การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

รายงานผลการศึกษา

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
งานวิเคราะห์นโยบายและแผน
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว

ผู้สำรวจ
นางลิ้นจี่ พรหมพยัคฆ์
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดย งานวิเคราะห์นโยบายและแผน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว โดย นางลิ้นจี่ พรหมพยัคฆ์ ในฐานะผู้สำรวจ ในนามองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

งานวิเคราะห์นโยบายและแผน

กรกฎาคม 2565

สารบัญ

		หน้า
คำนำ		**ก**
สารบัญ		**ข**
รายการตาราง		**ง**
บทที่		
1	บทนำ	1
	ความเป็นมาและความสำคัญ	1
	วัตถุประสงค์	2
	ขอบเขตการดำเนินงาน	2
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
	เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	3
	การวิเคราะห์ข้อมูล	4
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
2	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
	แนวคิดและทฤษฎีการประเมินผล	5
	แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ	12
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	15
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	18
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
3	ระเบียบวิธีการวิจัย	28
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
	เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	29
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
	การวิเคราะห์ข้อมูล	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

4 ผลการศึกษา 32

5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 47

บรรณานุกรม 52

รายการตาราง

ตาราง		หน้า
1	ค่าความถี่และร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
2	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำแนกตามด้าน (ในภาพรวมและรายด้าน)	35
3	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำแนกตามประเภทงานบริการ (ในภาพรวมและรายด้าน)	36
4	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	37
5	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานด้านการบริการรับชำระภาษี	39
6	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	41
7	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานด้านสังคมสงเคราะห์	43
8	ค่าความถี่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว	45

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

ประเทศไทยยึดหลักการปกครองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 โดยมีการบัญญัติในมาตรา 1 และ 2 ไว้ว่า ประเทศไทยเป็นราชอาณาจักรอันหนึ่งอันเดียว จะแบ่งแยกมิได้และมีการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้จำนวนและความหนาแน่นของประชากรและพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน และตามมาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบหรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ

การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคำนึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นหลักและถือเป็นสิ่งสำคัญ ดังพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบ

เลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน”

การประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนโดยในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในอนาคต เพราะเป็นเครื่องมือที่ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างตื่นตัว ทำหน้าที่ให้ท้องถิ่นอยู่ดีกินดีมีคุณภาพชีวิตที่ดี พัฒนาให้มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะช่วยเหลือประชาชนได้ทุกโอกาส ตอบสนองความต้องการของประชาชนในทุก ๆ ด้าน และสร้างความพึงพอใจในการรับบริการสาธารณะในทุกมิติ

ดังนั้น เพื่อให้การให้บริการสาธารณะเป็นไปตามเป้าหมาย เกิดประสิทธิผลสูงสุด และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวจึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ขึ้นทำการประเมินผล/สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งจะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวมีข้อมูลผลการสำรวจเพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการบริการรับชำระภาษี งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานด้านสังคมสงเคราะห์

3. ขอบเขตการดำเนินงาน

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา สำรวจและวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการบริการรับชำระภาษี งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานด้านสังคมสงเคราะห์ โดยครอบคลุมการประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่การประเมินครั้งนี้ ได้แก่ พื้นที่บริเวณให้บริการสาธารณะตามประเด็นที่ประเมินของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวและในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ประเมิน/สำรวจในช่วงระหว่างวันที่ 1–25 กรกฎาคม 2565

4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การประเมิน/สำรวจครั้งนี้มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากร

คือ ผู้รับบริการสาธารณะในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการบริการรับชำระภาษีงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานด้านสังคมสงเคราะห์ จากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวโดยแบ่งเป็น

(1) ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวและใช้บริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวมาแล้ว ในประเด็นใดประเด็นหนึ่งที่ประเมิน

(2) เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว)

(3) หน่วยงานภาครัฐที่มาขอรับบริการ

(4) หน่วยงานเอกชนที่มาขอรับบริการ

2. กลุ่มตัวอย่าง

คือ ตัวแทนผู้รับบริการสาธารณะในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการบริการรับชำระภาษีงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานด้านสังคมสงเคราะห์จากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวโดยแบ่งเป็น (1) ตัวแทนประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว และใช้ บริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวมาแล้ว ในประเด็นใดประเด็นหนึ่งที่ประเมิน (2) ตัวแทนเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว) (3) ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐที่มาขอรับบริการ และ (4) ตัวแทนหน่วยงานเอกชนที่มาขอรับบริการ โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน/สำรวจครั้งนี้มีจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละงานบริการ จำนวน 4 งานบริการ ๆ ละ 100 ตัวอย่าง และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

5. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

1. แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (โดยเป็นแบบประเมินที่มีทั้งแบบให้เลือกตอบ และให้แสดงความเห็นได้อย่างอิสระ)

2. แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานด้านการบริการรับชำระภาษี(โดยเป็นแบบประเมินที่มีทั้งแบบให้เลือกตอบ และให้แสดงความเห็นได้อย่างอิสระ)

3. แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) (โดยเป็นแบบประเมินที่มีทั้งแบบให้เลือกตอบ และให้แสดงความเห็นได้อย่างอิสระ)

4. แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานด้านสังคมสงเคราะห์ (โดยเป็นแบบประเมินที่มีทั้งแบบให้เลือกตอบ และให้แสดงความเห็นได้อย่างอิสระ)

โดยแบบสอบถามทั้ง 4 ฉบับ มีประเด็นการประเมินใน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ (SPSS) โดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับความเห็นต่างๆ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสรุปความเห็นในแต่ละประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความเห็นและ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมไว้

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการบริการรับชำระภาษี งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานด้านสังคมสงเคราะห์

2. ผลที่ได้จากการประเมิน เป็นข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการพิจารณาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

บทที่2
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผล/สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในครั้งนี้ อยู่ภายใต้แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับประกอบการประเมินผล/สำรวจ จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่

1. แนวคิดและทฤษฎีการประเมินผล
2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยแต่ละประเด็น สามารถนำเสนอรายละเอียด ได้ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีการประเมินผล

การประเมิน เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเพื่อค้นหาคุณค่าของความจริงภายใต้บริบทของสังคม ธรรมชาติของการประเมิน จึงมีความละเอียดอ่อน สลับซับซ้อน และสัมพันธ์กับศาสตร์หลายสาขาที่สำคัญ ได้แก่ ปรัชญา วิทยาศาสตร์ และสังคมศาสตร์ การประเมินในระยะแรก ได้รับการถ่ายทอดความรู้ส่วนใหญ่มาจากการวัด การวัดผลถูกนำไปใช้ในโรงเรียนเป็นเวลานานหลายพันปีมาแล้ว เพื่อประเมินดูว่าผู้เรียนมีความรอบรู้ในเนื้อหาวิชามากน้อยเพียงไร ตอนแรกใช้วิธีการสังเกต สอบปากเปล่า ต่อมาเป็นการใช้แบบทดสอบเพื่อให้ได้คะแนนเป็นตัวบ่งชี้ระดับผลสัมฤทธิ์และความสามารถทางสมอง การใช้แบบทดสอบสำหรับการวัดและประเมินผลในโรงเรียนจึงเป็นไปอย่างกว้างขวางในช่วงเวลา ค.ศ. 1920–1930 นักประเมินในระยะนั้นใช้คำว่า การวัดและการประเมิน ในความหมายเดียวกัน เนื่องจากว่าการประเมินเป็นสิ่งที่แฝงเร้นและมีแหล่งกำเนิดมาจากศาสตร์แห่งการวัด จึงไม่น่าแปลกใจเมื่อมีคนพูดถึงสองคำดังกล่าว แต่โดยรวมความหมายถึงสิ่งเดียวกัน ซึ่งสามารถสังเกตได้จากชื่อหนังสือและงานเขียนของผู้เชี่ยวชาญทางด้านการวัดผล เช่น Ebel (1965), Thorndike & Hagen (1969) ที่ใช้คำทั้งสองในความหมายเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2536)

1.1 ความหมายของการประเมิน

ระหว่างทศวรรษ 1960 การประเมินได้ขยายขอบเขตกว้างขวางขึ้นจากเดิมซึ่งจำกัดขอบเขตเพียงการตรวจสอบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป็นการแสวงหาสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ

ดำเนินการต่างๆ ของผู้บริหาร ดังนั้น จึงมีการพัฒนาความหมายใหม่ของการประเมินเป็น “การประเมิน หมายถึง การตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน” หรือ “การประเมิน หมายถึง กระบวนการระบุและเสนอสารสนเทศเพื่อช่วยการตัดสินใจ” (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2536)

ผู้ที่ให้คำนิยามของ “การประเมิน” มีหลายท่านที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

Cronbach (1963 อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี, 2536) ได้กล่าวว่า การประเมิน เป็นกระบวนการที่เป็นระบบในการเก็บรวบรวมและใช้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจ จุดมุ่งหมายหลักของการประเมินอยู่ที่ความต้องการทราบผลของการประเมิน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน และส่วนใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข

Alkin (1969) ได้กล่าวว่า การประเมินเป็นกระบวนการของการทำให้เกิดความมั่นใจในการตัดสินใจด้วยการคัดเลือกข้อมูลที่เหมาะสม รวบรวม และวิเคราะห์เพื่อจัดทำรายงานสรุปสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสม

Stufflebeam and others (1971 อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี, 2536) กล่าวไว้ว่า การประเมินเป็นกระบวนการของการระบุหรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการ รวมถึงการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลที่จัดเก็บมาแล้วนั้น มาจัดทำให้เกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจต่อไป

Good (1973) ได้กล่าวไว้ว่า การประเมินเป็นกระบวนการค้นหาหรือตัดสินคุณค่า หรือจำนวนของบางสิ่งบางอย่าง โดยใช้มาตรฐานของการประเมิน รวมทั้งการตัดสินโดยอาศัยเกณฑ์ภายใน และ/หรือเกณฑ์ภายนอก

Chase (1978) ได้กล่าวไว้ว่า การประเมินเป็นการนำจำนวนที่ได้จากการวัดมาเทียบกับเกณฑ์เพื่อตัดสินคุณค่าของจำนวนที่สังเกตได้

Shertzer and Linden (1979) ได้กล่าวไว้ว่า การประเมิน คือ การมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การตัดสินความเพียงพอของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือการตัดสินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Brown (1983) ได้กล่าวไว้ว่า การประเมิน หมายถึง การตีความหมายในเชิงปฏิบัติของบุคคลโดยตีค่าตีราคาให้สิ่งนั้น เพื่อตอบคำถามว่าดีแค่ไหน

Mehrens and Lehman (1984) ได้กล่าวไว้ว่า การประเมิน หมายถึง การตัดสินโดยผู้เชี่ยวชาญหรือกระบวนการที่คน ๆ หนึ่ง ตัดสินความพึงพอใจหรือคุณค่าของบางสิ่งบางอย่าง หรืออาจกล่าวอีกความหมายหนึ่งได้ว่า การประเมินเป็นการตัดสินความสอดคล้องต้องกันระหว่างการปฏิบัติกับวัตถุประสงค์

Worthen and Sander (1987) ได้ให้ความหมายของการประเมินว่าเป็นการพิจารณาคุณค่าของสิ่ง ๆ หนึ่ง ประกอบด้วย การจัดหาสารสนเทศเพื่อตัดสินคุณค่าของแผนงาน ผลผลิต กระบวนการ หรือการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือการพิจารณาศักยภาพของทางเลือกต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

นอกจากนี้ ยังมีผู้ที่ให้ความหมายคำว่า “การประเมินผล” ไว้ต่าง ๆ กัน เช่น

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2538) ได้ให้ความหมายของ “การประเมินผล” ไว้ว่าหมายถึง กระบวนการที่มุ่งแสวงหาคำตอบสำหรับคำถามที่ว่า นโยบาย / แผนงาน / โครงการ บรรลุผลตามวัตถุประสงค์และเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ และระดับใด

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2541) ได้ให้ความหมายของ “การประเมินผล” ไว้ว่าหมายถึง การให้คำตัดสินอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่เกิดจากโครงการทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งที่ตั้งใจและโดยไม่ได้ตั้งใจ เปรียบเทียบตั้งใจ เปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในโครงการว่าเกิดจริงหรือไม่ มีประโยชน์หรือไม่มีประโยชน์ เกิดกับคนกลุ่มไหน มีการเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง เปรียบเทียบกับก่อนและหลังมีโครงการ ตลอดจนผลงานที่เกิดขึ้นมีคุณภาพคุ้มค่ากับต้นทุน

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2544) ได้ให้ความหมายของการประเมินไว้ว่า หมายถึง กระบวนการให้ได้มาซึ่งสารสนเทศเกี่ยวกับความก้าวหน้าของโครงการและความสำเร็จของโครงการ อันเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณค่าของโครงการ กล่าวคือ เป็นเครื่องแสดงว่าโครงการได้ดำเนินไปแล้วได้ผลตามวัตถุประสงค์ของโครงการมากน้อยเพียงใด ตลอดจนในอนาคตควรจะดำเนินการอย่างไร ซึ่งเป็นการพิจารณาคุณค่าโดยใช้ผลงานในอดีตและพิจารณาถึงศักยภาพและทางเลือกในการดำเนินงานในอนาคตต่อไปด้วย

จึงอาจสรุปได้ว่า การประเมิน (Evaluation) เป็นคำที่ใช้อธิบายและตัดสินคุณสมบัติบางอย่างของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล รวมทั้งกระบวนการและโครงการต่าง ๆ ซึ่งกระบวนการประเมินผลนั้นประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ (1) การเลือกสิ่งที่ต้องการประเมิน (2) การพัฒนาและใช้กระบวนการเพื่ออธิบายสิ่งที่ต้องการประเมินนั้นอย่างถูกต้องแม่นยำ และ (3) การสังเคราะห์หลักฐานที่เป็นผลจากกระบวนการเหล่านี้ไปสู่การตัดสินใจขั้นสุดท้าย

ความหมายของการประเมิน ได้รับการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง การสืบทอดและพัฒนากันมาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ความหมายของการประเมินมีความชัดเจนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น การประเมินในอนาคตน่าจะเปลี่ยนสถานภาพให้มีความหมายและบทบาทต่อสังคมมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเป็นสารสนเทศเชิงคุณค่าที่สนับสนุนการเจรจาต่อรองเชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้บรรลุถึงเอกภาพของความคิด แน วทาง และข้อสรุปทางการเมืองและเศรษฐกิจที่ก่อให้เกิดประโยชน์สุขรวมกันของสังคม (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2536)

1.2 ประเภทของการประเมิน

การแบ่งประเภทของการประเมินผล อาจแบ่งตามประเภทการประเมินโดยทั่วไป คือ แบ่งตามวัตถุประสงค์การประเมินได้เป็นประเภทการประเมินความก้าวหน้า และประเมินผลสรุป แบ่งตามช่วงเวลาของการประเมินได้เป็น 8 ประเภท คือ การประเมินความต้องการจำเป็น ความเป็นไปได้ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ผลลัพธ์ ผลกระทบ การติดตามผลหลังสิ้นสุดโครงการไปแล้วระยะหนึ่ง และการประเมินงานประเมิน

แบ่งตามผู้ประเมิน ได้เป็น 2 ประเภท คือ ผู้ประเมินภายนอกและภายใน แบ่งตามมิติการประเมิน ได้เป็น 4 ประเภท คือ ตามวัตถุประสงค์ ข้อมูล วิธีการประเมิน และจุดเน้นการประเมิน ซึ่งแต่ละเกณฑ์สามารถจะผสมการประเมินแต่ละประเภทตั้งแต่ 2 ประเภทขึ้นไป หรือทั้งหมดในลักษณะการประเมินโดยรวมก็ได้ (พิสณุ ฟองศรี, 2549

การประเมินผลโครงการโดยทั่วไป มักจะใช้การประเมินผลทั้งแบบ Formative Evaluation และแบบ Summative Evaluation ตลอดจนมีการประเมินการดำเนินโครงการระยะสั้นและระยะยาว ตามแผนการประเมินผลที่ได้วางไว้ ซึ่งการประเมินทั้ง 2 ช่วงดังกล่าว อธิบายได้ดังนี้ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2544)

Formative Evaluation เป็นการประเมินผลเพื่อการปรับปรุงเป็นสำคัญ มักจะใช้ประเมินผลระหว่างวางแผน หรือระหว่างพัฒนาโครงการ ผลที่ได้จาก Formative Evaluation นั้นจะช่วยตั้งวัตถุประสงค์ของโครงการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่แท้จริง นอกจากนั้น Formative Evaluation อาจใช้ในระหว่างดำเนินโครงการ จะช่วยตรวจสอบว่าโครงการได้ดำเนินไปตามแผนของโครงการอย่างไร โดยอาจเรียกชื่อเฉพาะได้ว่า Implementation Evaluation หรือ Formative Evaluation ส่วนการตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการว่าดำเนินได้ผลเพียงไร เรียกว่า Progress Evaluation

Summative Evaluation เป็นการประเมินผลรวม มักจะใช้ประเมินหลังสิ้นสุดโครงการ สำหรับโครงการที่มีการดำเนินระยะยาว อาจใช้ Summative Evaluation ในการสรุปย่อความระยะยาวต่าง ๆ ข้อมูลที่ได้จากระยะต่าง ๆ จะช่วยการประเมินสรุปรวมนั้นส่วนใหญ่จะรวบรวมจากผลของ Formative Evaluation เป็น Summative Evaluation ซึ่งผลสรุปที่ได้จะนำไปสู่การรายงานว่าโครงการบรรลุเป้าหมายหรือไม่ อย่างไร ตลอดจนรายงานถึงสถานภาพของโครงการว่าประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวเพียงไร มีปัญหาหรืออุปสรรคใดที่ต้องการแก้ไขปรับปรุง ข้อมูลเหล่านั้นจะช่วยให้ผู้บริหารโครงการสามารถนำไปสู่การตัดสินใจว่าโครงการนั้นจะดำเนินการต่อหรือยกเลิก

นอกจากนี้ เกณฑ์ช่วงเวลาตามวงจรโครงการ ถือเป็นการแบ่งประเภทการประเมินผลที่เอื้อต่อการนำไปปฏิบัติ โดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ ก่อนดำเนินการ ระหว่างดำเนินการ และสิ้นสุดดำเนินการ รวมทั้งขั้นตอนการประเมินผลทุกระยะ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (พิสณุ ฟองศรี, 2549)

1) การประเมินก่อนดำเนินการ

เป็นการประเมินก่อนที่จะดำเนินการ เพื่อหาข้อมูลมาตัดสินใจว่าจะปรับเปลี่ยนดำเนินการแบบนำร่อง หรือดำเนินโครงการเต็ม หรือระงับโครงการ ลักษณะสำคัญของการประเมินก่อนดำเนินโครงการจึงเป็นการประเมินเพื่อศึกษาความเหมาะสมที่จะดำเนินโครงการ มุ่งตรวจสอบความจำเป็น ความเป็นไปได้ความพร้อม หรือปัจจัยนำเข้า โดยนำข้อมูลมาตัดสินใจวางแผนว่าควรจะดำเนินโครงการหรือไม่ อย่างไรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง

ประโยชน์ของการประเมินก่อนดำเนินโครงการ มีดังนี้

(1) ช่วยให้ผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องกับโครงการตัดสินใจได้ถูกต้อง สารสนเทศที่ได้อย่างถูกต้องครอบคลุม จะเอื้อให้ตัดสินใจว่ามีความจำเป็น ความเป็นไปได้ หรือความพร้อมของทรัพยากรที่จะดำเนินโครงการหรือไม่

(2) ช่วยให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการจะดำเนินโครงการ สารสนเทศที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนทั้งด้านทรัพยากรต่าง ๆ การกำหนดกิจกรรมและขั้นตอนที่จะดำเนินโครงการได้อย่างเหมาะสม

(3) ช่วยเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้เกี่ยวข้องกับโครงการ การประเมินก่อนดำเนินโครงการอย่างเป็นระบบก่อนจะดำเนินโครงการ จะช่วยเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้เกี่ยวข้องกับโครงการทุกฝ่ายว่าโครงการมีโอกาสได้รับความสำเร็จได้

2) การประเมินระหว่างดำเนินโครงการ

การประเมินระหว่างดำเนินโครงการ เป็นการประเมินในระหว่างที่โครงการดำเนินการอยู่ เพื่อหาข้อมูลมาตัดสินใจปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการปฏิบัติการโครงการในระยะต่อไปให้บรรลุวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพสูงสุด

ประโยชน์ของการประเมินระหว่างดำเนินโครงการ มีดังนี้

(1) ช่วยให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงกิจกรรมและวิธีปฏิบัติอื่น ๆ องค์ประกอบต่าง ๆ ในช่วงเวลาที่เหลือ หรือการดำเนินการในรุ่นต่อไป

(2) ช่วยให้ผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องกับโครงการตัดสินใจได้ทันท่วงที ภายใต้ฐานข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง ครอบคลุม เป็นการเพิ่มศักยภาพของโครงการ และลดความสูญเสียสิ้นเปลืองทรัพยากรต่าง ๆ ได้

(3) ช่วยเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้เกี่ยวข้องกับโครงการ ทั้งผู้รับผิดชอบ ผู้สนับสนุน และผู้รับบริการเป็นต้น จะเกิดความมั่นใจได้เพราะเป็นการดำเนินโครงการอย่างเป็นระบบ ครบวงจร ตามหลักการบริหารโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าผลการประเมิน พบว่า มีความสำเร็จหรือมีแนวโน้มว่าจะสำเร็จ

3) การประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการ

ลักษณะสำคัญของการประเมินโครงการ จะเป็นการประเมินหลังจากโครงการสิ้นสุดแล้วเพื่อศึกษาผลการดำเนินโครงการว่ามีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือผลทั้งทางตรง ทางอ้อมอย่างไรสารสนเทศที่ได้จึงเน้นใช้ตัดสินใจเลิก หยุด หรือดำเนินการต่ออย่างต่อเนื่อง หรือดำเนินการใหม่ในโอกาสต่อไปซึ่งการประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการนั้น อาจแบ่งออกเป็นประเภทย่อยได้ 5 ประเภท คือ การประเมินผลผลิตผลลัพธ์ ผลกระทบ การประเมินด้วยการติดตามผลหลังสิ้นสุดโครงการไปแล้วระยะหนึ่ง และการประเมินงานประเมินโครงการ

ประโยชน์ของการประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการ คือ ช่วยการตัดสินใจเกี่ยวกับอนาคตโครงการภายใต้สารสนเทศที่ถูกต้อง ครอบคลุม ข้อมูลที่ได้จะชัดเจนและแสดงถึงความโปร่งใสในการดำเนินงานของผู้รับผิดชอบทุกฝ่าย เป็นการสนองตอบหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือธรรมาภิบาลได้เช่นเดียวกับแนวคิดหลักการประเมินสิ่งอื่น ๆ

อุทัย หิรัญโต (2532) ยังได้แบ่งช่วงเวลาของการประเมินโครงการ ออกเป็น 3 ระยะ เช่นเดียวกัน กล่าวคือ

1) การประเมินผลก่อนทำโครงการ เป็นการประเมินขั้นต้น เพื่อหาทางเลือกที่ดีที่สุด ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของโครงการ การใช้จ่ายเงินตามโครงการและระยะเวลาดำเนินงานว่าเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายหรือที่จะได้รับมากน้อยเพียงใด การประเมินผลในขั้นนี้ คือ การประเมินค่าเพื่อขออนุมัติโครงการนั่นเอง หรือประเมินผลเพื่อตัดสินใจว่าจะจัดทำโครงการหรือไม่

2) การประเมินผลระหว่างทำโครงการ หมายถึง การประเมินผลตั้งแต่เริ่มทำโครงการในระยะแรกจนทำโครงการสิ้นสุด ทั้งนี้ ส่วนมากจะประเมินเฉพาะโครงการที่ใช้เวลาดำเนินการยาวนาน หรือเป็นโครงการที่ปฏิบัติเป็นระยะ ๆ ซึ่งอาจจะเป็นระยะ 4 ปี หรือ 6 ปี ในระหว่างที่กำลังดำเนินงานตามโครงการอยู่ก็จัดให้มีการประเมินผลทุกระยะ 1 ปี หรือ 2 ปี หรือจะประเมินผลทุก 3 เดือน ทุก 6 เดือน ก็ได้ การประเมินผลในระหว่างโครงการนั้น นอกจากประเมินในเรื่องเวลาและค่าใช้จ่ายแล้ว ยังต้องประเมินปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านเทคนิค การบริหาร และพฤติกรรมบุคคลด้วย

3) การประเมินผลเมื่อสิ้นสุดโครงการ จะจัดทำภายหลังที่การดำเนินงานตามโครงการเสร็จสิ้นแล้ว ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อจะทราบผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคใด ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะมีประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไข จัดทำโครงการใหม่ต่อไป และยังเป็นการทดสอบสัมฤทธิ์ผลของโครงการว่าบรรลุเป้าหมายหรือไม่ด้วย

1.3 ประโยชน์ของการประเมิน

เยาวดี รางชัยกุล วิบูลยศรี (2546) ได้สรุปประโยชน์ของการประเมินผล ไว้ 6 ประการ ดังต่อไปนี้

1) การประเมิน เป็นเครื่องมือของการรับรองคุณภาพในการให้บริการ ถึงแม้จะไม่สามารถประกันผลสัมฤทธิ์ขั้นสูงสุดของโครงการได้ แต่ก็สามารถรับรองคุณภาพของการให้บริการในระดับหนึ่งได้ ด้วยเหตุนี้องค์กรที่เป็นเจ้าของโครงการต่าง ๆ จำนวนมาก จึงเห็นความจำเป็นที่ต้องใช้วิธีการประเมินโครงการเพื่อให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่น่าเชื่อถือจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจากประชาชนทั่วไปด้วย

2) การประเมิน ช่วยให้ผู้สนับสนุนด้านเงินทุนได้รับทราบปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานของโครงการ โดยอาศัยหลักฐานเชิงประจักษ์จากสภาพการณ์ที่เป็นจริง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โครงการที่จัดขึ้นเพื่อการกุศล เช่น โครงการอาหารกลางวันสำหรับเด็ก นักเรียนที่ด้อยโอกาส จากการประเมินโครงการดังกล่าว

ย่อมทำให้ทราบว่า ทุนที่ได้รับการสนับสนุนจากโครงการนี้มีจำนวนเพียงพอหรือไม่ เด็กนักเรียนที่เข้ารับบริการจากโครงการประเภทนี้มีความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจด้านใดบ้าง ทั้งนี้ เพื่อจะได้หาทางปรับปรุงหรือแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้นในโอกาสต่อ ๆ ไป

3) การประเมิน ช่วยให้ได้ข้อมูลซึ่งเป็นสารสนเทศที่มีคุณค่าสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานที่ต้องพิจารณาจัดสรรเงินทุนเพื่อให้การสนับสนุนโครงการ เช่น สำนักงบประมาณ เป็นต้น จะเห็นได้ว่าก่อนที่จะมีการอนุมัติงบประมาณให้แก่โครงการใด ๆ ทางสำนักงบประมาณมักจะขอข้อมูลสารสนเทศที่เป็นผลการประเมินจากหน่วยงาน ซึ่งจัดทำโครงการเหล่านั้นไปประกอบการพิจารณาด้วยเสมอ ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดสรรเงินงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดคำวิพากษ์วิจารณ์ และสอดคล้องกับความต้องการที่เป็นจริง

4) การประเมิน ช่วยชี้ให้เห็นความสำคัญของแต่ละโครงการตามลำดับก่อนหลัง โดยสามารถทราบได้ว่า โครงการใดมีความจำเป็นเร่งด่วนกว่ากัน ทั้งนี้ เพื่อช่วยแก้ปัญหาในการคัดเลือกโครงการตลอดจนช่วยลดความกดดันจากอำนาจทางการเมือง อันเนื่องมาจากโครงการมีจำนวนมาก (ทั้งจากการขยายโครงการและโครงการที่ต่อเนื่อง) แต่เงินทุนสนับสนุนมีจำนวนจำกัด ดังนั้น การประเมินผลต่าง ๆ อย่างมีระบบและครบทุกขั้นตอน จะทำให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งจะช่วยชี้แนะได้ว่าโครงการใดควรจะได้รับการพิจารณาให้การสนับสนุนก่อน และโครงการใดควรจะให้การสนับสนุนในลำดับถัดไป เป็นต้น

5) การประเมิน ช่วยให้ได้ข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการ ข้อมูลประเภทนี้ ทำให้ทราบถึงข้อจำกัดและปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงาน ตลอดจนเพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

6) การประเมิน ช่วยให้ทราบถึงผลผลิตของโครงการ ทั้งในด้านที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ควบคู่กันไป ถึงแม้ว่าการดำเนินโครงการต่าง ๆ ล้วนแต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ผลผลิตที่พึงประสงค์เป็นหลักแต่ในความเป็นจริง อาจมีผลผลิตบางส่วนที่ไม่พึงประสงค์เกิดตามมาด้วย โดยเหตุนี้ Scriven (1967 อ้างถึงใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลยศรี, 2546) จึงได้เสนอเทคนิคการประเมินแบบไม่ยึดวัตถุประสงค์เป็นหลัก หรืออาจเรียกใหม่ได้ว่า “วิธีการประเมินแบบอิสระ” ขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถใช้ประเมินในสิ่งที่เกิดขึ้นจริง รวมทั้งผลกระทบต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินโครงการนั้น ๆ

นอกจากนี้ อุทัย หิรัญโต (2532) ยังได้กล่าวถึงประโยชน์ของการประเมินผลไว้เช่นเดียวกัน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1) จะทำให้งานหรือการดำเนินงานตามแผนและโครงการไม่ผิดพลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องเวลาและค่าใช้จ่าย การประเมินผลก่อนที่จะดำเนินโครงการ จะทำให้การวางแผนและการปฏิบัติสอดคล้องต้องกันง่ายขึ้น

2) ในระหว่างปฏิบัติงาน สามารถแก้ไขแผนหรือโครงการได้ทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลาเริ่มต้นใหม่หากประเมินผลแล้วพบว่ามีข้อผิดพลาด

3) การประเมินผลหลังจากโครงการสำเร็จแล้ว จะทำให้ทราบถึงความสำเร็จของงาน ผลกระทบของโครงการอื่น ตลอดจนพบข้อบกพร่องของโครงการ ซึ่งจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขโครงการให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4) มีประโยชน์ในการจัดทำแผนหรือโครงการอื่นต่อไป

5) การประเมินผล ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรค หรือจุดดีจุดอ่อนต่าง ๆ ระหว่างปฏิบัติการและหลังจากปฏิบัติการเสร็จแล้ว ซึ่งจะเป็นบทเรียนในการปรับปรุงแก้ไขต่อไปในอนาคต

2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

วรูม (Vroom, 1964) ได้กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

(Wolman, 1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

มอร์ส (Morse อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

เชลล์(Shell อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจ ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุข เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

พงศธร ถาวรวงศ์ (2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

โดยความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้

ประสาน กระแสสินธุ์ (2543) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้แต่ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

ชัยสมพร ชาวประเสริฐ (2547) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ“Customer Satisfaction” อารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการ และความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำ เกิดความติดใจ ต้องการใช้บริการกับธุรกิจนั้นให้นานเท่านานตราบเท่าที่ความพอใจนั้นยังคงอยู่

ศิริวรรณ เสรีรัตน และคณะ (2549) ความพึงพอใจ เป็นความรูสึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรูต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่เขาคาดหวัง โดยถ้าผลที่ได้รับจากสินคาหรือต่ำกว่าที่คาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินคาหรือบริการ ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้ก็ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ซึ่งผู้ขายต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรูสึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรูสึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรูสึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรูสึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้าม หากความต้องการที่ตนไม่ได้รับการสนองตอบความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

อย่างไรก็ตาม การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ สามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี ซึ่งมีนักวิชาการได้อธิบายไว้อย่างหลากหลาย ดังเช่น

สาโรช ไสยสมบัติ(2534) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม

ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์

เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต

เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

โยธิน ศันสนยุทธ (2530) ได้กล่าวถึงเครื่องมือวัดความพึงพอใจไว้สรุปได้ว่า การจะค้นหาว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ วิธีง่ายที่สุดก็คือการถาม ซึ่งการศึกษาระยะหลัง ๆ ที่ต้องมีผู้บอกข้อมูลจำนวนมาก ๆ มักใช้แบบสอบถามที่ใช้มาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) ประกอบด้วยชุดของคำถามและมีตัวเลือก 5 ตัว สำหรับเลือกตอบ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และคะแนนความพึงพอใจนั้น สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ว่าบุคคลมีความพึงพอใจในด้านใดสูงและด้านใดต่ำ โดยใช้วิธีการทางสถิติ ซึ่งหากทราบข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร ก็มีความจำเป็นที่จะต้องใช้แบบสอบถามที่มีข้อคำถามหลายข้อเพื่อจะได้ครอบคลุมลักษณะต่าง ๆ ของงานทุก ๆ ด้านขององค์กร และนอกจากการใช้แบบสอบถามแล้วอาจใช้วิธีการเขียนตอบอย่างเสรีได้เช่นกัน

มิลเล็ท (Millet อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2554) ได้อธิบายเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในบริการ โดยได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ จึงก่อให้เกิดประโยชน ต่าง ๆ อย่างมากมาย โดยสามารถสรุปได้ว่าเกิดประโยชนอย่างยิ่ง 3 ประการ ดังนี้

1. การวัดทำให้องค์กรธุรกิจและบุคลากรมีสัญชาตญาณของการมุ่งมั่นเอาชนะและต้องการความสำเร็จ ทั้งยังช่วยเสริมสร้างระบบการให้รางวัล หรือผลตอบแทนที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานการวัดที่มีจุดมุ่งหมายซึ่งทั้งหมดย่อมส่งผลต่อเนื่องไปสู่คุณภาพสินค้าและบริการที่ดีกว่าแก่ลูกค้า

2. การวัดทำให้องค์กรธุรกิจและบุคลากรรูถึงขีดมาตรฐานทั่วไปของธุรกิจประเภทเดียวกันเพื่อใชในการตัดสินใจปรับปรุงการดำเนินงาน ตลอดจนการสร้างสรรค์สินค้าและบริการให้ดีขึ้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นของลูกค้า

3. การวัดทำให้องค์กรและบุคลากรรับรูอย่างชัดเจนว่าต้องทำอย่างไร เพื่อปรับปรุงคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าให้เพิ่มขึ้นกว่าเดิม ซึ่งข้อมูลเพื่อการปรับปรุงที่ชัดเจนนั้นต้องแสวงหาจากลูกค้า

จากรายละเอียดข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพอใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวกที่แสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ดังนั้น ความพึงพอใจ จึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

3.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ

มีผู้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะไว้อย่างหลากหลาย กล่าวคือ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อรทัย ก๊กผล, 2552) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม,2557)

วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า (2552) ให้ความหมายว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง "บริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวม"

ประยูร กาญจนดุล กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง "กิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน" (อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554)

นอกจากนี้ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) อธิบายเพิ่มเติมว่า การจัดทำบริการสาธารณะบางอย่าง รัฐหรือฝ่ายปกครองไม่จำเป็นต้องเป็นผู้จัดทำเอง แต่สามารถมอบหมายให้หน่วยงานอื่นจัดทำแทนได้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ คือ การจัดทำกิจการของภาครัฐ ซึ่งภาครัฐอาจจะเป็นผู้จัดทำเอง หรือมอบหมายให้หน่วยงานอื่นจัดทำ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

2.2 หลักสากลในการจัดบริการสาธารณะ

แนวคิดพื้นฐานทั่วไปซึ่งเป็นสากลในการแบ่งแยกการจัดกิจการสาธารณะระหว่างรัฐบาลกลางและท้องถิ่น ได้แก่ (วุฒิสาร ตันไชย, 2557)

1) หลักผลประโยชน์มหาชน (Public Interest) ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

(1) ประโยชน์มหาชนของรัฐ ได้แก่ ประโยชน์ที่เป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองกลุ่มใหญ่ที่สุดของรัฐ เป็นความต้องการส่วนรวมของประชาชนทั่วทั้งประเทศ ที่มีลักษณะเหมือน ๆ กัน และมีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ดังนั้น จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ หรือหากรัฐมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ รัฐก็จะต้องเป็นผู้ควบคุมนโยบายให้ท้องถิ่นดำเนินการตามนโยบายเพื่อผลประโยชน์ของรัฐ หรือความเป็นเอกภาพของรัฐ เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ และความสัมพันธ์กับต่างประเทศ เป็นต้น

(2) ประโยชน์มหาชนของท้องถิ่น ได้แก่ ประโยชน์ซึ่งเป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นหนึ่งโดยเฉพาะ

2) ประสิทธิภาพในการจัดการ เป็นการพิจารณาในเรื่องของคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้น กล่าวคือ การจัดทำบริการสาธารณะอย่างหนึ่ง ควรจะต้องก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนได้มากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากภารกิจในการจัดบริการสาธารณะบางอย่างจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีระดับสูง เป็นกิจการขนาดใหญ่ หรือเป็นกิจการที่จำเป็นต้องมีการประสานงานระหว่างองค์กรต่าง ๆ หลายหน่วยงาน แต่ภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่าง เป็นกิจการที่ไม่สลับซับซ้อนหรือมีเทคนิคมักนัก จึงต้องมีองค์กรที่มีความ

เหมาะสมทั้งทางด้านการเงิน บุคลากร และความสามารถด้านอื่น ๆ ที่จะจัดทำบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

3) หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการ (Accountability) กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยชุมชนระดับใด ควรมอบให้หน่วยการปกครองระดับนั้นเป็นเจ้าของและเป็นผู้ดำเนินการ ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ สนองตอบความต้องการของประชาชนในชุมชนได้ดีที่สุด อยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบของชุมชนนั้น ๆ แต่หากเป็นกิจกรรมที่ต้องสนองตอบความต้องการของหน่วยชุมชนที่สูงขึ้นไป หรือเป็นกิจกรรมที่มุ่งสนองตอบปัญหาความต้องการของผู้คนทั้งประเทศหรือปัญหาของชาติโดยรวม ก็ควรมอบให้เป็นหน้าที่ของรัฐบาลระดับที่สูงขึ้นไปตามความเหมาะสม

4) หลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) เกิดจากพื้นฐานแนวคิดว่าการดำเนินกิจกรรมสาธารณะทั้งมวล เป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับล่างสุดเสมอ หน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไป จะเลือกดำเนินกิจกรรมสาธารณะใด ๆ ก็ต่อเมื่อท้องถิ่นระดับล่างไม่มีศักยภาพที่จะดำเนินการได้ หรือหากดำเนินการได้ก็อาจเกิดปัญหากระทบกับท้องถิ่นอื่น ๆ หรือเป็นผลเสียหายต่อประเทศชาติโดยรวม

5) หลักการกำหนดระดับหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal accountability) หน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุดในที่นี้ หมายถึง หน่วยจัดบริการในระดับใด ๆ ก็ตามที่มีคุณสมบัติ 2 ประการ ดังต่อไปนี้ ประกอบกันมากที่สุด

(1) เป็นหน่วยจัดบริการระดับล่างสุด มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด ที่มีความสามารถในการวางแผน จัดการผลิต และหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์

(2) เป็นหน่วยจัดบริการที่มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมประชากรหรือพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์และผลกระทบจากการให้บริการโดยสมบูรณ์ และประชาชนผู้มีส่วนได้รับผลประโยชน์ และผลกระทบจากการจัดบริการสาธารณะทั้งหมด สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผน การผลิต และควบคุมตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยจัดบริการนั้นๆ ได้โดยตรงมากที่สุด

2.3 หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

การจัดทำบริการสาธารณะ หน่วยงานที่จัดทำต้องยึดตามหลักเกณฑ์สำคัญ ดังต่อไปนี้

(1) ความเสมอภาค หลักเกณฑ์ข้อนี้มีความสำคัญ เพราะรัฐไม่ได้มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อผลประโยชน์ของคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กล่าวคือ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

(2) ความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อประชาชน กิจการดังกล่าวจึงถูกจัดทำอย่างต่อเนื่อง เพราะหากหยุดชะงักลง ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนในทางใดทางหนึ่งได้

(3) การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีจะต้องได้รับการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพมากขึ้น สนองตอบความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น หรือเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความจำเป็นที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554)

2.4 ประเภทของการบริการสาธารณะ

(1) ภารกิจพื้นฐาน หมายถึง การบริการสาธารณะพื้นฐานที่สำคัญ ซึ่งทุกรัฐต้องจัดทำให้กับประชาชนไม่สามารถละเลยได้ เนื่องจากเป็นหลักประกันความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐาน ภารกิจประเภทนี้เกี่ยวข้องกับการป้องกันมิให้เกิดข้อพิพาทและการยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้น การดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชุมชนและประเทศ การรักษาความมั่นคงและปลอดภัยจากการรุกรานภายนอก เป็นต้น การบริการในลักษณะนี้ ประชาชนไม่ต้องเสียค่าบริการให้กับรัฐโดยตรง

(2) ภารกิจลำดับรอง หมายถึง บริการสาธารณะที่จัดขึ้นเพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น เช่น การให้บริการทางการศึกษา การรักษาพยาบาล การขนส่ง คมนาคม การส่งเสริมด้านกีฬา การประกันการว่างงาน เป็นต้น โดยการบริการสาธารณะประเภทนี้สามารถเรียกเก็บค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมจากประชาชนที่มาใช้บริการได้ แต่ก็ไม่ถือว่าเป็นการจัดบริการสาธารณะเพื่อแสวงหากำไร (ประยูร กาญจนดุล อ้างถึงใน วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า, 2552)

จะเห็นได้ว่า การบริการสาธารณะ เป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก แม้ว่ารัฐจะไม่สามารถจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในทุกส่วนของประเทศได้เอง แต่รัฐก็สามารถมอบหมายให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะแทนได้ ส่วนรัฐนั้นมีหน้าที่ในการควบคุมมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจทำผ่านการประเมินรูปแบบต่าง ๆ

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

คำว่า “การบริการ” (Service) มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน จากการศึกษาของโกเมฆ มีรัตน์คำ (2558) ได้สรุปความหมายไว้ต่าง ๆ ดังต่อไปนี

มีชัย แพงมาพรม (2550) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการมีความหมายรวมถึง กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

(1) การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ คือ S = Smiling + Sympathy

(2) การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจโดยมิทันเอ่ยปากเรียกหา คือ E = Earl response

(3) การแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า คือ R = Respectful

(4) ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ คือ V = Voluntariness manner

(5) การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร คือ I = Image Enhancing

(6) กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน คือ C = Courtes

(7) ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง คือ E = Enthusiasm

วิชญาดา แก้วสีขาว (2550) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ไว้ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการ ต้องมีลักษณะดังนี้

1.1 สร้างความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการจากหน่วยงานรัฐ

1.2 คุณภาพการให้บริการด้านระยะเวลา สามารถให้บริการที่รวดเร็ว

1.3 ความเชื่อถือได้ในการบริการ มีความถูกต้อง

1.4 ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ต้องมีความประหยัดและคุ้มค่าในการให้บริการประชาชน

1.5 ลักษณะงานการให้บริการ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก คล่องตัว เสมอภาค เป็นรูปธรรม โปร่งใส

1.6 ปริมาณงานให้บริการประชาชน มีความเพียงพอตามที่ประชาชนต้องการ

1.7 เอกสารที่ใช้ในการบริการประชาชนมีแบบฟอร์มน้อยที่สุด และขอเอกสารหลักฐาน จากประชาชนน้อยที่สุด

1.8 การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐในรูปแบบเบ็ดเสร็จ (One stop Service) สามารถบริการด้วยความรวดเร็ว เบ็ดเสร็จที่เจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวหรือให้บริการประชาชน ณ จุดบริการเพียงจุดเดียวโดยใช้ระบบเครือข่าย หรือให้บริการประชาชนหลาย ๆ เรื่อง หรือหลาย ๆ รูปแบบ ศูนย์บริการที่เดียวในบริเวณเดียวกันได้ครบทุกเรื่อง แสดงถึงการมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

2. ผลงานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐต้องมีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนไว้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ดังน

2.1 มีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนเป็นลายลักษณ์อักษร มีความชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการประชาชน มีวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการ และระยะเวลาการให้บริการอย่างไร ประชาชนจะนำเอกสารหลักฐานอะไรมาบ้างในการติดต่อขอรับบริการของหน่วยงานรัฐ

2.2 สำหรับมาตรฐานการบริการประชาชน จำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงลดขั้นตอน การให้บริการให้สั้นที่สุด ใช้เวลาที่น้อยที่สุด เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากที่สุด

2.3 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องถือปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค

2.4 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องประกาศและเผยแพร่ ให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป โดยจะต้องมีวิธีการให้ประชาชนทราบมาก่อนที่จะนำมาใช้บริการของหน่วยงานของรัฐ

แคทรียา เดชบุรัมย์ (2550) กล่าวว่า การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ ให้เกียรติลูกค้า มีความสุภาพอ่อนโยน จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

สรุปได้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับมอบบริการซึ่งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม ยึดหลักความเสมอภาค ความยุติธรรม และรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

4.1 หลักการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ

กรมการปกครอง (2536, อ้างถึงใน เดือนลอย สังฆมโนเวศ, 2550) ได้กำหนดหลักการให้บริการประชาชน ไว้ดังนี้

1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่ประทับใจแก่ ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้นไม่ได้อยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาดเรียบร้อยถูกกาลเทศะ

1.2 รักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.2.1 ปฏิบัติงานจนกระทั่งเวลากลับ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา

1.2.2 การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด

1.2.3 ไม่ผิดนัด

1.2.4 ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าท

1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ

1.5 มารยาทในการให้บริการกับประชาชน ให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

2. การจัดสำนักงานเพื่อการปฏิบัติงาน

ควรดำเนินการ ดังนี้

2.1 งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคารและใกล้ทางเข้าออกเพื่อความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า–ออก ควรจะกว้างขวางพอ

2.2 ควรมีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้นบังประตูหรือหน้าต่าง

2.3 การจัดโต๊ะทำงานควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับ เป็นเส้นตรงไม่ย้อนไปย้อนมา

2.4 การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

2.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

2.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อพร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์โทรศัพท์สาธารณะ

2.7 ห้องน้ำสะอาด

3. อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้

3.1 อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกันหรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

3.2 ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

3.3 ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

4. วิธีการปฏิบัติงาน

4.1 ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการ จะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้น จึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

4.1.1 ความรู้ความสามารถในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ

4.1.2 ความรู้ความเข้าใจในระบบงาน และโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน เมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงาน นอกจากความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้ว ยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของ

ส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

ชูวงศ์ฉายะบุตร (2536, อ้างถึงใน เดือนลอย สังฆมโนเวศ, 2550) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่า หลัก Package-Service ดังนี้

1. ยึดการสนองความต้องการที่จำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้ คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่า ตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุม มากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎหมายระเบียบ เช่น เครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร ก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน

ผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

(1) ข้าราชการ จะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

(2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

(3) ข้าราชการ จะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้าซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วน ความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้เช่น ความล่าช้าที่เกิดจาก

การปัดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางาน หรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เป็นต้น ปัญหาที่ตามมา ก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการ จำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจทำได้3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบ วิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและให้เวลาในการให้บริการเหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น อนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผลการจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็วตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่ง ก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์คือ การบริหารที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับ แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ร้องขอก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใดหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติ

ที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจ ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้อง ชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่าแม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้ว ก็ควรที่จะมีการพูดจาไกล่เกลี่ยคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชน จึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอกซึ่งที่สำคัญก็คือ การตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบ ในเชิงศีลธรรมจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการ

6. ความสุภาพอ่อนน้อม คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ได้ หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดารเป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการ การให้บริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออก

บัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2563) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยแยกประเด็นการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ดังนี้

งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75

1.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80

งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82

2.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80

งานบริการที่ 3 งานด้านการศึกษา จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81

3.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77

งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่า ประชาชน โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า

4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79

4.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82

เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (2562) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและ แนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช คือ เจ้าหน้าที่บางคนแสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหายังไม่ดีพอ การส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อยังช้าเกินไป การให้บริการช่วงพักกลางวันมีเจ้าหน้าที่น้อยไป และได้เสนอแนวทางแก้ไขคือ ควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ควรมีการอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มการส่งข่าวความคืบหน้า

ของงานที่ติดต่อไว้แก่ประชาชนเร็วขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวันให้มากขึ้นกว่าเดิม

จักรพันธ์ แจ้งเหตุผล (2559) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ทางด้านการส่งเสริมอาชีพและรายได้ และด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการสาธารณูปโภค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม และสวัสดิการสังคม ด้านงานการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ธเนศ วงษ์ไทย (2559) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ทำบัตรประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการทำบัตรประชาชนของเทศบาลปากเกร็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับผลการพิจารณา เป็นรายด้านซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านเอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการทำบัตรประชาชน ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

บทที่3
ระเบียบวิธีการวิจัย

บทนี้เป็นการนำเสนอเกี่ยวกับระเบียบวิธีการวิจัย ประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากร

คือ ผู้รับบริการสาธารณะในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการบริการรับชำระภาษีงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานด้านสังคมสงเคราะห์จากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวโดยแบ่งเป็น

(1) ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวและใช้บริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวมาแล้ว ในประเด็นใดประเด็นหนึ่งที่ประเมิน

(2) เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว)

(3) หน่วยงานภาครัฐที่มาขอรับบริการ

(4) หน่วยงานเอกชนที่มาขอรับบริการ

2. กลุ่มตัวอย่าง

คือ ตัวแทนผู้รับบริการสาธารณะในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการบริการรับชำระภาษีงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานด้านสังคมสงเคราะห์จากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว โดยแบ่งเป็น (1) ตัวแทนประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวและใช้บริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวมาแล้ว ในประเด็นใดประเด็นหนึ่งที่ประเมิน (2) ตัวแทนเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว) (3) ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐที่มาขอรับบริการ และ (4) ตัวแทนหน่วยงานเอกชนที่มาขอรับบริการ โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน/สำรวจครั้งนี้มีจำนวน 325 ตัวอย่าง โดยกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละงานบริการ จำนวน 4 งานบริการ และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยสอบถามจากตัวแทนครัวเรือนตัวแทนเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ และตัวแทนหน่วยงานเอกชนที่มาขอรับบริการสาธารณะในงานต่างๆ ที่มีความพร้อม สามารถให้ข้อมูลได้และมีความเต็มใจในการตอบแบบสอบถาม โดยตัวแทน 1 ท่าน สามารถ

เลือกตอบในงานที่ใช้บริการหรือเกี่ยวข้องมากที่สุดเพียง 1 งาน ทั้งนี้ เพื่อให้แบบสอบถามเกิดการกระจายและผู้ตอบที่เป็นตัวแทนมีความหลากหลายมากขึ้น

2. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่

1. แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (โดยเป็นแบบประเมินที่มีทั้งแบบให้เลือกตอบ และให้แสดงความเห็นได้อย่างอิสระ)

2. แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานด้านการบริการรับชำระภาษี(โดยเป็นแบบประเมินที่มีทั้งแบบให้เลือกตอบ และให้แสดงความเห็นได้อย่างอิสระ)

3. แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) (โดยเป็นแบบประเมินที่มีทั้งแบบให้เลือกตอบ และให้แสดงความเห็นได้อย่างอิสระ)

4. แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานด้านสังคมสงเคราะห์ (โดยเป็นแบบประเมินที่มีทั้งแบบให้เลือกตอบ และให้แสดงความเห็นได้อย่างอิสระ) โดยแบบสอบถามทั้ง 4 ฉบับ ผู้ประเมินได้สร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย 6 คำถามย่อย ได้แก่

1. สถานะการใช้บริการ
2. เพศ
3. อายุ
4. อาชีพหลัก
5. ระดับการศึกษา
6. รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประกอบด้วย

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย 5 คำถามย่อย
2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประกอบด้วย 5 คำถามย่อย
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 5 คำถามย่อย
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย 5 คำถามย่อย

นอกจากนี้ ยังมีช่องทางให้แสดงความเห็นเพิ่มเติมเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนาที่เป็นประโยชน์สำหรับการพิจารณาเพื่อพัฒนาการให้บริการสาธารณะภายใต้งานบริการทั้ง 4 ประเภทขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

เกณฑ์การแปลผล

แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ทั้ง 4 ฉบับ มีการแปลผลในลักษณะเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดให้มีค่าน้ำหนักคะแนน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ คะแนน

มากที่สุด มีค่าความพึงพอใจ เท่ากับ 5 คะแนน

มาก มีค่าความพึงพอใจ เท่ากับ 4 คะแนน

ปานกลาง มีค่าความพึงพอใจ เท่ากับ 3 คะแนน

น้อย มีค่าความพึงพอใจ เท่ากับ 2 คะแนน

น้อยที่สุด มีค่าความพึงพอใจ เท่ากับ 1 คะแนน

ส่วนการจัดกลุ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของงานบริการทั้ง 4 ประเภท จะนำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดกลุ่มโดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ในลักษณะการแบ่งแบบช่วงที่เท่ากัน (Equal Interval) ซึ่งมีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ดังนี้

ช่วงคะแนน ระดับความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในส่วนการคำนวณร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของงานบริการทั้ง 4 ประเภท คำนวณโดยใช้สูตรร้อยละของระดับความพึงพอใจ = $\bar{x}$ /5 x 100 โดยกำหนดให้ $\bar{x}$ = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนอกจากนี้ คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์การประเมินสำหรับใช้ในการพิจารณาให้ระดับคะแนนในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ดำเนินการสำรวจในประเด็นความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดระดับค่าคะแนน 0–10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

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

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้คณะผู้สำรวจจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดด้วยแบบสอบถาม โดยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองพร้อมคณะ กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนผู้รับบริการสาธารณะในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการบริการรับชำระภาษี งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานด้านสังคมสงเคราะห์จากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวโดยลงพื้นที่ประเมิน/สำรวจ ในช่วงระหว่างวันที่ 5-25 สิงหาคม 2565 โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบการพูดคุยตามแนวคำถามในแบบสอบถาม และคณะผู้สำรวจจดประเด็นให้เพื่อเก็บข้อมูลทันทีจากนั้น นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบ และลงรหัสข้อมูลเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ (SPSS) โดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติ ได้แก่

1. วิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

2. วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

3. วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสรุปความเห็นในแต่ละประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมไว้

บทที่ 4
ผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สำหรับบทที่ 4 นี้สามารถจำแนกข้อมูลผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานะการใช้บริการ, เพศ, อายุ, อาชีพหลัก, ระดับการศึกษา, และ รายได้ต่อเดือน ดังรายละเอียดในตาราง 1

ตาราง 1 ค่าความถี่และร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (N = 325)	ร้อยละ
ประเภทการรับบริการ		
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	75	23.08
งานด้านการบริการรับชำระภาษี	100	30.77
งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็ก)	50	15.38
งานด้านสังคมสงเคราะห์	100	30.77
สถานการณ์ใช้บริการ		
ประชาชนทั่วไป	307	94.46
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	14	4.31
หน่วยงานภาครัฐ	3	0.92
หน่วยงานเอกชน	1	0.31
เพศ		
ชาย	157	48.31
หญิง	168	51.69

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (N = 325)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
21-30 ปี	28	8.62
31-40 ปี	47	14.46
41-50 ปี	46	14.15
51-60 ปี	95	29.23
61 ปีขึ้นไป	109	33.54
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	4	1.23
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	14	4.31
เกษตรกรรม	265	81.54
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	18	5.54
รับจ้างทั่วไป	24	7.38
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้ศึกษา	4	1.23
ประถมศึกษา/เทียบเท่า	85	26.15
ม.ต้น/เทียบเท่า	72	22.15
ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	136	41.85
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	12	3.69
ปริญญาตรี	15	4.62
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.31
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	7	2.15
ไม่เกิน 5,000 บาท	280	86.15
5,001 – 10,000 บาท	16	4.92
10,001 – 20,000 บาท	7	2.15
มากกว่า 20,000	15	4.62

จากตาราง 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 325 คน พบว่า

ประเภทการรับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นตัวแทนของประเภท การรับบริการในงานทั้ง 4 ด้าน โดยรับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 รับบริการงานด้านการบริการรับชำระภาษีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 รับบริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 และรับบริการ งานด้านสังคมสงเคราะห์จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77

สถานะการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 94.46 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.31 หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.92 หน่วยงานเอกชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.31

เพศ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 168 คน คิดเป็น ร้อยละ 51.69 และเป็นเพศชาย จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 48.31 ตามลำดับ

อายุกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ส่วนใหญ่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 33.54 รองลงมาคือ มีอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 29.23 กลุ่มมีอายุ31 – 40 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.46 กลุ่มอายุ 41 – 50 ปีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.15 และกลุ่มอายุ 21–30 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.62 ตามลำดับ

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 81.54 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.38 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.31 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.23 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ม.ปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 41.85 รองลงมาคือ ประถมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 26.15 ม.ต้น/เทียบเท่า จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 22.15 ปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.62 อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.69 ไม่ได้ศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.23 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.31 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 86.15 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.92 รายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.62 รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และไม่มีรายได้ จำนวนกลุ่มละ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.15 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในส่วนที่ 2 นี้ การแปลผลระดับความพึงพอใจ จะใช้วิธีการจัดกลุ่ม

ระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยจะนำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดกลุ่ม โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ในลักษณะการแบ่งแบบช่วงที่เท่ากัน (Equal Interval) ซึ่งมีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2565 จำแนกตามด้าน ในภาพรวมและรายด้าน ดังรายละเอียดในตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำแนกตามด้าน (ในภาพรวมและ รายด้าน)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	**MEAN**	**SD**	**ระดับความพึงพอใจ**	**ร้อยละค่าเฉลี่ย**	**คะแนน**
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.30	0.418	มากที่สุด	86.0	8
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.33	0.428	มากที่สุด	86.6	8
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	0.422	มากที่สุด	86.2	8
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	0.420	มากที่สุด	86.4	8
รวม	**4.32**	**0.371**	**มากที่สุด**	**86.4**	**8**

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำแนกตามด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (MEAN = 4.32) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวนทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ (MEAN = 4.33) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (MEAN = 4.32) ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (MEAN = 4.31) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (MEAN = 4.30) ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2565 จำแนกตามประเภทงานบริการ ในภาพรวมและรายด้าน ดังรายละเอียดในตาราง 3

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำแนกตามประเภทงานบริการ (ในภาพรวมและรายด้าน)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	**MEAN**	**SD**	**ระดับความพึงพอใจ**	**ร้อยละค่าเฉลี่ย**	**คะแนน**
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.40	0.396	มากที่สุด	88.7	8
งานด้านการบริการรับชำระภาษี	4.36	0.451	มากที่สุด	87.2	8
งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.26	0.277	มากที่สุด	85.2	8
และงานด้านสังคมสงเคราะห์	4.24	0.313	มากที่สุด	84.8	7
รวม	**4.32**	**0.371**	**มากที่สุด**	**86.4**	**8**

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำแนกตามประเภทงานบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (MEAN = 4.32) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 อยู่ใน ระดับมากที่สุด จำนวนทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (MEAN = 4.40) งานด้าน การบริการรับชำระภาษี(MEAN = 4.36) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) (MEAN = 4.26) และ งานด้านสังคมสงเคราะห์(MEAN = 4.24) ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2565 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดังรายละเอียดในตาราง 4

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	MEAN	SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีการติดป้าย ประกาศหรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.31	0.465	มากที่สุด	86.2	8
1.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาการให้บริการ เช่น การให้บริการงานการแจกจ่ายน้ำ การระงับอัคคีภัย ตามที่ประกาศไว้มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก	4.42	0.516	มากที่สุด	88.4	8
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับ บัตรคิว	4.38	0.546	มากที่สุด	87.6	8
1.4 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.44	0.499	มากที่สุด	88.8	8
1.5 มีความสะดวก รวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	4.35	0.500	มากที่สุด	87.0	8
รวม	**4.38**	**0.456**	**มากที่สุด**	**87.6**	**8**
2.ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.51	0.595	มากที่สุด	90.2	9
2.2 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ผ่านสื่อออนไลน์	4.58	0.535	มากที่สุด	91.6	9
2.3 พื้นที่ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ	4.50	0.541	มากที่สุด	90.0	8
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.37	0.544	มากที่สุด	87.4	8
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์สื่อออนไลน์	4.32	0.566	มากที่สุด	86.4	8
รวม	**4.46**	**0.487**	**มากที่สุด**	**89.2**	**8**
3.ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.35	0.520	มากที่สุด	87.0	8
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการอย่างสุภาพ	4.31	0.486	มากที่สุด	86.2	8
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.31	0.486	มากที่สุด	86.2	8

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	**MEAN**	**SD**	**ระดับความพึงพอใจ**	**ร้อยละค่าเฉลี่ย**	**คะแนน**
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.42	0.496	มากที่สุด	88.4	8
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.31	0.486	มากที่สุด	86.2	8
รวม	**4.34**	**0.432**	**มากที่สุด**	**86.8**	**8**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			มากที่สุด		
4.1 มีป้าย / สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์บอกจุด การให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.45	0.539	มากที่สุด	89.0	8
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.40	0.512	มากที่สุด	88.0	8
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ ปากกา	4.50	0.541	มากที่สุด	90.0	8
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.44	0.538	มากที่สุด	88.8	8
4.5 ความสะอาดของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ	4.40	0.532	มากที่สุด	88.0	8
รวม	**4.44**	**0.461**	**มากที่สุด**	**88.8**	**8**
ความพึงพอใจโดยรวม	**4.40**	**0.396**	**มากที่สุด**	**88.0**	**8**

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (MEAN = 4.40) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวนทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ (MEAN = 4.46) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (MEAN = 4.44) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (MEAN = 4.38) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (MEAN = 4.34) ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2565 งานด้านการบริการรับชำระภาษีดังรายละเอียดในตาราง 5

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานด้านการบริการรับชำระภาษี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	MEAN	SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษีเช่น วัน เวลาใน การชำระภาษีให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.40	0.512	มากที่สุด	88.0	8
1.2 มีการจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่าง ชัดเจน	4.41	0.494	มากที่สุด	88.2	8
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับ บัตรคิว	4.35	0.500	มากที่สุด	87.0	8
1.4 การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลา ที่กำหนด	4.39	0.530	มากที่สุด	87.8	8
1.5 มีความสะดวก รวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	4.39	0.530	มากที่สุด	87.8	8
รวม	**4.39**	**0.497**	**มากที่สุด**	**87.8**	**8**
2.ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.34	0.517	มากที่สุด	86.8	8
2.2 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ผ่านสื่อออนไลน์	4.36	0.482	มากที่สุด	87.2	8
2.3 พื้นที่ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ	4.40	0.492	มากที่สุด	88.0	8
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.36	0.482	มากที่สุด	87.2	8
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์สื่อออนไลน์	4.36	0.482	มากที่สุด	87.2	8
รวม	**4.36**	**0.455**	**มากที่สุด**	**87.2**	**8**
3.ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.29	0.518	มากที่สุด	85.8	8
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการอย่างสุภาพ	4.29	0.498	มากที่สุด	85.8	8
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญด้านการจัดเก็บ ภาษีเช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ช่วยแก้ปัญหาได้ ถูกต้อง	4.34	0.497	มากที่สุด	86.8	8

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานด้านการบริการรับชำระภาษี (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	MEAN	SD	**ระดับความพึงพอใจ**	**ร้อยละค่าเฉลี่ย**	**คะแนน**
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.34	0.497	มากที่สุด	86.8	8
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.35	0.500	มากที่สุด	87.0	8
รวม	**4.32**	**0.472**	**มากที่สุด**	**86.4**	**8**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีป้าย / สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์บอกจุด การให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย	4.40	0.492	มากที่สุด	88.0	8
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.35	0.500	มากที่สุด	87.0	8
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ ปากกา	4.44	0.519	มากที่สุด	88.8	8
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.35	0.500	มากที่สุด	87.0	8
4.5 ความสะอาดของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ	4.27	0.601	มากที่สุด	85.4	8
รวม	**4.36**	**0.489**	**มากที่สุด**	**87.2**	**8**
ความพึงพอใจโดยรวม	**4.36**	**0.451**	**มากที่สุด**	**87.2**	**8**

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานด้านการบริการรับชำระภาษีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (MEAN = 4.36) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวนทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (MEAN = 4.39) ด้านช่องทางการให้บริการ (MEAN = 4.36) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (MEAN = 4.36) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (MEAN = 4.32) ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ดังรายละเอียดในตาราง 6

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะ ของององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	MEAN	SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีการแจ้งหรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ให้ ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.09	0.288	มากที่สุด	81.8	7
1.2 มีการจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่าง ชัดเจน	4.14	0.349	มากที่สุด	82.8	7
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับ บัตรคิว	4.38	0.508	มากที่สุด	87.6	8
1.4 การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลา ที่กำหนด	4.13	0.367	มากที่สุด	82.6	7
1.5 มีความสะดวก รวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	4.23	0.446	มากที่สุด	84.6	7
รวม	**4.19**	**0.296**	**มากที่สุด**	**83.8**	**7**
2.ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.29	0.456	มากที่สุด	85.8	8
2.2 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ผ่านสื่อออนไลน์	4.39	0.490	มากที่สุด	87.8	8
2.3 พื้นที่ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ	4.29	0.456	มากที่สุด	85.8	8
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.19	0.394	มากที่สุด	83.8	7
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์สื่อออนไลน์	4.13	0.367	มากที่สุด	82.6	7
รวม	**4.26**	**0.294**	**มากที่สุด**	**85.2**	**8**
3.ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.34	0.476	มากที่สุด	86.8	8
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการอย่างสุภาพ	4.23	0.446	มากที่สุด	84.6	7
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญด้านการจัดเก็บ ภาษีเช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ช่วยแก้ปัญหาได้ ถูกต้อง	4.45	0.500	มากที่สุด	89.0	8

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะของององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	MEAN	SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.39	0.490	มากที่สุด	87.8	8
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.40	0.492	มากที่สุด	88.0	8
รวม	4.36	0.395	มากที่สุด	87.2	8
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีป้าย / สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์บอกจุด การให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.13	0.367	มากที่สุด	82.6	7
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.24	0.429	มากที่สุด	84.8	7
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ ปากกา	4.24	0.429	มากที่สุด	84.8	7
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.29	0.456	มากที่สุด	85.8	8
4.5 ความสะอาดของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ	4.29	0.456	มากที่สุด	85.8	8
รวม	**4.24**	**0.317**	**มากที่สุด**	**84.8**	**7**
ความพึงพอใจโดยรวม	**4.26**	**0.277**	**มากที่สุด**	**85.2**	**8**

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (MEAN = 4.26) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวนทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (MEAN = 4.36) ด้านช่องทางการให้บริการ (MEAN = 4.26) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (MEAN = 4.24) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (MEAN = 4.19) ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานด้านสังคมสงเคราะห์ดังรายละเอียดในตาราง 7

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานด้านสังคมสงเคราะห์

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	MEAN	SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีการแจ้งหรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ให้ ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.09	0.288	มากที่สุด	81.8	7
1.2 มีการจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่าง ชัดเจน	4.30	0.482	มากที่สุด	86.0	8
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับ บัตรคิว	4.25	0.458	มากที่สุด	85.0	7
1.4 การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลา ที่กำหนด	4.30	0.482	มากที่สุด	86.0	8
1.5 มีความสะดวก รวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	4.24	0.495	มากที่สุด	84.8	7
รวม	**4.24**	**0.361**	**มากที่สุด**	**84.8**	**7**
2.ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.29	0.495	มากที่สุด	85.8	8
2.2 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ผ่านสื่อออนไลน์	4.21	0.433	มากที่สุด	84.2	7
2.3 พื้นที่ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ	4.35	0.500	มากที่สุด	87.0	8
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.25	0.458	มากที่สุด	85.0	7
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์สื่อออนไลน์	4.20	0.426	มากที่สุด	84.0	7
รวม	**4.26**	**0.424**	**มากที่สุด**	**85.2**	**8**
3.ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.20	0.402	มากที่สุด	84.0	7
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการอย่างสุภาพ	4.14	0.377	มากที่สุด	82.8	7
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญด้านการจัดเก็บ ภาษีเช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ช่วยแก้ปัญหาได้ ถูกต้อง	4.20	0.402	มากที่สุด	84.0	7

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานด้านสังคมสงเคราะห์ (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	MEAN	SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.30	0.461	มากที่สุด	86.0	8
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.23	0.423	มากที่สุด	84.6	7
รวม	**4.21**	**0.373**	**มากที่สุด**	**84.2**	**7**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีป้าย / สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์บอกจุด การให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.19	0.394	มากที่สุด	83.8	7
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.20	0.402	มากที่สุด	84.0	7
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ ปากกา	4.33	0.473	มากที่สุด	86.6	8
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.23	0.423	มากที่สุด	84.6	7
4.5 ความสะอาดของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ	4.28	0.451	มากที่สุด	85.6	8
รวม	**4.25**	**0.361**	**มากที่สุด**	**85.0**	**7**
ความพึงพอใจโดยรวม	**4.24**	**0.313**	**มากที่สุด**	**84.8**	**7**

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานด้านสังคมสงเคราะห์ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด (MEAN = 4.24) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวนทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ (MEAN = 4.26) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (MEAN = 4.25) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (MEAN = 4.24) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (MEAN = 4.21) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ดังรายละเอียดในตาราง 8

ตาราง 8 ค่าความถี่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว

ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนา	ความถี่
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	
– อยากให้ประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรผ่านทุกช่องทาง ออนไลน์ป้ายประชาสัมพันธ์	12
– อยากให้มีการเพิ่มคิวและจัดสรรคิวทำบัตรให้ดีขึ้น	6
– อยากให้อบรมการบริการของพนักงานให้มากขึ้น	4
งานด้านการบริการรับชำระภาษี	
– ควรมีช่อง/จุดที่รับชำระภาษีให้มากยิ่งขึ้น หรือมีSMS ส่งมาเพื่อแจ้งเตือน	9
– อัฟเดท ทำ VDO สอนการชำระภาษีแบบเข้าใจง่ายผ่านเพจเทศบาล	7
– พนักงานบริการดียิ้มแย้ม อัธยาศัยดีแต่อยากให้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติสำหรับทุกคน	7
– ประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้หลากหลายมากขึ้น	7
– เพิ่มการอำนวยความสะดวกการชำระภาษีของผู้สูงอายุมากขึ้น เช่น ตัวเลขชำระขนาดใหญ่ขึ้น	5
– เพิ่มการชำระภาษีผ่านช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น	3
– เพิ่มความสะดวกในการจองคิวชำระ Online	3
งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	
– ควรปรับปรุงอาคารสถานที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	15
–การจัดที่จอดรถให้ผู้ปกครอง มีเทศกิจคอยอำนวยความสะดวกหน้าศูนย์พัฒนาเด็ก	6
– เพิ่มระบบการให้บริการต่าง ๆ ของโรงเรียนแบบออนไลน์มากขึ้น	2
งานด้านสังคมสงเคราะห์	
– การจัดสวัสดิการให้ทั่วถึงคนทุกกลุ่ม และมีกระบวนการเป็นขั้นเป็นตอน ทั่วถึง เพื่อให้สวัสดิการไปถึงคนที่มีความต้องการและเดือดร้อนต้องการความช่วยเหลือจริง ๆ	7
– ผู้ป่วยติดเตียงควรให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้ามาดูแลบ่อย ๆ คอยให้คำปรึกษาเรื่องของจิตวิทยาการเลี้ยงผู้ป่วย ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก	5
– เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เช่น Line การสื่อสารผ่านผู้นำชุมชน และการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินงานด้านสังคมสงเคราะห์เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย/ได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง	4

จากตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ในประเภทงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ความคิดเห็นสูงสุดในอันดับแรก ได้แก่ อยากให้ประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผ่านทุกช่องทางออนไลน์ ป้ายประชาสัมพันธ์(ค่าความถี่ = 12) ประเภทงานด้านการบริการรับชำระภาษีพบว่า ความคิดเห็นสูงสุดใน อันดับแรก ได้แก่ควรมีช่อง/จุดที่รับชำระภาษีให้มากยิ่งขึ้น หรือมีSMS ส่งมาเพื่อแจ้งเตือน (ค่าความถี่ = 9) ประเภทงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ความคิดเห็นสูงสุดในอันดับแรก ได้แก่ ควรปรับปรุงอาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ค่าความถี่ = 15) ประเภทงานด้านสังคมสงเคราะห์ พบว่า ความคิดเห็นสูงสุดในอันดับแรก ได้แก่การจัดสวัสดิการให้ทั่วถึงคนทุกกลุ่ม และมีกระบวนการเป็นขั้นเป็นตอน ทั่วถึง เพื่อให้สวัสดิการไปถึงคนที่มีความต้องการและเดือดร้อนต้องการความช่วยเหลือจริง ๆ (ค่าความถี่ = 7)

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565” มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการบริการรับชำระภาษี งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานด้านสังคม สงเคราะห์โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 325 ตัวอย่าง จากตัวแทนผู้รับบริการสาธารณะในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการบริการรับชำระภาษี งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานด้านสังคมสงเคราะห์จากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว โดยแบ่งเป็น (1) ตัวแทนประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว และใช้บริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวมาแล้ว ในประเด็นใดประเด็นหนึ่งที่ประเมิน (2) ตัวแทนเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว) (3) ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ ที่มาขอรับบริการ และ (4) ตัวแทนหน่วยงานเอกชนที่มาขอรับบริการ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถาม มีประเด็นการประเมินใน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านช่องทาง การให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 325 คน เป็นตัวแทนของประเภท การรับบริการในงานทั้ง 4 ด้านที่เท่ากัน โดยรับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 รับบริการงานด้านการบริการรับชำระภาษีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 รับบริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 และรับบริการ งานด้านสังคมสงเคราะห์จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 ส่วนสถานะการใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 94.46 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.31 หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.92 หน่วยงานเอกชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.31 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 168 คน คิดเป็น ร้อยละ 51.69 และเป็นเพศชาย จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 48.31 อายุส่วนใหญ่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 33.54 รองลงมาคือ มีอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 29.23 กลุ่มมีอายุ31 – 40 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.46 กลุ่มอายุ 41 – 50 ปีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.15 และกลุ่มอายุ 21–30 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.62

อาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 81.54 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.38 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.31 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.23 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ม.ปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 41.85 รองลงมาคือ ประถมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 26.15 ม.ต้น/เทียบเท่า จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 22.15 ปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.62 อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.69 ไม่ได้ศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.23 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.31 และรายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 86.15 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.92 รายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.62 รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และไม่มีรายได้ จำนวนกลุ่มละ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.15

1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำแนกตามด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (MEAN = 4.32, คิดเป็นร้อยละ 86.4) และ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวนทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านช่องทาง การให้บริการ (MEAN = 4.33, คิดเป็นร้อยละ 86.6) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (MEAN = 4.32, คิดเป็น ร้อยละ 86.4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (MEAN = 4.31, คิดเป็นร้อยละ 86.2) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (MEAN = 4.30, คิดเป็นร้อยละ 86.0)

1.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำแนกตามประเภทงานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (MEAN = 4.32, คิดเป็นร้อยละ 86.4) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวนทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (MEAN = 4.40, คิดเป็นร้อยละ 88.0) งานด้านการบริการรับชำระภาษี (MEAN = 4.36, คิดเป็นร้อยละ 87.2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) (MEAN = 4.26, คิดเป็นร้อยละ 85.2) และงานด้านสังคมสงเคราะห์(MEAN = 4.24, คิดเป็นร้อยละ 84.8)

1.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของประเภทงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (MEAN = 4.40, คิดเป็นร้อยละ 88.0) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวนทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ (MEAN = 4.46, คิดเป็นร้อยละ 89.2) ด้านสิ่งอำนวย

ความสะดวก (MEAN =4.44, คิดเป็นร้อยละ 88.8) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (MEAN = 4.38, คิดเป็นร้อยละ 87.6) และด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (MEAN = 4.34, คิดเป็นร้อยละ 86.8)

1.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของประเภทงานด้านการบริการรับชำระภาษีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (MEAN = 4.36, คิดเป็นร้อยละ 87.2) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวนทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (MEAN = 4.39, คิดเป็นร้อยละ 87.8) ด้านช่องทางการให้บริการ (MEAN = 4.36, คิดเป็นร้อยละ 87.2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (MEAN = 4.36, คิดเป็นร้อยละ 87.2) และด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (MEAN = 4.32, คิดเป็นร้อยละ 86.4)

1.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของประเภทงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (MEAN = 4.26, คิดเป็นร้อยละ 85.2) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (MEAN = 4.36, คิดเป็นร้อยละ 87.2) ด้านช่องทางการให้บริการ (MEAN = 4.26, คิดเป็นร้อยละ 85.2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (MEAN = 4.24, คิดเป็นร้อยละ 84.8) และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (MEAN = 4.19, คิดเป็นร้อยละ 83.8)

1.7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของประเภทงานด้านสังคมสงเคราะห์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (MEAN = 4.24, คิดเป็น ร้อยละ 84.8) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวนทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ (MEAN = 4.26, คิดเป็นร้อยละ 85.2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (MEAN = 4.25, คิดเป็นร้อยละ 85.0) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (MEAN = 4.24, คิดเป็นร้อยละ 84.8) และด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (MEAN = 4.21, คิดเป็นร้อยละ 84.2)

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ได้สะท้อนถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ที่เมื่อจำแนกตามด้านแล้ว ทำให้เห็นภาพรวมของ ความพึงพอใจซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวนทั้ง 4 ด้านเช่นกัน และเมื่อจำแนกตามประเภทงานบริการ ก็ทำให้เห็นภาพรวมของ ความพึงพอใจซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวนทั้ง 4 ด้านเช่นกัน โดยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการบริการรับชำระภาษีงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานด้านสังคม สงเคราะห์ตามลำดับ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว มีการบริหารจัดการเพื่อให้การ

บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการและการใช้บริการของ ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดของข้อมูลจากค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละแล้ว พบว่า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการบริการรับชำระภาษีซึ่งเป็น การให้บริการที่ทุกคนมีโอกาสเข้าถึงการรับบริการ ก็จะมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ใน 2 อันดับแรก ส่วนงานด้าน การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานด้านสังคมสงเคราะห์เป็นงานที่มีกลุ่มเป้าหมายเฉพาะและมีรายละเอียด ของการให้บริการที่ค่อนข้างจะเป็นเรื่องละเอียดอ่อน จึงทำให้ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในอันดับ 3 – 4 ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ต้องมีจุดเน้นในการยกระดับการให้บริการสาธารณะในภาพรวมทั้ง 4 ประเภทงานบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ รับรู้ข้อมูลการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นมากที่สุดจากการเข้ามาใช้บริการของประชาชน โดยประเภทงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความโดดเด่นด้านช่องทาง การให้บริการ โดยเฉพาะการมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และการมีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย และมีประเด็นที่ต้องยกระดับการพัฒนาในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส การให้บริการอย่างสุภาพ การให้บริการอย่างเสมอภาค และความรู้ความสามารถในการให้บริการ ส่วนประเภทงานด้านการบริการรับชำระภาษีมีความโดดเด่นด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉพาะ มีการจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน และมีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษีเช่น วัน เวลา ในการชำระภาษีให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง และมีประเด็นที่ต้องยกระดับการพัฒนาในด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ เช่น ความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส การให้บริการอย่างสุภาพ ในส่วนประเภทงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีความโดดเด่นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ และครูให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติและมีประเด็นที่ต้องยกระดับการพัฒนาในด้านขั้นตอน การให้บริการ เช่น การแจ้งหรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง และสุดท้าย ประเภทงานด้านสังคมสงเคราะห์มีความโดดเด่นด้านช่องทางการให้บริการ โดยเฉพาะพื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ และมีประเด็นที่ต้องยกระดับการพัฒนา ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส การให้บริการอย่างสุภาพ มีบุคลิกภาพเหมาะสม ในการให้บริการ มีความรู้ความชำนาญในด้านการอำนวยความสะดวก เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ช่วยแก้ปัญหาได้

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565” ในทุกด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทุกด้าน อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากตัวเลขค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละที่คำนวณจากค่าเฉลี่ย ก็เห็นได้ถึง

รายละเอียดที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวต้องพิจารณาพัฒนาระบบการให้บริการต่าง ๆ ให้มีศักยภาพมากขึ้นและ ตรงกับความต้องการของประชาชน รวมถึงเกิดความพึงพอใจมากขึ้น คณะผู้สำรวจจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับ เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องของระยะเวลาการให้บริการให้มี ความกระชับ และรวดเร็ว มีขั้นตอนการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป็นนโยบายหลักในการเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการองค์กรที่นำไปสู่ SMART OFFICE โดยเฉพาะงานด้านสังคมสงเคราะห์

2. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเกี่ยวกับช่องทาง ขั้นตอน/กระบวนการ และเอกสารประกอบต่าง ๆ ที่ต้องใช้ของงานด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อลดระยะเวลา การรอคอยในการรับบริการ โดยใช้รูปแบบที่น่าสนใจ เช่น มีการแจกของรางวัล เพื่อสร้างแรงดึงดูด ในการบอกต่อเชิงการประชาสัมพันธ์ภายใต้ช่องทางต่าง ๆ

3. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวควรมีระบบการพัฒนาเจ้าหน้าที่/บุคลากร โดยเฉพาะในงานที่เกี่ยวข้อง กับการให้บริการประชาชนโดยตรง ผ่านการจัดโครงการฝึกอบรมต่างๆ เพื่อพัฒนา Mind Set และสร้างจิตบริการที่ดีในการให้บริการประชาชน การจัดประกวดการพัฒนาระบบงาน/การให้บริการประชาชน รวมทั้งสร้างระบบแรงจูงใจโดยวิธีการต่างๆ เช่น การประกาศเกียรติคุณ/ยกย่องเชิดชูเกียรติพนักงาน/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดีเด่นประจำเดือนในแต่ละงานบริการ และมีการมอบรางวัลในพิธี/โอกาสสำคัญ ๆ

4. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวควรมีการจัดระบบงานเพื่อเอื้อต่อความต้องการในการใช้บริการที่มากขึ้น เช่น งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งเป็นงานที่มีประชาชนเข้ามารับบริการ ในบางครั้ง ไม่เพียงพอต่อการให้บริการของประชาชน ควรมีการแบ่งสัดส่วนงานเพิ่มเติม เพื่อให้สะดวกต่อ การให้บริการ

5. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ควรมีการพัฒนาระบบการดำเนินงานในมิติงานบริการประเภทต่าง ๆ ที่ใช้เทคโนโลยีเข้ามาอำนวยความสะดวกมากขึ้น และมีการประชาสัมพันธ์ รวมถึงการแนะนำการใช้บริการ ผ่านระบบออนไลน์ในเชิงรุก ส่วนหากมีระบบเทคโนโลยีอยู่แล้ว ควรพัฒนาให้สามารถเข้าใช้งานได้ง่ายปลอดภัย และประชาสัมพันธ์/แนะนำระบบและการใช้งานแบบเชิงรุก

บรรณานุกรม

Alkin, M. C. (1969). Evaluation Theory Development. Evaluation Comment. 2 (1969): 2-7.

Brown, F. G. (1983). Principles of Educational and Psychological Testing. (3rd ed.). New York: Holt, Rinehart, and Winston.

Chase, C. J. (1978). Measurement for Educational Evaluation. (2nd ed.). Reading, Mass: Addison-Wesley.

Ebel, R. L. (1965). Measuring Educational Achievement. New Jersey, Englewood Cliffs: prentice Hall.

Good, C. V. (1973). Dictionary of Education. (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

Mehrens, W. A. and Lehman, I. J. (1984). Measurement and Evaluation in Education and Psychology. (3 rd ed.). New York: Holt-Saunders.

Shertzer, B. and Linden, J. D. (1979). Fundamentals of Individual Appraisal: Assessment Techniques for Counselors. Boston: Houghton Mifflin Company.

Wolman, E. (1973). Dic Wiona U\ of BehaYioUal Science. London; Macmillan.

Worthen, B. R. and Sanders, J. R. (1987). Education Evaluation: Alternative Approaches and Practical Guidelines. New York: Longman.

จักรพันธ์ แจ้งเหตุผล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2541). เทคนิควิธีการวิเคราะห์นโยบาย. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นราธิป ศรีราม. (2557). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น. เอกสารการสอนชุดวิชา การจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2538). การวิจัยประเมินผล. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: บีเจ. เพลท โปรเซสเซอร์.

พิสณุ ฟองศรี. (2549). เทคนิควิธีประเมินโครงการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: พิมพ์งาม. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2563. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี (2546). การประเมินโครงการ: แนวคิดและแนวปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วุฒิสาร ตันไชย. (2557). การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่. ค้นวันที่ 25 กรกฎาคม 2565 จาก http://www.local.moi.go.th/webst/botfam1.htm.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2536). ทฤษฎีการประเมิน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2544). รวมบทความทางการประเมินโครงการ. (พิมพ์ครั้งที่ 6 ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุทัย หิรัญโต. (2532). การบริหารประยุกต์. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.