package) ได้แก่โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) และอธิบายผลเชิงพรรณนาด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย สรุปว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่ ไม่ได้มารับบริการทุกเดือน จำนวน ๒๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐ รองลงมา ได้แก่ มารับบริการ ๑ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕ และมารับบริการ ๒ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕ มารับบริการช่วงเวลา ๘:๓๐ - ๑๐:๐๐ น. จำนวน ๒๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓

รองลงมา ได้แก่ มารับบริการช่วงเวลา ๑๐:๐๑ - ๑๒:๐๐ น. จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐ และมารับบริการช่วงเวลา ๑๒:๐๑ - ๑๔:๐๐ น. จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นชาย จำนวน ๒๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕ และเป็นหญิง จำนวน ๑๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕ ส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่ อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘ รองลงมา อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕ และอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓ มีสถานภาพสมรส จำนวน ๒๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕ รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน ๑๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕ รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕ และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕ ส่วนใหญ่ ว่างาน จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓ รองลงมา มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงาน บริษัทจำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘ และมีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘ และ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐ รองลงมา มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐ และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน รวมทุกด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๔๖ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๐ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๗ ขณะที่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๓

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน รวมทุกด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๕๓ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๗ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๖ ขณะที่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๙

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านก่อสร้างและสาธารณูปโภค ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน รวมทุกด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๗๖ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๐

ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๑ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๗ ขณะที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๓

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน รวมทุกด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๕๓ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๗ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๖ ขณะที่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๙

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓ ในงานด้านต่างๆ โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓ ในงานด้านต่างๆ รวมทุกด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๗ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า งานด้านก่อสร้างและสาธารณูปโภค มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๖ รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๓ เท่ากัน ขณะที่ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๖

อภิปรายผล

จากสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแนวทางของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลไหล่นหิน อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง ที่ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน รวมทุกด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ ความพึงพอใจต่อการบริการการบริการในงานด้านต่างๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยเช่นกัน แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลไหล่นหิน อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง ที่มีความพยายามในการบริหารงานให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ ภายใต้ข้อจำกัดทางการเมืองที่ยังไม่มีการเลือกตั้งท้องถิ่น ประกอบกับภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโคโรนา (Covud-๑๙) ที่เกิดขึ้นทั่วโลกและกระจายไปในท้องถิ่นต่างๆ ขณะที่ การให้บริการที่มีคุณภาพในบางข้อ จะต้องเร่งปรับปรุงการให้บริการในปัจจุบันดังกล่าวให้สอดคล้องกันในการปฏิบัติราชการที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกระทรวงเพื่อให้สามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

ขณะที่สำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแนวทางของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ในครั้งนี้ เป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ดังนั้น ผลสรุปจากการประเมินจึงต้องนำค่าระดับจากการคำนวณมาแปรผลเป็นระดับคะแนนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้รับจริง โดยการเทียบอัตราช่วงชั้นของค่าระดับจากการประเมินและค่าระดับคะแนนที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยจากการประเมิน

- คะแนน = ๕ พึงพอใจระดับมากที่สุด มีช่วงคะแนนระหว่าง ๔.๒๑ - ๕.๐๐ คะแนน
- คะแนน = ๔ พึงพอใจระดับมาก มีช่วงคะแนนระหว่าง ๓.๔๑ - ๔.๒๐ คะแนน
- คะแนน = ๓ พึงพอใจระดับปานกลาง มีช่วงคะแนนระหว่าง ๒.๖๑ - ๓.๔๐ คะแนน
- คะแนน = ๒ พึงพอใจระดับน้อย มีช่วงคะแนนระหว่าง ๑.๘๑ - ๒.๖๐ คะแนน
- คะแนน = ๑ พึงพอใจระดับน้อยที่สุด มีช่วงคะแนนระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๘๐ คะแนน

ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้

- | | | |
|---------------------------|-----------|----|
| ● มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป | คะแนนเต็ม | ๑๐ |
| ● ไม่เกินร้อยละ ๙๕ | คะแนนเต็ม | ๙ |
| ● ไม่เกินร้อยละ ๙๐ | คะแนนเต็ม | ๘ |
| ● ไม่เกินร้อยละ ๘๕ | คะแนนเต็ม | ๗ |
| ● ไม่เกินร้อยละ ๘๐ | คะแนนเต็ม | ๖ |
| ● ไม่เกินร้อยละ ๗๕ | คะแนนเต็ม | ๕ |
| ● ไม่เกินร้อยละ ๗๐ | คะแนนเต็ม | ๔ |
| ● ไม่เกินร้อยละ ๖๕ | คะแนนเต็ม | ๓ |
| ● ไม่เกินร้อยละ ๖๐ | คะแนนเต็ม | ๒ |
| ● ไม่เกินร้อยละ ๕๕ | คะแนนเต็ม | ๑ |
| ● น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ | คะแนนเต็ม | ๐ |

ในการเทียบระดับคะแนนให้เป็นค่าระดับเดียวกัน สามารถทำได้โดยการทำให้ค่าระดับคะแนนมีช่วงชั้นเท่ากัน ซึ่งในครั้งนี ช่วงชั้นจากการประเมิน มี ๕ ระดับ จึงต้องทำให้ช่วงชั้นที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้ มี ๕ ระดับด้วยเช่นกัน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๕.๑ การเทียบระดับช่วงชั้นจากการประเมินกับช่วงชั้นที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้

ระดับ ช่วงชั้น	ช่วงชั้นจากการประเมิน ($\bar{X}$)	ช่วงชั้นที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดไว้			
๕	พึงพอใจระดับมากที่สุด				
	๕.๐๐ คะแนนเต็ม			คะแนนเต็ม	๑๐.๐๐
	๔.๘๕ - ๕.๐๐ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๙๕	คะแนนเต็ม	๙.๐๐
	๔.๖๙ - ๔.๘๔ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๙๔	คะแนน	๘.๘๐
	๔.๕๓ - ๔.๖๘ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๙๓	คะแนน	๘.๖๐
	๔.๓๗ - ๔.๕๒ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๙๒	คะแนน	๘.๔๐
๔	๔.๒๑ - ๔.๓๖ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๙๑	คะแนน	๘.๒๐
	พึงพอใจระดับมาก				
	๔.๐๕ - ๔.๒๐ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๙๐	คะแนนเต็ม	๘.๐๐
	๓.๘๙ - ๔.๐๔ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๘๙	คะแนน	๗.๘๐
	๓.๗๓ - ๓.๘๘ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๘๘	คะแนน	๗.๖๐
	๓.๕๗ - ๓.๗๒ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๘๗	คะแนน	๗.๔๐
๓	๓.๔๑ - ๓.๕๖ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๘๖	คะแนน	๗.๒๐
	พึงพอใจระดับปานกลาง				
	๓.๒๕ - ๓.๔๐ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๘๕	คะแนนเต็ม	๗.๐๐
	๓.๐๙ - ๓.๒๔ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๘๔	คะแนน	๗.๘๐
	๒.๙๓ - ๓.๐๘ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๘๓	คะแนน	๗.๖๐
	๒.๗๗ - ๒.๙๒ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๘๒	คะแนน	๗.๔๐
๒	๒.๖๑ - ๒.๗๖ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๘๑	คะแนน	๖.๒๐
	พึงพอใจระดับน้อย				
	๓.๒๕ - ๓.๔๐ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๘๐	คะแนนเต็ม	๖.๐๐
	๒.๒๙ - ๒.๔๔ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๗๙	คะแนน	๕.๘๐
	๒.๑๓ - ๒.๒๘ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๗๘	คะแนน	๕.๖๐
	๑.๙๗ - ๒.๑๒ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๗๗	คะแนน	๕.๔๐
	๑.๘๑ - ๒.๙๖ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๗๖	คะแนน	๕.๒๐

๑	พึงพอใจระดับน้อยที่สุด				
	๓.๒๕ – ๓.๔๐ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๗๕	คะแนนเต็ม	๕.๐๐
	๒.๒๕ – ๒.๔๔ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๗๔	คะแนน	๔.๘๐
	๒.๑๓ – ๒.๒๘ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๗๓	คะแนน	๔.๖๐
	๑.๙๗ – ๒.๑๒ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๗๒	คะแนน	๔.๔๐
	๑.๐๐ - ๑.๘๐ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๗๑	คะแนน	๔.๒๐
	ไม่มีระดับช่วงชั้นคะแนน				
	ที่ต่ำกว่า ๑.๐๐ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๗๐	คะแนนเต็ม	๔.๐๐

เมื่อเทียบระดับคะแนนให้เป็นค่าระดับเดียวกัน จึงนำมาคำนวณหาค่าคะแนนที่ได้รับจริงจากการประเมิน ดังนี้

$$\text{คะแนนจริง} = \text{ช่วงชั้นจากการประเมิน } (\bar{X}) = \text{ช่วงชั้นที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้}$$

ตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{คะแนนจริง} &= ๓.๘๔ (\bar{X}) = \text{ไม่เกินร้อยละ } ๘๘ \\ \text{ดังนั้น คะแนนจริงไม่เกินร้อยละ } ๘๘ &= \text{อยู่ในระดับ } ๗.๖๐ \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

ตารางที่ ๕.๒ คะแนนระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	ระดับช่วงชั้น	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๔๔	๔	๘๖	๗.๒๐
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๔๓	๔	๘๖	๗.๒๐
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๓.๔๗	๔	๘๖	๗.๒๐
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๕๐	๔	๘๖	๗.๒๐
	ค่าเฉลี่ย	๓.๔๖	๔	๘๖.๐๐	๗.๒๐

จากตารางที่ ๕.๒ พบว่า คะแนนความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมอยู่ในระดับช่วงชั้นที่ ๔ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับร้อยละ ๘๖.๐๐ คะแนน เทียบได้อยู่ในระดับ ๗.๒๐ คะแนน

ตารางที่ ๕.๓ คะแนนระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	ระดับช่วงชั้น	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๕๖	๔	๘๖	๗.๒๐
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๔๙	๔	๘๖	๗.๒๐
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๓.๕๒	๔	๘๖	๗.๒๐
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๕๗	๔	๘๗	๗.๔๐
ค่าเฉลี่ย		๓.๕๔	๔	๘๖.๒๕	๗.๒๕

จากตารางที่ ๕.๓ พบว่า คะแนนความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับช่วงชั้นที่ ๔ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับร้อยละ ๘๖.๒๕ คะแนน เทียบได้อยู่ในระดับ ๗.๒๕ คะแนน

ตารางที่ ๕.๔ คะแนนระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านก่อสร้างและสาธารณูปโภค ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	ระดับช่วงชั้น	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๗๔	๔	๘๘	๗.๖๐
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๘๑	๔	๘๘	๗.๖๐
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๓.๗๗	๔	๘๘	๗.๖๐
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๗๓	๔	๘๘	๗.๖๐
ค่าเฉลี่ย		๓.๗๖	๔	๘๘.๐๐	๗.๖๐

จากตารางที่ ๕.๔ พบว่า คะแนนความพึงพอใจต่องานด้านก่อสร้างและสาธารณูปโภค โดยภาพรวมอยู่ในระดับช่วงชั้นที่ ๔ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับร้อยละ ๘๘.๐๐ คะแนน เทียบได้อยู่ในระดับ ๗.๖๐ คะแนน

ตารางที่ ๕.๕ คะแนนระดับความพึงพอใจที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	ระดับช่วงชั้น	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๕๖	๔	๘๖	๗.๒๐
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๔๙	๔	๘๖	๗.๒๐
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๓.๕๒	๔	๘๖	๗.๒๐
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๕๗	๔	๘๖	๗.๒๐
ค่าเฉลี่ย		๓.๕๔	๔	๘๖.๐๐	๗.๒๐

จากตารางที่ ๕.๕ พบว่า คะแนนความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับช่วงชั้นที่ ๔ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับร้อยละ ๘๖.๐๐ คะแนน เทียบได้อยู่ในระดับ ๗.๒๐ คะแนน

ตารางที่ ๕.๖ คะแนนระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ ในปี ๒๕๖๓ ในงานด้านต่างๆ โดยภาพรวม

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	ระดับช่วงชั้น	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑	งานด้านรายได้หรือภาษี	๓.๔๖	๔	๘๖	๗.๒๐
๒	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๓.๕๓	๔	๘๖	๗.๒๐
๓	งานด้านก่อสร้างและสาธารณูปโภค	๓.๗๖	๔	๘๘	๗.๖๐
๔	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๓.๕๓	๔	๘๖	๗.๒๐
ค่าเฉลี่ย		๓.๕๗	๔	๘๖.๕๐	๗.๓๐

จากตารางที่ ๕.๖ พบว่า คะแนนความพึงพอใจต่อการบริการ ในงานด้านต่างๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับช่วงชั้นที่ ๔ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับร้อยละ ๘๖.๕๐ คะแนน เทียบได้อยู่ในระดับ ๗.๓๐ คะแนน

ข้อเสนอแนะ

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแนวทางของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้เกี่ยวข้องและผู้สนใจ ดังนี้

ข้อเสนอแนะในเชิงวิชาการ

๑. องค์ความรู้ ในการให้บริการของภาครัฐ เป็นพัฒนาทางการบริหารที่มีการเปลี่ยนแปลง และมีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ได้สอดคล้องกับสถานการณ์และช่วงเวลานั้น การนำองค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการบริหารองค์การเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์และการบริหารบุคลากรภาครัฐ ตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการมาใช้ใน อปท. นั้น ควรที่จะนำมาใช้ เนื่องจากการบริหารองค์การเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้น จำเป็นต้องมีหลักเกณฑ์การประเมินผลและตัวชี้วัดอย่างชัดเจน ทั้งนี้ผู้ที่ผู้บริหาร อปท. จำเป็นจะต้องมีความรู้เรื่องดังกล่าวอย่างดียิ่ง และสามารถถ่ายทอดให้บุคลากรในองค์การทราบถึงรายละเอียดได้อีกด้วย เพื่อให้การบริหารงาน อปท. เกิดความเข้าใจและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ของทั้งผู้บริหารและบุคลากร ทั้งนี้ลักษณะของ อปท. มีความหลากหลายในทัศนคติและมุมมองด้านการบริหารองค์การและบุคลากร ที่กฎหมายได้ให้อำนาจการบริหารเป็นอิสระในบางเรื่อง จึงทำให้ผลแห่งการปฏิบัติงานออกมามีความแตกต่างกัน ดังที่ Millet (๑๙๕๔, p.๑๓) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสมรรถนะที่หาหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

ต้องยอมรับถึงการปรับปรุงและการนำมาใช้ของ รูปแบบ วิธีการหลักเกณฑ์การประเมิน และตัวชี้วัดในการประเมินผลที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานของบุคลากร อันเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์การให้บรรลุเป้าหมาย พร้อมทั้งการประเมินผลองค์กรที่เน้นสัมฤทธิ์ผลตามแนวทางการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management) อีกทั้ง ต้องยอมรับถึงการที่จะให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามแนวคิดการส่งเสริมการติดตามและประเมินผลแบบมีส่วนร่วม (Advocate Monitoring and Evaluation) ที่ส่งเสริมให้ประชาชนมี

ส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการพัฒนาดังที่ วรเดช จันทรร (๒๕๔๔) ได้ศึกษาและได้เสนอ การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ:กรณีศึกษาจากต่างประเทศ การปรับปรุงบริการ สาธารณะให้มีคุณภาพ ต้องให้ความสำคัญกับการนำเสนอวิธีการบริการคุณภาพโดยเน้นผลผลิตตรง ตามความต้องการของหน่วยงาน การให้ความมั่นใจว่า มีการแก้ไขปรับปรุงที่เหมาะสมหากมีสิ่ง ผิดพลาดต้องแก้ไข ชี้แจง ขอโทษและการมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจัดทำมาตรฐานการ ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม จัดหาข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงสมบูรณ์จัดให้มีทางเลือกในการให้คา ณะนา หรือคาปรึกษาเพื่อประเมินผลด้านการปรับปรุงการให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถให้การ เสนอแนะได้ นอกจากนี้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดทำแผนกลยุทธ์ก่อนที่จะพัฒนาระบบการ บริการเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ เนื่องจากวิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ จะเป็นกรอบของ กำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จและ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก และองค์การสามารถใช้ระบบนี้ ติดตามความก้าวหน้าของการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะในเชิงการปฏิบัติ

ควรเร่งปรับปรุงรูปแบบและวิธีการให้บริการ เพื่อแก้ไขปัญหาในทางการปฏิบัติ โดยเฉพาะ อย่างยิ่งในด้านที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับที่น้อยกว่าด้านอื่นๆ ด้วยการปรับเปลี่ยนกระบวนการ วัฒนธรรมและค่านิยม ด้วยการสร้างสมดุลระหว่างหลักการทำงานกับหลักจริยธรรมต้องเป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะค่านิยมในเรื่องของการให้ข้าราชการต้องปฏิบัติตนเพื่อความซื่อสัตย์สุจริต และปฏิบัติตนต่อเพื่อนร่วมงาน และประชาชนด้วยการให้เกียรติซึ่งกันและกัน และด้วยความเคารพ รวมถึงการนำเรื่องศักดิ์ศรีของความเป็นข้าราชการ มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยนำแนวคิดของ Hoffman and Bateson (๒๐๐๖) มาพิจารณาปรับใช้ ซึ่งการบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการ บริการที่มีคุณภาพซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักคือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่าง ต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจบริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการ ให้บริการที่หลากหลายจะต้องไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงได้ ดีขึ้น เสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นผู้นำในการ บริการนั้นๆ

บรรณานุกรม

- กรมชลประทาน. ๒๕๕๖. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ RBM-Results Based Management. กรุงเทพฯ: กรมชลประทาน.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. ๒๕๕๕. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นถึงผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด เรื่องการตรวจประเมินการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๕๕. (ออนไลน์): <http://www.dla.go.th>.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. ๒๕๕๒. การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.
- โกวิทย์ พวงงาม. ๒๕๕๑. บทเรียนและความรู้การปกครองท้องถิ่นไทย-ต่างประเทศ. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- ชญาธิศ รักแจ้ง. ๒๕๕๔. การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสัจจวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย . มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ณัฐดนัย ประเทืองบริบูรณ์. ๒๕๕๗. การกำหนดประโยชน์ตอบแทนเงินรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- ต้องตา เรืองฤทธิ์ และสุตาภรณ์ อรุณดี. ๒๕๖๐. ประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ ๘ “Research ๔.๐ Innovation and Development SSRU’s ๘๐th Anniversary”
- ทวีศักดิ์ สุกawatิน. ๒๕๕๐. การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน. กรุงเทพฯ: ทีพีเอ็น เพรส.
- ทิพาดี เมฆสุวรรณ. ๒๕๔๑. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ: กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์).
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. ๒๕๔๙: การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ : แนวคิดใหม่ของการจัดการภาครัฐ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ. ๒๕๔๖. การปฏิรูประบบราชการโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีบริหารร่วมสมัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. ๒๕๕๑. ทฤษฎีและแนวคิด : การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์คบไฟ
- นงลักษณ์ บุญตวย. ๒๕๕๕. ศึกษาเรื่องผลการปฏิบัติงานตามแนวทางการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลตำบลสนมหาพน อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิยม ดีสวัสดิ์มงคล. ๒๕๔๕. คู่มือการจัดจุดอ่อน : เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อคุณภาพชีวิต-การทำงานที่ชาญฉลาด. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

นิรุช บุษยฤทธานนท์. ๒๕๕๑. ผลลัพธ์การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บรรจบ กิมเกณธอม. ๒๕๔๓. “การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ RBM. ?”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.moe.go.th/webiga/web๒๒.htm>. (๑๕ กันยายน ๒๕๕๓).

ปิ่นรส มาลากุล ณ อยุธยา. ๒๕๔๖. การพัฒนาระบบราชการไทย การพัฒนาองค์การและการสร้าง องค์การที่เรียนรู้. กรุงเทพฯ: วารสารสถาบันพระปกเกล้า ปี ๒๕๔๖ เล่มที่ ๒

ผจงจิตต์ วงศ์ธีรญาณเดชะ. ๒๕๕๐. อิทธิพลของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ที่มีต่อการบริหารภาครัฐไทยในปัจจุบัน. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พรกมล ชูณกุลพงษ์. ๒๕๕๔. การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง. บัณฑิตวิทยาลัย . มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. ๒๕๕๒. องค์การ และการบริหารจัดการ. กรุงเทพฯ: ธิงค์ ปียอนด์ บุคส์.

พิทยา บวรวัฒนา. ๒๕๔๑. ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภารการพิมพ์.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. ๒๕๔๕. การปฏิรูประบบราชการภายใต้กระแสการจัดการภาครัฐใหม่และข้อวิพากษ์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บพิตรการพิมพ์.

วรเดช จันทรศร. ๒๕๔๔. ปรัชญาของการบริหารภาครัฐ. กรุงเทพฯ: สหายบล็อกและการพิมพ์. จุฑทอง.

สมใจ สังข์แสงสมบัติ. ๒๕๕๓. การปฏิรูประบบราชการไทย:มิติการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจและโครงสร้างส่วนราชการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุพจน์ บุญวิเศษ. ๒๕๔๙. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management) กับการประเมินผลการปฏิบัติงานในระบบราชการและเอกชน. บทความวิชาการ. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุพจน์ ทรายแก้ว. ๒๕๕๒). การพัฒนาระบบบริหารการตรวจราชการของประเทศไทย.

กรุงเทพฯ: วารสารสถาบันพระปกเกล้า.ปีที่ ๗ ฉบับที่ ๓ (เดือนกันยายน – ธันวาคม)

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. ๒๕๔๐. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐. เล่ม ๑๑๔ /ตอนที่ ๕๕ ก. กรุงเทพฯ.

๒๕๕๐. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

พุทธศักราช ๒๕๕๐. เล่ม ๑๒๔ /ตอนที่ ๔๗ ก. กรุงเทพฯ.

๒๕๔๖. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ

วิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖. เล่ม ๑๒๐ /ตอนที่ ๑๐๐ ก. กรุงเทพฯ.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. ๒๕๕๒. หลักเกณฑ์ วิธีการ และรูปแบบการ

จัดสรรสิ่งจูงใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๑. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา
ระบบราชการ.

-
๒๕๕๖. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ไทย พ.ศ. ๒๕๕๖ – พ.ศ. ๒๕๕๐. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.opdc.go.th/content.php? menu_id=๒&content_id=๓ (๒๒ มิถุนายน ๒๕๕๖)
- อวยชัย พัสตุรักษา. ๒๕๕๖. แนวทางการดำเนินการประเมินตามระบบ LQM / Core team. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
- อุดม ทุมโหมสิต. ๒๕๕๕. การวัด การวิเคราะห์และการพยากรณ์ฐานะทางการเงินการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล [อบต.] : การแสวงหาตัวแบบและการประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาการบริหารการคลังท้องถิ่นไทยในระดับตำบล. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์.
- อัมพร อารัมภ์. ๒๕๕๓. การบริหารปกครองสาธารณะ:การบริหารรัฐกิจในศตวรรษที่ ๒๑. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Edward Lawler. ๑๙๙๐. **Strategic Pay**. Asia Pacific Journal of Human Resources: Volume ๒๙, Issue ๒, December ๑๙๙๑
- Best, J. W. ๑๙๗๗. **Research in Education**. (๓rd Ed.). Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall.
- Cronbach, L. J. ๑๙๕๑. **Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests**. Psychometrika ๑๖, p.๒๙๗-๓๓๔
- Cronbach, L. J. ๑๙๖๑. **Essentials of Psychological Testing**. New York: Harper & Row.
- George Milkovich & Jerry Newman. ๒๐๐๘. **Compensation**. McGraw-Hill, Boston
- Samuel Humes IV. ๑๙๙๑. **The structure of local governments throughout the world**. Martinus Nijhoff: The Hague (๑๙๖๑)
- Victor H. Vroom. ๑๙๖๔. **Work and Motivation**. New York: Wiley
- Yamane, T. (๑๙๖๗). **Elementary Sampling Theory**. New Jersey : Prentice-Hall.

ภาคผนวก ก
(ข้อมูลพื้นฐาน)

สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลไหล่หิน

ตำบลไหล่หินตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของที่ว่าการอำเภอเกาะคา ระยะห่างจากอำเภอประมาณ ๗ กิโลเมตร ลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบเชิงเขา มีเชิงเขาอยู่ทางด้านทิศตะวันตก มีแม่น้ำยาวเป็นแม่น้ำสายหลัก ไหลผ่านทางทิศใต้ไปด้านทิศเหนือ ไหลลงสู่ตำบลไหล่หิน น้ำในแม่น้ำไหลตลอดปี พื้นที่ส่วนใหญ่จึงสามารถเก็บน้ำได้บ้าง และต้องอาศัยน้ำฝนเป็นหลัก

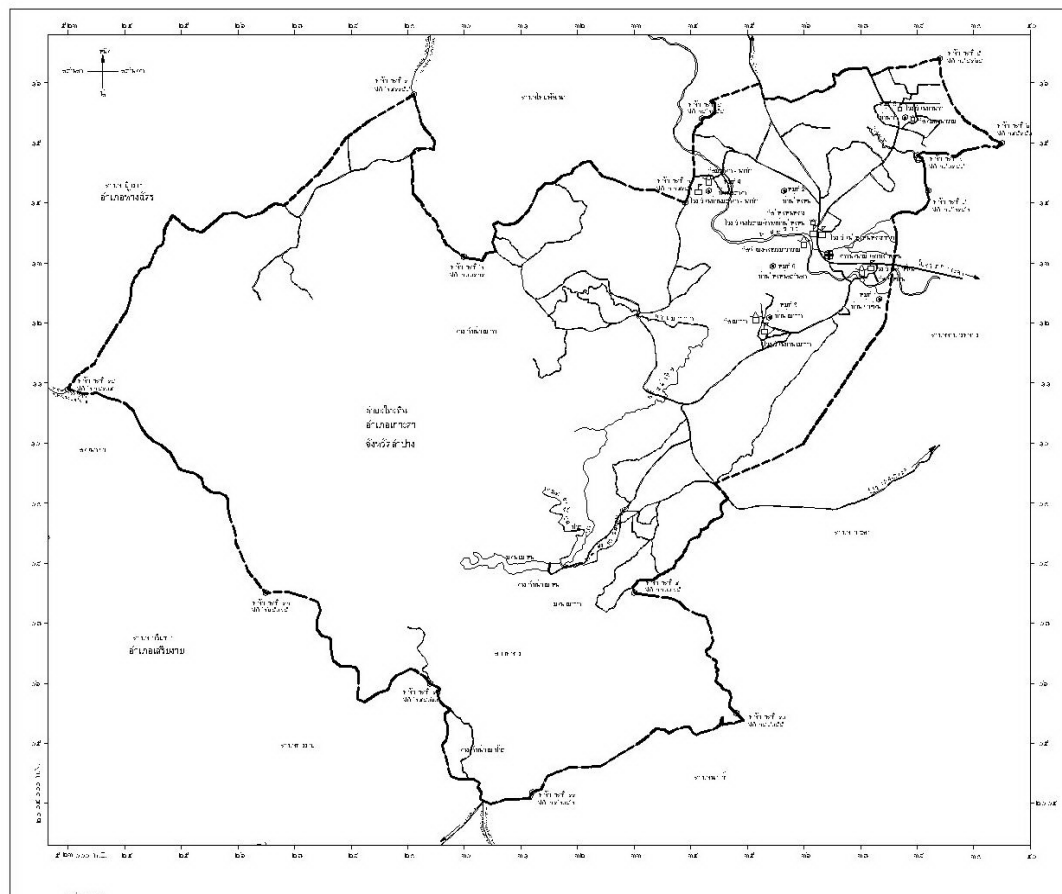
เทศบาลตำบลไหล่หิน ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๒ ตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลลำปางหลวง

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลนาแก้ว อำเภอเกาะคา ตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลไหล่หิน

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลใหม่พัฒนา อำเภอเกาะคา ตำบลเมืองยาว



ตำบลไหล่หินมีพื้นที่ทั้งหมด ๘๖,๒๕๐ ไร่ (๑๓๘ ตารางกิโลเมตร) แบ่งการปกครอง เป็น ๖ หมู่บ้าน (เป็นพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลไหล่หินทั้งหมด ๖ หมู่บ้าน) ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
๑	บ้านเข้าซ้อน	๔๐๐	๖๕๕	๖๔๑	๑,๒๙๖
๒	บ้านไหล่หิน	๔๒๓	๕๒๓	๕๗๒	๑,๐๙๕
๓	บ้านแม่ฮวก	๒๔๕	๔๒๑	๔๕๑	๘๗๒
๔	บ้านมะกอก - นาบัว	๓๐๑	๔๘๖	๔๙๙	๙๘๕
๕	บ้านกิ้ว	๑๕๕	๒๔๐	๒๕๓	๔๙๓
๖	บ้านไหล่หินตะวันตก	๒๑๕	๓๔๕	๓๘๒	๗๒๗
รวม		๑,๗๓๙	๒,๖๗๐	๒,๗๙๘	๕,๔๖๘

วิสัยทัศน์การพัฒนาเทศบาลตำบลไหล่หิน

“ไหล่หินถิ่นวัฒนธรรม เลิศล้ำการศึกษา ปวงประชาไม่ยากจน ผู้คนสุขภาพดี สามัคคีสร้างชุมชน”

ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาเทศบาลตำบลไหล่หินจำนวน ๕ ยุทธศาสตร์

(๑) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน มี ๔ แนวทาง

๑. การก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษา ถนน สะพาน
๒. การก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาระบบประปา
๓. การขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ
๔. การวางผังเมืองรวม

(๒) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มี ๒ แนวทาง

๑. การสร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๒. การบำบัดฟื้นฟู การเฝ้าระวังและการป้องกันรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๓) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาสังคม มี ๖ แนวทาง

๑. การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
๒. การจัดการศึกษา
๓. การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
๔. การป้องกันรักษาและส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน
๕. การส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน

๖. การพัฒนา ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๘๑๐.๒/ ว ๑๕๙๖ ลงวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖

(๔) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ มี ๕ แนวทาง

๑. การส่งเสริมอาชีพและเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชน

๒. การส่งเสริมตลาด และการใช้สินค้าท้องถิ่น

๓. การส่งเสริมการท่องเที่ยว

๔. การก่อสร้างแหล่งเก็บน้ำ

๕. การปรับปรุง ดูแล รักษาแหล่งน้ำ

(๕) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาการเมือง-การบริหาร มี ๔ แนวทาง

๑. การพัฒนาบุคลากร

๒. การปรับปรุง พัฒนาเครื่องมือ เครื่องใช้ และสถานที่ปฏิบัติงาน

๓. การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจกิจการท้องถิ่น

๔. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

๓.๔ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- รถบรรทุกน้ำเอนกประสงค์

จำนวน ๑ คัน

- รถยนต์งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จำนวน ๑ คัน

การคมนาคม

การติดต่อระหว่างอำเภอ ตำบลใกล้เคียงและหมู่บ้าน ใช้ถนนจำนวน ๔ สาย คือ

๑. ถนนลาดยางแอสฟัลต์ติก จำนวน ๑๗ สาย รวมระยะทาง ๑๑.๕ กิโลเมตร

๒. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก จำนวน ๔๗ สาย รวมระยะทาง ๑๑.๑๘ กิโลเมตร

๓. ถนนลูกรัง จำนวน ๔๔ สาย รวมระยะทาง ๑๐.๓๘ กิโลเมตร

๔. ถนนคอนกรีตเสริมไม้ไผ่ ใช้ในการคมนาคมในหมู่บ้าน

การใช้ไฟฟ้า

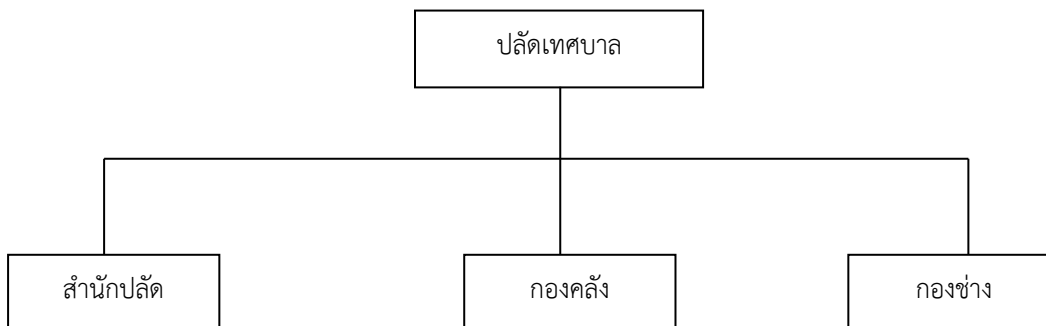
มีไฟฟ้าใช้ครบทุกครัวเรือนทั้ง ๖ หมู่บ้าน แต่มีบางพื้นที่ยังไม่ได้รับการขยายเขตไฟฟ้า เช่น พื้นที่เกษตรกรรม และการเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น

สภาพเศรษฐกิจ

ประเภทอาชีพ	รวม (คน)	ร้อยละ
เกษตรกรรม (ทำนา)	๑,๓๘๗	๒๘.๕๘
เกษตรกรรม (ทำไร่)	๑๕	๐.๓๑
เกษตรกรรม (ทำสวน)	๘	๐.๑๖
เกษตรกรรม (ประมง)	-	-
เกษตรกรรม (ปศุสัตว์)	-	-
รับราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑๗๙	๓.๖๙
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๕	๐.๓๑
พนักงานบริษัท	๙๕	๑.๙๖
รับจ้างทั่วไป	๑,๔๕๘	๓๐.๖๐
ค้าขาย	๑๕๖	๓.๒๑
ธุรกิจส่วนตัว	๗๙	๑.๖๓
อาชีพอื่นๆ	๓๙	๐.๘๐
กำลังศึกษา	๙๓๑	๑๙.๑๘
ไม่มีอาชีพ	๔๖๐	๙.๔๘
รวม	๔,๘๕๓	๑๐๐.๐๐

โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคล

เทศบาลตำบลไหล่หิน เป็นเทศบาลตำบลขนาดเล็ก โครงสร้างเทศบาลประกอบด้วย ๓ ส่วน



บุคลากร (พนักงานเทศบาล)

ส่วน	จำนวน				ระดับการศึกษา
	พนักงานเทศบาล	ลูกจ้างประจำ	พนักงานจ้างภารกิจ	พนักงานจ้างเหมา	
สำนักงานปลัด	๙	-	-	๒๒	- ปริญญาโท ๕ คน - ปริญญาตรี ๓ คน
กองคลัง	๕	๑			- ปริญญาโท ๓ คน - ปริญญาตรี ๓ คน
กองช่าง	๓	-		-	- ปริญญาโท ๑ คน - ปริญญาตรี ๑ คน - ป.ว.ส. ๑ คน
รวม	๑๗	๑	-	๒๒	

ภาคผนวก ข

(แบบสอบถาม)

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓)

เทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ต้องการตอบคำถาม

๑. ท่านมารับบริการที่เทศบาลตำบลไหล่หิน จำนวนกี่ครั้งต่อเดือน

☐ ไม่ได้มาทุกเดือน ☐ ๑ ครั้ง ☐ ๒ ครั้ง ☐ ๓ ครั้ง ☐ มากกว่า ๓ ครั้ง

๒. ส่วนใหญ่ท่านจะมารับบริการที่เทศบาลตำบลไหล่หิน ในช่วงเวลาใด

☐ ๘:๓๐ - ๑๐:๐๐ น. ☐ ๑๐:๐๑ - ๑๒:๐๐ น. ☐ ๑๒:๐๑ - ๑๔:๐๐ น.
☐ ๑๔:๐๑ - ๑๖:๓๐ น.

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ต้องการตอบคำถาม

๑. เพศ

๑. ☐ ชาย ๒. ☐ หญิง

๒. อายุ

๑. ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒. ☐ ๒๑ - ๔๐ ปี ๓. ☐ ๔๑ - ๖๐ ปี ๔. ☐ ๖๐ ปี ขึ้นไป

๓. สถานภาพ

๑. ☐ โสด ๒. ☐ สมรส ๓. ☐ ม่าย / หย่า / แยกกันอยู่

๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

๑. ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ๒. ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
๓. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ๔. ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
๕. ☐ ปริญญาตรี ๖. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๕. อาชีพประจำ

๑. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๒. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ๓. ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
๔. ☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ ๕. ☐ นักเรียน/นักศึกษา ๖. ☐ รับจ้างทั่วไป
๗. ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ๘. ☐ เกษตรกร/ประมง ๙. ☐ ว่างาน

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

๑. ☐ ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ๒. ☐ ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท
๓. ☐ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท ๔. ☐ ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท
๕. ☐ สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการบริการที่เทศบาลตำบลไหล่หิน ดำเนินการในปี ๒๕๖๓ ในงานด้านรายได้หรือภาษี

กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ต้องการตอบคำถามถึงระดับความพอใจในการรับบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ					
๒. มีความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ชัดเจน					
๔. ให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน					
๕. ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. ได้รับการตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๓. มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี					
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม					
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย					
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ					
๓. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
๔. อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพและความทันสมัย					
๕. การจัดสถานที่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๖. มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อการบริการที่เทศบาลตำบลไหลหินดำเนินการในปี ๒๕๖๓ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ต้องการตอบคำถามถึงระดับความพอใจในการรับบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ					
๒. มีความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ชัดเจน					
๔. ให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน					
๕. ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. ได้รับการตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๓. มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี					
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม					
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย					
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ					
๓. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
๔. อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพและความทันสมัย					
๕. การจัดสถานที่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๖. มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจต่อการบริการที่เทศบาลตำบลไหล่หิน ดำเนินการในปี ๒๕๖๓ ในงานด้านก่อสร้างและสาธารณูปโภค
 กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ต้องการตอบคำถามถึงระดับความพอใจในการรับบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ					
๒. มีความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ชัดเจน					
๔. ให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน					
๕. ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. ได้รับการตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๓. มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี					
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม					
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย					
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ					
๓. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
๔. อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพและความทันสมัย					
๕. การจัดสถานที่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๖. มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริการที่เทศบาลตำบลไหล่หิน ดำเนินการในปี ๒๕๖๓ ในงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ต้องการตอบคำถามถึงระดับความพอใจในการรับบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ					
๒. มีความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ชัดเจน					
๔. ให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน					
๕. ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. ได้รับการตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๓. มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี					
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม					
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย					
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ					
๓. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
๔. อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพและความทันสมัย					
๕. การจัดสถานที่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๖. มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ ๗ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๑. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการของ เทศบาลตำบลไหล่หิน

.....

.....

.....

.....

๒. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการของ เทศบาลตำบลไหล่หิน

.....

.....

.....

.....

๓. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ เทศบาลตำบลไหล่หิน

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ค

(ภาพถ่ายการเก็บข้อมูล)



ภาคผนวก ง

(รายละเอียดผู้วิจัย)

รายละเอียดผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐดนัย ประเทืองบริบูรณ์
ตำแหน่ง	อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ความเชี่ยวชาญ	๑. รัฐประศาสนศาสตร์ ๒. การบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน ๓. การบริหารท้องถิ่นในศตวรรษที่ ๒๑ ๔. การวิจัยและการประเมินผล ๕. การฝึกอบรมสัมมนา