



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ
อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
ปีงบประมาณ 2564



คณะผู้ประเมิน ผศ.มงคลกิตติ์ โวหารเสาวภาคย์ และคณะ
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ
อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
ปีงบประมาณ 2564

คณะผู้ประเมิน ผศ.มงคลกิตติ์ โวหารเสาวภาคย์ และคณะ
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติ
ด้านคุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ
อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ผู้ประเมิน : ผศ.มงคลกิตติ์ โวหารเสาวภาคย์, ผศ.จักรแก้ว นามเมือง
นางสาวเสาวนีย์ ไชยกุล, นายวุฒิกร พิทักษ์รัตนพงศ์, นางจิราภรณ์ คล้อยปาน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

ปีงบประมาณ : 2564

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งาน
การขออนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุม
โรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์
เพื่อเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานการขอ
อนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุม
โรคติดต่อ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างแบ่งสัดส่วนและสุ่มแบบง่ายและสุ่มแบบเจาะจง ผู้
มารับบริการงานในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ อำเภอดอก
คำใต้ จังหวัดพะเยา รวมจำนวน 1,078 คน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคือ แบบประเมินความ
พึงพอใจ แยกออกเป็น พึงพอใจ และไม่พึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ
เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

ผลการประเมิน พบว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ
โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.3) จำแนกได้ดังนี้

1. งานการขออนุญาตก่อสร้าง มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.9)
2. งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.2)
3. งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.5)
4. งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.7)

กิตติกรรมประกาศ

การประเมินเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุวรรณอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ที่คอยเอื้ออำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานไปยังหน่วยงานต่างๆ ขอขอบคุณทีมงาน เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุวรรณ และอาจารย์ในทีมงานทุกท่าน ที่ช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และแบบสอบถาม ลงภาคสนามกับชุมชน และบันทึกข้อมูลลงระบบคอมพิวเตอร์

การศึกษานี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา และได้ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา และปรับปรุงกลยุทธ์ด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ทั้งนี้ ผู้ประเมินขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เอ่ยนาม และไม่ได้เอ่ยนามในที่นี้ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานประเมินในครั้งนี้ คณะผู้ประเมินขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มงคลกิตติ์ โวหารเสาวภาคย์

และคณะ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน	4
1.3 ขอบเขตของการประเมิน	5
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 การปกครองท้องถิ่น	9
2.2 องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา	24
2.3 แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ	28
2.4 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ	31
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	34
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ	42
2.7 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	44
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	50
บทที่ 3 วิธีดำเนินงานการศึกษา	53
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
3.2 เครื่องมือรวบรวมข้อมูล	54
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	57
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	65
งานการขออนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	
งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ	

เรื่อง	หน้า
องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ	
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข	78
บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	79
5.1 สรุปผลการประเมิน	79
5.2 อภิปรายผล	80
5.3 ข้อเสนอแนะ	86
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	91
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	92
ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ	
ภาคผนวก ข ประมวลภาพลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	109
องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา	
ประวัติผู้วิจัย	113

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ งานการขออนุญาตก่อสร้าง	57
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาสูงสุด งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	59
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาสูงสุด งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ	61
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาสูงสุด งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ	63
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน	65
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน	68
ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ เทียบกับคะแนนตาม เกณฑ์การประเมิน	71
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ เทียบกับคะแนน ตามเกณฑ์การประเมิน	74

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณแยกตามภาระงาน โดยภาพรวม เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน	77

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันกันสูงในประเทศไทย จึงต้องสร้างศักยภาพของระบบราชการไทยให้รองรับกับกระแสการเปลี่ยนแปลงและยกระดับขีดความสามารถ รวมทั้งมาตรฐานการทำงานให้สูงเทียบเท่าระดับสากล ภายใต้แผนปฏิรูประบบการบริหารภาครัฐได้มีการปรับปรุงระบบการบริหารงานราชการให้มีความทันสมัย จึงได้มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการบริหารรูปแบบเดิมที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับปัจจัยนำเข้า ซึ่งได้แก่ ความเป็นประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ อำนาจความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของภารกิจ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

การบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้การปรับปรุงการให้บริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ก็คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ และปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปแบบของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ การบริการ จึงเป็นความพยายามที่จะทำให้บุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับความพึงพอใจ สะดวกในการที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นภาคเอกชนหรือภาครัฐก็ตาม ต่างก็มุ่งหวังที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการด้วยกันทั้งสิ้น ยิ่งในส่วน of ภาคเอกชนที่มีเป้าหมายที่ชัดเจนคือกำไรสูงสุดแล้ว ระดับของความพึงพอใจที่แตกต่าง

กันของผู้รับบริการย่อมหมายถึงผลกำไรที่แตกต่างกันด้วยเช่นกัน ปัจจุบันองค์กรชั้นนำทั่วโลก จะมีการวิจัยเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างจริงจัง และต่อเนื่องเพื่อนำมา ปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น สู่วิธีความสำเร็จที่ยั่งยืนถาวรขององค์กรสืบไป

ในการให้บริการประชาชนของรัฐนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน ทั่วไปทุกคน เมื่อมีคนเข้ามาเกี่ยวข้องมาก ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นก็ย่อมมี ตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นในการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องโดยจะต้องทราบว่าตามบทบัญญัติของ รัฐธรรมนูญ กฎหมายและระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องนั้น ประชาชนมีสิทธิและมีหน้าที่อย่างไรบ้าง และในทางกลับกันเจ้าหน้าที่มีอำนาจและหน้าที่อย่างไรบ้าง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิด ปัญหาขึ้นตั้งแต่แรก

การบริการสู่ความเป็นเลิศในงานราชการ อาศัยหลักการสู่ความเป็นเลิศ 8 ประการ คือ การปฏิบัติอย่างจริงจัง ความใกล้ชิดลูกค้า/ประชาชน ความเป็นอิสระในการทำงานเพื่อเพิ่มผลิ ตภาพโดยพนักงาน/ข้าราชการได้สัมผัสงานอย่างใกล้ชิด มุ่งเน้นการขยายงานที่ตนชำนาญ มี รูปแบบการทำงานที่เรียบง่ายและเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน ในการบริหารงานบริการ ของข้าราชการจะต้องปรับกระบวนการทัศนคติของข้าราชการทุกคนทุกระดับให้มีสำนึกการบริการ ด้วย การลงมือปฏิบัติจริงมุ่งสู่เป้าหมายการบริหารการบริการเป็นเลิศด้วยการคิดบวกปฏิบัติงานบริการ ประชาชนที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลปฏิบัติงานราชการอย่างมีอาชีพ บริการประชาชน ด้วยการค้นหาความต้องการของประชาชนมุ่งปฏิบัติจริงเพื่อนำไปสู่การเป็นหน่วยงานราชการที่มี การให้บริการที่เป็นเลิศได้อย่างแท้จริง และเนื่องจากปัจจุบันส่วนราชการมีการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการประชาชน ตามการปฏิรูประบบราชการ เริ่มตั้งแต่การออกระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของรัฐ พ.ศ. 2532 ซึ่งบังคับใช้ตั้งแต่ วันที่ 12 เมษายน 2532 ต่อมาได้มีพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการปกครอง พ.ศ. 2539 และใน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 76 และในปี พ.ศ. 2546 ได้มีพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีบังคับใช้ ซึ่งแสดงถึงความสำคัญ ของการบริหารงานและการให้บริการของภาคราชการที่ต้องให้ความสำคัญแก่ประชาชน

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของการจัดการงาน บริการที่มีประสิทธิภาพ การศึกษาทำความเข้าใจลักษณะของการบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญและ

จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ รวมทั้งองค์การหรือหน่วยการบริการทุกประเภท เพื่อที่จะทำให้การบริการสามารถบรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้มารับบริการ การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด ดังนั้น ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริหาร บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการการบริการ โดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า เนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการหรือลูกค้าโดยตรง เริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งการอำลาบุคคลนั้น เมื่อบริการต่าง ๆ สิ้นสุดลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) อย่างเต็มเปี่ยม และรู้จักเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพอันนำไปสู่การเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ 2) ความสำคัญต่อผู้บริหารการบริการ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการ สามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลง ที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์ และการเปิดเสรีในประเด็นต่างๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาลในลักษณะที่เสริมแรงกัน ไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติ ได้แก่การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการรวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นรวดเร็วกว่าเช่นเดียวกัน ระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและมีการเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงาน

ตำบลดงสุวรรณเดิมมีชื่อว่า บ้านดง ตำบลห้วยลาน เพราะมีการอนุรักษ์ต้นไม้ขนาดใหญ่เอาไว้ ต่อมาเมื่อเป็นตำบลจึงตั้งชื่อว่า ตำบลดงสุวรรณ ก่อนหน้านี้นักชาวบ้านปลูกบ้านเรือนอยู่ลึกเข้าไปตามป่าบ้าง ทุ่งนาบ้าง แต่เมื่อมีถนนสาย พะเยา - เชียงคำ ตัดผ่านจึงย้ายออกมาปลูกบ้านริมถนนเพื่อความสะดวกในการสัญจร ตำบลดงสุวรรณ ได้ยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2539

องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ เป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้นพื้นฐานของรัฐบาล โดย

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทำนุบำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลควรต้องดำเนินการให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด จึงจัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ คือมิติ ที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล ในแผนการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

จากหลักการและเหตุผลดังกล่าวมา องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องดำเนินการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะผู้รับบริการดังกล่าวเป็นผู้ที่เข้ารับการบริการโดยตรง ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเข้ารับการบริการอย่างแท้จริง ผลของการประเมินครั้งนี้ สามารถนำมาปรับปรุงกระบวนการบริการให้ได้มาตรฐานและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และในปีงบประมาณ 2564 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้มีการกำหนดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก็เป็นการประเมินในมิติหนึ่งด้านคุณภาพ การให้บริการของการตรวจประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1.2.1 วัตถุประสงค์หลัก

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานการขออนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ

1.2.2 วัตถุประสงค์ย่อย

เพื่อประเมินความพึงพอใจ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3 ขอบเขตของการประเมิน

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชน ที่มารับบริการ งานการขออนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำนวนรวม 4,000 คน ดังนี้

1. งานการขออนุญาตก่อสร้าง	จำนวน	500	คน
2. งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน	500	คน
3. งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ	จำนวน	1,500	คน
4. งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ	จำนวน	1,500	คน
รวม	จำนวน	4,000	คน

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการขออนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ คณะผู้ประเมิน ได้ประเมินจากภารกิจงานงาน 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนำมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติ ดังนี้

ตอนที่ 1 ดำเนินการวิเคราะห์โดยทำในรูปตาราง ใช้ค่าสถิติร้อยละ

ตอนที่ 2 ดำเนินการวิเคราะห์โดยทำในรูปตารางและบรรยายประกอบ โดยกำหนดวิเคราะห์เป็นรายด้านและรายข้อ ใช้สถิติร้อยละ และนำค่าร้อยละที่ได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินกับคะแนนเต็ม ตามเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

เกณฑ์การประเมิน	
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ 95	9
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ 90	8
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ 85	7
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ 80	6
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ 75	5
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ 70	4
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ 65	3
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ 60	2
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ 55	1
น้อยกว่าร้อยละ 50	0

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

การให้บริการ หมายถึง การดำเนินการกิจเกี่ยวกับการบริการต่อผู้มารับบริการ งานการขออนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มาขอรับบริการ งานการขออนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผลที่เกิดจากทัศนคติหลายๆ ประการที่บุคคลมีต่อเจ้าหน้าที่ กระบวนการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน ช่องทางการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน ในการให้บริการ งานการขออนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เปี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ

กระบวนการให้บริการ หมายถึง ลักษณะการให้บริการที่ให้ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ การให้คำปรึกษา คำแนะนำ การประชาสัมพันธ์ ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ เป็นต้น ของงานการขออนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เปี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ลำดับขั้นตอนการให้บริการ ในงานการขออนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เปี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ

เจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ในงานการขออนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เปี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ป้ายแนะนำ แบบฟอร์มต่างๆ สภาพบรรยากาศ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ห้องน้ำ-สุขา ความเป็นระเบียบ ความสะอาด เป็นต้น ที่อำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการ งานการขออนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เปี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ

เกณฑ์การประเมิน หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์การประเมิน ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ คาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ ของงานการขออนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เปี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ ดังนี้

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจ ของงานการขออนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เปี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ในด้านต่างๆ ซึ่งจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ข้อมูลที่ได้จากการประเมิน สามารถเป็นข้อมูลในการให้บริการ งานการขออนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา และองค์การอื่นๆ ที่มีระบบการให้บริการใกล้เคียงกับงานการขออนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ โดยนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมในด้านการพัฒนางานและการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ รวมทั้งจะเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) ในการบริหารจัดการที่ดีของ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการบริการสาธารณะ งานการขออนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ผู้ประเมินได้ค้นคว้าจากเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 การปกครองท้องถิ่น
- 2.2 องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
- 2.3 แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.4 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ
- 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การปกครองท้องถิ่น

2.1.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

เดเนียลวิท (Daniel wit, 1967 : อังโน โกวิทช์ พงงาม, 2552 : 28) ได้ให้ความหมายไว้อย่างน่าสนใจว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการปกครองท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน ดังนั้นการบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของ

ตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันเป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน และวิลเลียม วี. ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway, 1959 :อ้างใน โกวิท พวงงาม, 2552 : 28) ได้ให้ความหมายที่ชัดเจนว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาพท้องถิ่นที่มีสมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนและวิลเลียม เอ. ร็อบสัน (William A. Robson, 1953 : อ้างใน บุญอริย์หะ, 2550 : 12) ได้ให้ความหมายที่สอดคล้องกันว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยงานปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้อำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

โกวิท พวงงาม (2552 : 30) ได้กล่าวสรุปสาระสำคัญของหลักการปกครองท้องถิ่น ไว้ดังนี้

1. อาจมีรูปแบบหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นหลายรูปแบบตามความแตกต่างของความเจริญ ประชากรหรือขนาดพื้นที่

2. ต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม

3. หน่วยงานปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเองโดยสิทธินี้แบ่งเป็น 2 ประการ คือ

3.1 การมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น

3.2 สิทธิในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่

4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและปกครองตนเอง คือมีองค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

กล่าวโดยสรุป การปกครองท้องถิ่นคือการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองโดยดำเนินการกันเองมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสมเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริงกล่าวคืออำนาจของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน

ปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขตหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็จะกลายเป็นรัฐอธิปไตยเองเป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาลอำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น

2.1.2 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการคือ (อุทัย หิรัญโต.อ้างใน โกวิท พวงงาม, 2552 : 31-32)

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่นเพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการเช่นปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติและความสำคัญในการปกครองของตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คนแต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่ต้องพิจารณาด้วย เช่นประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากรเป็นต้น

3. การกระจายอำนาจหน้าที่การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอนมีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองท้องถิ่นสามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ

7. มีงบประมาณของตนเอง เพราะมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทะนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวมมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นเพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอุปไตไป (อนันต์ อนันตกุล. อ้างในชูวงศ์ ฉายบุตร, 2539 : 31) รัฐต้องสงวนอำนาจในการควบคุม ดูแลอยู่

นอกจากนี้ คณะกรรมการปรับปรุงระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่น ได้กำหนดองค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. เป็นองค์การที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และทบวงการเมือง
2. มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ
3. มีอิสระในการปกครองตนเอง
4. มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
5. มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ
6. มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง
7. มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ
8. มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท
9. มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

อย่างไรก็ตาม บุษอริยิหมะ (2550 :18-19) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบประกอบไปด้วยกลุ่มบุคคล 3 กลุ่มหลัก ที่ทำหน้าที่ตามภารกิจหรือขอบเขตอำนาจของตนที่ถูกระบุไว้เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1. ฝ่ายนิติบัญญัติ คือ กลุ่มบุคคล นั่นคือ สมาชิกสภาท้องถิ่น ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบัญญัติและแก้ไขกฎหมายของท้องถิ่น นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ในการพิจารณาให้ความเห็นชอบหรืออนุมัติงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเสนอโดยฝ่ายบริหาร ก่อนที่ฝ่ายบริหารจะสามารถนำงบประมาณไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นด้านต่างๆ ตลอดจนควบคุมดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหาร เพื่อให้การบริหารเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

2. ฝ่ายบริหาร คือ กลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่ในการบริหารงานของท้องถิ่นในรูปแบบของการกำหนดนโยบาย การกำหนดแผนงาน การคิดค้นโครงการ การจัดทำงบประมาณ ตลอดจนควบคุมดูแลฝ่ายปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน หรือโครงการที่ฝ่ายบริหารคิดค้นและนำเสนอให้กับประชาชนได้รับทราบมาแล้ว ให้ภารกิจต่างๆ บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางเอาไว้เพื่อการพัฒนาและแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. ฝ่ายปฏิบัติงาน คือ กลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่างๆ ในลักษณะที่เป็นงานประจำในแต่ละวัน มีหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหารในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชา

2.1.3 วัตถุประสงค์การปกครองท้องถิ่น

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

2.1.4 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

1. การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมืองอันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

2. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

3. การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองเพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาลงท้องถิ่นของตน

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคต

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

2.1.5 หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณาถึง กำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้และ หน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริงหากเกินกว่าภาระหรือ เป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่น ดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดินการศึกษาในระดับอุดมศึกษาการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการมีข้อพิจารณาดังนี้

1. เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่นและเป็นงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

2. เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่นงานดับเพลิง

3. เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคมด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่นการจัดให้มีหน่วยบริการสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น

4. เป็นงานที่เกี่ยวกับพาณิชย์ท้องถิ่นเป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็นจัดให้มีโรงจมนำ การจัดตลาดและงานต่างๆที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

2.1.6 แนวคิดทฤษฎีการปกครองท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ

1. แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการจัดระเบียบการปกครองท้องถิ่นโดยทั่วไปหลักการปกครองประเทศแบ่งเป็น 3 หลัก คือ หลักการรวมอำนาจปกครอง(Centralization)หลักการแบ่งอำนาจการปกครอง (Deconcentration) และหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization)

1.1 หลักการรวมอำนาจปกครอง (Centralization) หมายถึงหลักการจัดวางระเบียบบริหารราชการแผ่นดินโดยรวมอำนาจในการปกครองไว้ให้แกการบริหารราชการส่วนกลางอันได้แก่กระทรวง ทบวง กรม หรือทบวงการเมืองต่าง ๆ ของรัฐและมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางโดยให้ขึ้นต่อกันตามลำดับชั้นของการบังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้ดำเนินการปกครองตลอดทั่วทั้งอาณาเขตของประเทศ

1.1.1 ลักษณะสำคัญของหลักการรวมอำนาจปกครอง

- (1) มีการรวมกำลังทหารและกำลังตำรวจให้ขึ้นต่อส่วนกลางเพื่อการบังคับบัญชาเป็นไปอย่างเด็ดขาดและทันทั่วทั้งที่
- (2) มีการรวมอำนาจวินิจฉัยสั่งการไว้ในส่วนกลาง
- (3) มีการลำดับชั้นการบังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ลดหลั่นกันไป (Hierarchy)

1.1.2 จุดแข็งของหลักการรวมอำนาจปกครอง

- (1) การที่รัฐบาลมีอำนาจแผ่ขยายไปทั่วราชอาณาจักร ทำให้นโยบายแผน หรือคำสั่งเกิดผลได้ทั่วประเทศอย่างทันที
- (2) ให้บริการและประโยชน์แก่ประชาชนโดยเสมอหน้าทั่วประเทศมิได้ทำเพื่อท้องถิ่นใดโดยเฉพาะ
- (3) ทำให้เกิดการประหยัดเพราะสามารถหมุนเวียนเจ้าหน้าที่และเครื่องมือเครื่องใช้ไปยังจุดต่างๆ ของประเทศ ได้โดยไม่ต้องจัดซื้อจัดหาประจำทุกจุด

(4) มีความเป็นเอกภาพในการปกครองและบริหารงานการปกครองในท้องถิ่นที่เป็นไปในแนวเดียวกัน

(5) มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถมากกว่าเจ้าหน้าที่ในท้องถิ่น ทำให้บริการสาธารณะดำเนินไปโดยสม่ำเสมอและเป็นไปตามระเบียบแบบแผนอันเดียวกัน

1.1.3 จุดอ่อนของหลักการรวมอำนาจปกครอง

(1) ไม่สามารถดำเนินกิจการทุกอย่างให้ได้ผลดีทั่วทุกท้องถิ่นในเวลาเดียวกัน เพราะมีพื้นที่กว้างใหญ่จึงไม่อาจสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ทั่วถึง

(2) การปฏิบัติงานมีความล่าช้า เพราะมีแบบแผนและขั้นตอนมากมาย ตามลำดับขั้นการบังคับบัญชา

(3) ไม่สอดคล้องกับหลักการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

(4) ไม่อาจตอบสนองความต้องการของแต่ละท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง เพราะความหลากหลายของความแตกต่างในแต่ละท้องถิ่น

1.2 หลักการแบ่งอำนาจปกครอง (Deconcentration) หมายถึง หลักการที่การบริหารราชการส่วนกลางได้จัดแบ่งอำนาจวินิจฉัยและสั่งการบางส่วนไปให้ข้าราชการในส่วนภูมิภาคโดยให้มีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาตลอดจนเริ่มได้ในกรอบแห่งนโยบายของรัฐบาลที่ได้วางไว้

1.2.1 ลักษณะสำคัญของหลักการแบ่งอำนาจปกครอง

(1) เป็นการบริหารโดยใช้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งไปจากส่วนกลางไปประจำตามเขตการปกครองในส่วนภูมิภาคทุกแห่ง ได้แก่ ภาค มณฑล จังหวัด อำเภอ กิ่งอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน เป็นต้น และเจ้าหน้าที่เหล่านี้ก็อยู่ในระบบการบริหารงานบุคคลของรัฐบาลกลางอันเดียวกัน

(2) เป็นการบริหารโดยใช้งบประมาณซึ่งส่วนกลางเป็นผู้อนุมัติและควบคุมให้เป็นไปตามวิธีการงบประมาณแผ่นดิน

(3) เป็นการบริหารภายใต้นโยบายและวัตถุประสงค์ของรัฐบาลกลาง

1.2.2 จุดแข็งของหลักการแบ่งอำนาจปกครอง

(1) หลักการนี้นับเป็นก้าวแรกที่จะนำพาไปสู่การกระจายอำนาจการปกครอง

(2) ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้นในการมาติดต่อในเรื่องที่ราชการส่วนภูมิภาคมีอำนาจวินิจฉัยสั่งการเพราะไม่ต้องรอให้ส่วนกลางมาวินิจฉัยสั่งการ

(3) เป็นจุดเชื่อมระหว่างส่วนกลางและส่วนท้องถิ่นทำให้การติดต่อประสานงานระหว่างทั้ง 2 ส่วนดีขึ้น

(4) มีประโยชน์ต่อประเทศที่ประชาชนยังไม่รู้จักการปกครองตนเอง

1.2.3 จุดอ่อนของหลักการแบ่งอำนาจปกครอง

(1) เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประชาธิปไตยเพราะการส่งเจ้าหน้าที่จากส่วนกลางเข้าไปบริหารงานในท้องถิ่นสะท้อนให้เห็นว่ารัฐบาลยังไม่เชื่อในความสามารถของท้องถิ่น

(2) เกิดความล่าช้าในการบริหารงานเพราะต้องผ่านระเบียบแบบแผนถึง 2 ระดับ คือระดับส่วนกลาง และระดับส่วนภูมิภาค

(3) ทำให้ระบบราชการมีขนาดใหญ่โตเกิดการสิ้นเปลืองงบประมาณ

(4) ทำให้ทรัพยากรที่มีค่าบางอย่างในท้องถิ่นไม่เกิดประโยชน์เช่น บุคลากร เจ้าหน้าที่เพราะถูกส่งมาจากที่อื่น

(5) บุคลากรเจ้าหน้าที่ที่ถูกส่งเข้าไปปฏิบัติในท้องถิ่นไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่อาจเนื่องมาจากไม่ใช่คนในพื้นที่จึงไม่เข้าใจพื้นที่และอาจเกิดความขัดแย้งกับคนในพื้นที่

1.3 หลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) หมายถึงหลักการที่รัฐมอบอำนาจปกครองบางส่วนให้แก่องค์กรอื่นที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางให้จัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยมีอิสระตามสมควรเป็นการมอบอำนาจให้ทั้งในด้านการเมืองและการบริหารเป็นสิ่งที่ท้องถิ่นมีอำนาจที่จะกำหนดนโยบายและควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายท้องถิ่นของตนเองได้

1.3.1 ลักษณะสำคัญของหลักการกระจายอำนาจปกครอง

(1) ได้รับการจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายให้มีส่วนเป็นนิติบุคคลหน่วยการปกครองท้องถิ่นเหล่านี้มีหน้าที่ งบประมาณและทรัพย์สินเป็นของตนเองต่างหาก และไม่ขึ้นตรงต่อหน่วยการปกครองส่วนกลางส่วนกลางเพียงแต่กำกับดูแลให้ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายเท่านั้น

(2) มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมดเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง

(3) มีอำนาจอิสระในการบริหารงานจัดทำกิจกรรมและวินิจัยสั่งการได้เองพอสมควรด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง

(4) หน่วยการปกครองท้องถิ่น ต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้เช่น ภาษีอากร ค่าธรรมเนียมต่างๆ ตามที่รัฐอนุญาตเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจการต่างๆ

1.3.2 จุดแข็งของหลักการกระจายอำนาจปกครอง

(1) ทำให้มีการสนองความต้องการของแต่ละท้องถิ่นได้ดีขึ้นเพราะผู้บริหารที่มาจากการเลือกตั้งในท้องถิ่นจะรู้ปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีกว่า

(2) เป็นการแบ่งเบาภาระของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง

(3) เป็นการส่งเสริมและพัฒนาการเมืองในระดับท้องถิ่นตามระบอบประชาธิปไตยเพราะการกระจายอำนาจทำให้ประชาชนในท้องถิ่นตามระบอบประชาธิปไตยเพราะการกระจายอำนาจทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักรับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นของตนเองมากขึ้น

1.3.3 จุดอ่อนของหลักการกระจายอำนาจปกครอง

(1) อาจก่อให้เกิดการแก่งแย่งแข่งขันระหว่างท้องถิ่นซึ่งมีผลกระทบต่อเอกภาพทางการเมืองและความมั่นคงของประเทศประชาชนในแต่ละท้องถิ่นอาจมุ่งแต่ประโยชน์ของท้องถิ่นตนไม่ให้ความสำคัญกับส่วนรวม

(2) ผู้ที่ได้รับเลือกตั้งอาจใช้อำนาจบังคับกดขี่คู่แข่งหรือประชาชนที่ไม่ได้อยู่ฝ่ายตนเอง

(3) ทำให้เกิดการสิ้นเปลืองงบประมาณเพราะจะต้องมีเครื่องมือเครื่องใช้และบุคลากรประจำอยู่ทุกหน่วยการปกครองท้องถิ่นไม่มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนเหมือนการบริหารราชการส่วนกลาง

2. แนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะการกระจายอำนาจ การกระจายอำนาจ (Decentralization) คือการโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์การปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆของประเทศหรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลางดังนั้นเห็นว่าการกระจายอำนาจมี 2

รูปแบบ คือ

2.1 การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น หรือการกระจายอำนาจตามอาณาเขตนั้น หมายถึงการมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางเรื่องภายในเขตของแต่ละท้องถิ่นและท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควร

2.2 การกระจายอำนาจตามบริการ หรือการกระจายอำนาจทางเทคนิคหมายถึง การโอนกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐหรือองค์การปกครองส่วนกลางไปให้หน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำแยกต่างหากและอย่างเป็นอิสระโดยปกติแล้วจะเป็นกิจการซึ่งการจัดทำต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคโนโลยีแขนงหนึ่งเป็นพิเศษเช่น การสื่อสาร วิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ การผลิตกระแสไฟฟ้า เป็นต้น

ธเนศวร์ เจริญเมือง (2548 : 60-61) ได้เขียนไว้ในบทความเรื่องกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นโดยมีแนวความคิดหรือทัศนะต่อการกระจายอำนาจไว้อย่างน่าสนใจว่า การกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึงระบบการบริหารประเทศที่เปิดโอกาสให้ท้องถิ่นต่างๆมีอำนาจในการดูแลกิจการหลายๆ ด้านของตนเองไม่ใช่ปล่อยให้รัฐบาลกลางรวมศูนย์อำนาจในการจัดการกิจการแทบทุกอย่างของท้องถิ่นกิจการที่ท้องถิ่นมีสิทธิจัดการดูแลก็ได้แก่ ระบบสาธารณสุข โภคการ ศึกษาและศิลปวัฒนธรรม การดูแลสุขภาพจิต และการดูแลสุขภาพสิ่งแวดล้อม

ส่วนกิจการใหญ่ๆ 2 อย่างที่รัฐบาลกลางควบคุมไว้เด็ดขาดก็คือการทหารและการต่างประเทศขอบเขตของการดูแลกิจการในท้องถิ่นแต่ละประเทศต่างกันไปในรายละเอียดตามลักษณะเฉพาะของแต่ละประเทศแต่ส่วนที่เหมือนกันและมีความสำคัญอย่างยิ่งก็คือรัฐบาลกลางมิได้รวมศูนย์อำนาจการดูแลจัดการแทบทุกอย่างไว้ที่ตัวเองแต่ปล่อยให้ท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจในการกำหนดลักษณะต่างๆในท้องถิ่นของตนในแง่การจัดการบริหารประเทศดังกล่าวก็นับว่าเป็นสิ่งที่มีเหตุผลทั้งนี้เพราะประเทศหนึ่งๆ มีชุมชนมากมายรวมกัน มีอาณาบริเวณกว้างใหญ่ มีประชากรจำนวนมากและแต่ละชุมชนก็มีปัญหาต่าง ๆ มากมายแตกต่างกันยากนักที่คนในท้องถิ่นอื่นจะเข้าใจอย่างลึกซึ้งและสามารถจัดเวลาไปดูแลและแก้ไขกิจการทุกอย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพการเปิดโอกาสให้แต่ละท้องถิ่นดูแลจัดการปัญหาระดับท้องถิ่นจึงมีคุณประโยชน์สำคัญอย่างน้อย 5 ด้าน คือ

1. แบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง
2. ทำให้ปัญหาในแต่ละท้องถิ่นได้รับการแก้ไขปรับปรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

และเป็นไปตามความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นๆ

3. ส่งเสริมให้คนแต่ละท้องถิ่นได้แสดงถึงความสามารถพัฒนาบทบาทตนเองในการดูแลรับผิดชอบท้องถิ่นของตน

4. เป็นพื้นฐานสำคัญของคนในท้องถิ่นในการก้าวขึ้นไปดูแลแก้ไขปัญหาในระดับชาติ

5. เสริมสร้างความมั่นคงและเข้มแข็งให้แก่ชุมชนทั้งประเทศเนื่องจากปัญหาต่างๆได้รับการแก้ไข สังคมมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าประชาชนมีคุณภาพและมีบทบาทในการจัดการดูแลสังคมของตนเอง

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น ประเด็นที่น่าเสนอเกี่ยวกับทฤษฎีการปกครองท้องถิ่นมีดังนี้

3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการปกครองท้องถิ่นกับการพัฒนาประชาธิปไตยหัวใจของการปกครองท้องถิ่นนั้นกล่าวให้ถึงที่สุดแล้วก็คือคำถามที่ว่า การปกครองท้องถิ่นมีความสัมพันธ์อย่างไรกับระบอบประชาธิปไตย การจัดสรรอำนาจระหว่างองค์การปกครองท้องถิ่นกับรัฐบาลกลางควรเป็นอย่างไร และการปกครองท้องถิ่นควรมีความเป็นประชาธิปไตยแค่ไหนนั่นเอง

ในประวัติศาสตร์ของโลกตะวันตกมีแนวคิดที่แตกต่างกันถึง 3 สำนัก ที่ว่าด้วยประเด็นนี้ ผิดกับในสังคมไทยที่มีเพียงความเห็นเดียว คือ ทุกๆฝ่ายชอบที่จะกล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเป็นการปกครองที่จะต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง แต่ทว่าในทางปฏิบัติกลับไม่มีลักษณะเช่นนั้น

สำนักแรกเป็นแนวความคิดของฝ่ายคัดค้านการปกครองตนเองของท้องถิ่น โดยเห็นว่าการปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นหลักการที่ขัดขวางระบอบประชาธิปไตยที่มีการเลือกตั้ง สำนักที่สองเห็นว่าหลักการประชาธิปไตยได้แก่ การปกครองโดยเสียงข้างมาก (Majority Rule) และความเสมอภาค (Equality) นั้นไม่อาจตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของการปกครองท้องถิ่นได้ เพราะการปกครองท้องถิ่นมีลักษณะคับแคบ เห็นแก่ท้องถิ่นตนเป็นหลัก (Parochial) หลากหลาย (Diverse) มีแนวโน้มจะเป็นแบบคณาธิปไตย (Potentially Oligarchic) และมีลักษณะฉ้อฉลอำนาจ (Corrupt) ส่วนสำนักที่สามเห็นว่าระบอบประชาธิปไตยกับการปกครองท้องถิ่นเกี่ยวพันกันอย่างยิ่งประชาชนต้องมีเสรีภาพ ประชาชนซึ่งเสียภาษีต้องมีสิทธิมีเสียงในการบริหารบ้านเมืองต้องรู้ว่าผู้บริหารจะทำอะไรผู้บริหารควรปรึกษาหารือกับประชาชนในกิจการสาธารณะต่างๆและไม่ว่า

ประชาชนจะอยู่ในเมืองหรือหมู่บ้านล้วนมีเสรีภาพในการบริหารท้องถิ่นเพื่อผลประโยชน์ของท้องถิ่นเอง (DilysM.Hill อ้างใน ธเนศวร์ เจริญเมือง, 2548) สำนักแรกเป็นแนวความคิดของฝ่ายคัดค้านการปกครองตนเองของท้องถิ่นโดยเห็นว่าการปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นหลักการที่ขัดขวางระบอบประชาธิปไตยที่มีการเลือกตั้งสำนักที่สองเห็นว่าหลักการประชาธิปไตยได้แก่ การปกครองโดยเสียงข้างมาก (Majority Rule) และความเสมอภาค (Equality) นั้นไม่อาจตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของการปกครองท้องถิ่นได้เพราะการปกครองท้องถิ่นมีลักษณะคับแคบ เห็นแก่ท้องถิ่นตนเป็นหลัก (Parochial) หลากหลาย (Diverse) มีแนวโน้มจะเป็นแบบคณาธิปไตย (Potentially Oligarchic) และมีลักษณะฉ้อฉลอำนาจ (Corrupt) ส่วนสำนักที่สามเห็นว่าระบอบประชาธิปไตยกับการปกครองท้องถิ่นเกี่ยวพันกันอย่างยิ่งประชาชนต้องมีเสรีภาพประชาชนซึ่งเสียภาษีต้องมีสิทธิมีเสียงในการบริหารบ้านเมืองต้องรู้ว่าผู้บริหารจะทำอะไรผู้บริหารควรปรึกษาหารือกับประชาชนในกิจการสาธารณะต่างๆและไม่ว่าประชาชนจะอยู่ในเมืองหรือหมู่บ้านล้วนมีเสรีภาพในการบริหารท้องถิ่นเพื่อผลประโยชน์ของท้องถิ่นเอง (DilysM.Hill อ้างใน ธเนศวร์ เจริญเมือง, 2548)

การที่สำนักแรกเห็นว่าการปกครองท้องถิ่นกับระบอบประชาธิปไตยขัดแย้งกันอย่างสิ้นเชิงและไม่อนุญาตให้มีการปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้นได้ผลที่ตามมาคือระบบการบริหารประเทศบนพื้นฐานของแนวคิดดังกล่าวจึงเป็นระบบการรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลางไม่มีการปกครองตนเองในท้องถิ่นต่างๆ

สำนักที่สองเห็นว่าอนุญาตให้มีการปกครองท้องถิ่นได้ แต่ต้องมีการควบคุมจากรัฐบาลกลางอย่างมากเพราะหัวใจของการบริหารประเทศอยู่ที่ส่วนกลางต้องฟังความเห็นของคนส่วนใหญ่ในประเทศจึงกำหนดให้การปกครองท้องถิ่นทุกระดับมีฐานะ โครงสร้างการบริหาร และโครงสร้างอำนาจหน้าที่เหมือนกัน ทศนะเช่นนี้เป็นของนักคิดฝรั่งเศสบางคน เช่นจอร์จลีอง โกรซึ่งกล่าวว่าระบบการเมืองแบบประชาธิปไตยนั้นไม่จำเป็นต้องมีการปกครองท้องถิ่นก็ได้เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นเพียงกลไกการบริหารด้านเทคนิคและไม่จำเป็นว่าองค์กรปกครองท้องถิ่นจะยอมรับค่านิยมแบบประชาธิปไตยเนื่องจากองค์กรเหล่านั้นอาจจะแตกแยกกัน (Decisive) ไม่นิยมความเสมอภาค (Inegalitarian) และขัดแย้งกับเจตนารมณ์ของส่วนรวม (Contrary to the public will) นอกจากนี้บางท้องถิ่นอาจคิดถึงการแบ่งแยกดินแดนออกไปเป็นอิสระอีกด้วยทศนะเช่นนี้มีผลต่อระบบการบริหารและการจัดการการปกครองท้องถิ่นของ

ฝรั่งเศสก่อนที่จะเกิดการปฏิรูปการปกครองท้องถิ่นครั้งใหญ่ในปี พ.ศ.2525 (G.Langradอ้างใน ธเนศวร์ เจริญเมือง. 2548)

ลีโอ มูแลง (Leo Molin) ก็มีความเห็นเช่นนี้ โดยกล่าวว่าการมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของประชาชนนั้นในทางปฏิบัติต้องถือว่ามีข้อจำกัดมาก "การปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นเพียงแหล่งฝึกอบรมเพื่อปกป้องผลประโยชน์ส่วนตัวและส่วนท้องถิ่นที่คับแคบและมองข้ามผลประโยชน์ที่สูงกว่าในระดับชาติ"

ในขณะที่การบริหารระดับชาติมีขนาดใหญ่แตกต่างจากระดับท้องถิ่นมากจนกระทั่งประสบการณ์และความรู้ในการจัดการท้องถิ่นนั้นไม่อาจนำไปใช้ได้กับกิจการระดับชาตินอกจากนี้ผลประโยชน์ระดับท้องถิ่นและความเป็นไปได้ที่อาจจะเกิดการหาผลประโยชน์เพื่อตัวเองก็ไม่เหมาะสมกับระบอบประชาธิปไตยสมัยใหม่ความคิดดังกล่าวได้ก่ออิทธิพลต่อการจัดการปกครองท้องถิ่นในเบลเยียมเช่นกัน

สำนักที่สามการปกครองท้องถิ่นมีความจำเป็นในระบอบประชาธิปไตย เพราะช่วยให้คนในท้องถิ่นต่างๆ ได้เสนอปัญหาและหาทางแก้ไข ซึ่งงานเช่นนี้ไม่อาจให้รัฐบาลกลางทำ จอห์น สจ๊วจมิลล์ (John Stuart Mill) ให้ความเห็นว่าการปกครองท้องถิ่นจึงเป็นการศึกษาทางการเมืองและเป็นแหล่งสร้างความสามัคคีในท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นปัจจัยอันดับต้นๆ ของประชาธิปไตยในทัศนะของแพนเทอร์-บรีก (Panter Brick) การปกครองท้องถิ่นเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นสำหรับประชาธิปไตยระดับชาติ (a necessary condition of national democracy) เพราะมันเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ออกความเห็น (creating a democratic climate of opinion) ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการชุมชนของเขาเอง (Panter-Brick อ้างใน ธเนศวร์เจริญเมือง, 2548)

3.2 บทบาทการปกครองท้องถิ่นก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยทั้งระดับชุมชนและระดับประเทศแนวคิดต่อการปกครองท้องถิ่นที่มีความเห็นต่างกันอยู่บ้างนั่นก็คือ การมองว่าการปกครองท้องถิ่นไม่มีลักษณะเป็นประชาธิปไตยเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการปกครองในระดับชาติซึ่งก็มักเป็นฝ่ายที่นิยมระบบรวมศูนย์หรือฝ่ายนิยมรัฐบาลกลางซึ่งก็เห็นว่าในปัจจุบันเกือบจะไม่ค่อยเป็นที่นิยมกันแล้วสำหรับในปัจจุบันฝ่ายที่เห็นว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นแบบประชาธิปไตยโดยพื้นฐานผู้นำท้องถิ่นควรมาจากการเลือกตั้งและการปกครองท้องถิ่นเช่นนี้จะมีส่วนส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตยระดับชาติซึ่งเป็นความคิดเชิงบวกที่ได้รับความ

นิยมโดยทั่วไป และเป็นไปอย่างต่อเนื่องโดยหลักการแล้วบทบาทการปกครองท้องถิ่นก่อให้เกิดกระบวนการพัฒนาประชาธิปไตย

ประการแรกก่อให้เกิดและกระตุ้นการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน (Greater political participation by the people) การปกครองท้องถิ่นซึ่งมีผู้นำมาจากการเลือกตั้งมีประโยชน์เริ่มตั้งแต่การกระตุ้นความสนใจของประชาชนและการที่ผู้นำเหล่านั้นมาจากการเลือกตั้งเสนอนโยบายให้ประชาชนได้ทราบ ได้คิดถกเถียงและตัดสินใจเลือกยอมส่งเสริมให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น

ประการที่สองก่อให้เกิดความรับผิดชอบของผู้นำต่อประชาชน (Accountability) ที่ผ่านมามีคำว่า Accountability เป็นคำที่ไม่ค่อยปรากฏในสังคมไทยแต่เป็นคำที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางในสังคมประชาธิปไตยตะวันตกเพราะว่าคำนี้หมายถึงพันธสัญญาหรือความรับผิดชอบต่อประชาชนในการเมืองที่ผู้นำมาจากการเลือกตั้งมีต่อผู้เลือกตั้งเนื่องจากว่าประชาชนเป็นผู้เลือกตั้งตัวแทนของตนตัวแทนเหล่านั้นจึงจะต้องมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่เขาเข้าไปทำงานอะไร ผลของงานเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมหรือส่วนตัวต้องอธิบายได้ว่าทำไมต้องทำเช่นนั้น

ประการที่สามการปกครองท้องถิ่นที่เข้มแข็งจะจัดระบบเผด็จการของรัฐบาล กล่าวคือเมื่อมีการกระจายอำนาจมากขึ้น ท้องถิ่นเข้มแข็งการยึดอำนาจและการใช้อำนาจเผด็จการจากส่วนกลางก็จะเป็นไปได้ยาก

ประการที่สี่ การเมืองท้องถิ่นเป็นเวทีสร้างนักการเมืองระดับชาติการเรียนรู้ทางการเมืองในท้องถิ่นทำให้คุณภาพของนักการเมืองระดับชาติสูงขึ้น

ประการที่ห้าการสร้างประชาธิปไตยหรือการพัฒนาการเมืองที่มั่นคงจะต้องเริ่มจากการสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นก่อนจากนั้นจึงขยายไประดับประเทศ

ประการที่หกการปกครองท้องถิ่นทำให้เกิดการเข้าสู่ทางการเมืองของประชาชน (Politicization) เมื่อมีการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ทำให้มีกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับการเมืองและประชาชนก็จะเกิดความผูกพันและใส่ใจการเมืองมากขึ้นเพราะการบริหารกิจการท้องถิ่นมีผลกระทบโดยตรงต่อผลประโยชน์ของประชาชน

2.2 องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

2.2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ

1. ความเป็นมา ตำบลดงสุวรรณเดิมมีชื่อว่าบ้านดง ตำบลห้วยลาน เพราะ มีการอนุรักษ์ต้นไม้ขนาดใหญ่เอาไว้ ต่อมาเมื่อเป็นตำบลจึงตั้งชื่อว่า ตำบลดงสุวรรณ ก่อนหน้านี้ชาวบ้านปลูกบ้านเรือนอยู่ลึกเข้าไปตามป่าบ้าง ทุ่งนาบ้าง แต่เมื่อมีถนนสาย พะเยา - เชียงคำ ตัดผ่านจึงย้ายออกมาปลูกบ้านริมถนนเพื่อความสะดวกในการสัญจร ตำบลดงสุวรรณ ได้ยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2539

2. ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล ตำบลดงสุวรรณอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา อยู่ห่างจากอำเภอดอกคำใต้ประมาณ 11 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดพะเยา ประมาณ 24 กิโลเมตร มีพื้นที่รวม 65 ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อดังนี้ ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ ทิศใต้ ติดกับ ตำบลสันโค้ง อำเภอดอกคำใต้ ทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลจุน อำเภोजุน และ ทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลแม่อิง อำเภอกุกามยาว จังหวัดพะเยา

3. สภาพภูมิประเทศ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ มีพื้นที่ส่วนหนึ่งเป็นป่าสงวนและที่ราบสูง พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบต่ำเป็นที่อยู่อาศัย และพื้นที่ทำการเกษตร ด้านทิศตะวันออกจะเป็นพื้นที่ลาดติดกับเชิงเขา ทิศตะวันตกจะเป็นที่ราบติดกับลำน้ำอิง มีอ่างเก็บน้ำหนองขวาง ซึ่งมีพื้นที่มากถึง 702 ไร่ เป็นแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ

4. สภาพภูมิอากาศ ลักษณะภูมิอากาศประกอบด้วย ฤดูต่างๆ แบ่งออกเป็น 3 ฤดูกาล ดังนี้ ฤดูหนาว จะเริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ โดยจะมีอากาศหนาวเย็นประมาณช่วงเดือนธันวาคมและเดือนมกราคม อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 17-19 องศาเซลเซียส ฤดูร้อน จะเริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนพฤษภาคม อุณหภูมิเฉลี่ย ประมาณ 37-40 องศาเซลเซียส ฤดูฝน จะเริ่มกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม ซึ่งฝนจะตกชุกมากในช่วงเดือนสิงหาคมและเดือนกันยายน โดยเฉลี่ย 1,130 มิลลิเมตร/ปี

5. จำนวนหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบ ตำบลดงสุวรรณมีจำนวนหมู่บ้านในเขตการปกครอง รวม 11 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 บ้านสันป่าจี้ใต้ หมู่ 2 บ้านสันป่าจี้เหนือ หมู่ 3 บ้านดง หมู่ 4 บ้านดงใหม่ หมู่ 5 บ้านห้วยโป่ง หมู่ 6 บ้านบ้านกองแล หมู่ 7 บ้านห้วยดอกเข็ม หมู่ 8 บ้านดงหลวง หมู่ 9 บ้านดงครก หมู่ 10 บ้านสันป่าสัก หมู่ 11 บ้านสันติธรรม

6. วิสัยทัศน์ "ดงสุพรรณ สังคมดี สิ่งแวดล้อมดี คุณภาพชีวิตดี ประชาชนมีส่วนร่วม"

7. กำหนดนโยบายในการพัฒนา 7 ด้าน ดังนี้

- 7.1 นโยบายด้านการพัฒนาสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน
- 7.2 นโยบายด้านการพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
- 7.3 นโยบายด้านเศรษฐกิจและการแก้ไขปัญหาความยากจน
- 7.4 นโยบายด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 7.5 นโยบายด้านการส่งเสริมการศึกษาและการกีฬา
- 7.6 นโยบายด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่นและการส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 7.7 นโยบายด้านการบริหารจัดการที่ดี ประชาชนมีส่วนร่วม

2.2.2 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงสุพรรณ

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก
- (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และทางสาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (3) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (4) ให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ

- (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (12) การท่องเที่ยว
- (13) การผังเมือง

มาตรา 69 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามมาตรา 66 มาตรา 67 และมาตรา 68 นั้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใดๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การ หรือหน่วยงานของรัฐ นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย

มาตรา 70 เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการ

ดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล เว้นแต่ข้อมูลหรือข่าวสารที่ทางราชการถือว่าเป็นความลับ เกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงของชาติ

มาตรา 71 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับเพื่อใช้บังคับในตำบลได้ เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการนี้จะกำหนด ค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกินห้า ร้อยบาท ร่างข้อบังคับตำบลจะเสนอได้ก็แต่โดยคณะกรรมการบริหาร หรือสมาชิกองค์การบริหาร ส่วนตำบล หรือราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายเกี่ยวกับการเข้าชื่อให้สภา ท้องถิ่นพิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นเมื่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายอำเภอให้ความ เห็นชอบร่างข้อบังคับตำบลตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้ประธานคณะกรรมการบริหารลงชื่อและ ประกาศเป็นข้อบังคับตำบลต่อไป

ในกรณีที่นายอำเภอไม่เห็นชอบด้วยกับร่างข้อบังคับตำบลใด ให้ส่งคืนองค์การ บริหารส่วนตำบลภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่นายอำเภอได้รับร่างข้อบังคับตำบลดังกล่าว เพื่อให้ สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาทบทวนร่างข้อบังคับตำบลนั้นใหม่ แต่ถ้าเป็นร่างข้อบังคับ ตำบลที่กำหนดให้มีโทษปรับตามวรรคหนึ่ง เมื่อนายอำเภอไม่เห็นชอบด้วย ให้ร่างข้อบังคับตำบล นั้นเป็นอันตกไป เมื่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาทบทวนร่างข้อบังคับตำบลตามวรรค สี่แล้ว มีมติยืนยันร่างข้อบังคับตำบลเดิมด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ให้ประธานคณะกรรมการบริหารลงชื่อและ ประกาศเป็นข้อบังคับตำบลได้โดยไม่ต้องขอความเห็นชอบจากนายอำเภอ แต่ถ้าสภาองค์การ บริหารส่วนตำบลไม่ยืนยันภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับร่างข้อบังคับตำบลคืนจากนายอำเภอ หรือยืนยันด้วยคะแนนเสียงน้อยกว่าสองในสามของจำนวนสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ให้ร่างข้อบังคับตำบลนั้นเป็นอันตกไป

มาตรา 72 ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีพนักงานส่วนตำบลและอาจแบ่งการ บริหารงานออกเป็น

(1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(2) ส่วนต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น ระเบียบพนักงานส่วนตำบลให้ ตราขึ้นเป็นพระราชกฤษฎีกา เพื่อประโยชน์แก่กิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การ บริหารส่วนตำบลอาจขอให้ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ

รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม ทั้งนี้ให้ผู้ว่าราชการ จังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็น และในกรณีที่เป็นการเข้ารับราชการซึ่งไม่อยู่ในอำนาจ ของผู้ว่าราชการจังหวัดให้กระทรวงมหาดไทยทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้ง

มาตรา 73 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตองค์การบริหารส่วน ตำบล หรือร่วมกับสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วย การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำกิจการร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจาก สภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการ ส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และกิจการนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน

2.3 แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.1 แนวคิดการร่วมกันผลิต (Co-production)

อรุณี สันฐิตวิณัย (2557) กล่าวถึงแนวคิดการร่วมกันผลิต ความเป็น Co-production ก่อตัวขึ้นที่สหรัฐอเมริกาในปลาย ค.ศ. 1960 เพื่อจัดการกับการขาดงบประมาณ ของท้องถิ่น และการคาดหวังบริการสาธารณะที่มีคุณภาพมากขึ้นของพลเมือง ส่งผลให้ อาสาสมัครพลเมืองหรือองค์การชุมชน (voluntary and community organizations) เข้ามา มีบทบาทในการจัดบริการภาครัฐให้มีประสิทธิผลมากขึ้น (Pestoff, Osborne and Brandsen, 2006; Needham, 2007) หลังจากนั้นแนวคิดดังกล่าวถูกขยายและพัฒนาเรื่อยมาในสหราชอาณาจักรโดยรัฐบาลพรรคแรงงาน (Labour government) ได้นำแนวคิด co-production มา เป็นแนวทางในการปฏิรูประบบราชการ (Public service reform) ตั้งแต่ ค.ศ. 1997 เป็นต้นมา (Needham, 2007)

Tony (2007) นิยาม Co-production ในมุมมองของการกำหนดนโยบายและการ จัดบริการสาธารณะว่า Co-production คือ การจัดบริการต่างๆ ที่มีความสม่ำเสมอ เป็น ความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างผู้ให้บริการที่มีความเป็นวิชาชีพ และผู้รับบริการหรือสมาชิกอื่น ๆ ในชุมชน ที่เป็นผู้ให้ทรัพยากรที่สำคัญในการบริการนั้น

Jeffrey and Robert (1983) ได้ให้ความหมายของ Co-production ตามกรอบของนโยบายสาธารณะว่า หมายถึงการผสมอย่างเข้มข้นของกิจกรรมที่ตัวแทนภาครัฐและพลเมืองร่วมกันจัดบริการสาธารณะขึ้น ซึ่งการมีส่วนเกี่ยวข้องดังกล่าวประกอบด้วยการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐซึ่งเป็นกระบวนการจัดบริการสาธารณะแบบปกติบนฐานของวิชาชีพ และการผลิตของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคบริการสาธารณะนั้นด้วยความสมัครใจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายคุณภาพหรือปริมาณของการบริการภาครัฐนั้น

Alford (1998 อ้างใน Needham, 2007) นิยาม Co-production ว่าเป็นการมีส่วนเกี่ยวข้องของพลเมือง ผู้ใช้บริการ ผู้บริโภค อาสาสมัคร และหรือหน่วยงานระดับชุมชน ในการผลิตบริการสาธารณะ และได้ประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นด้วย

จากนิยาม Co-production ข้างต้น สรุปลักษณะสำคัญของ Co-production ได้ว่า Co-production เป็นกิจกรรมที่พลเมืองในฐานะผู้รับบริการสาธารณะ มีความสมัครใจเข้าไปมีส่วนใน การจัดทำพร้อมกับได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระยะยาว โดยหวังให้บริการสาธารณะนั้นมีประสิทธิผลมากขึ้นกว่าการจัดบริการโดยภาครัฐเพียงลำพัง

ทั้งนี้ Co-production ต้องอยู่บนฐานของความสัมพันธ์ที่เท่ากัน (mutual relation) ระหว่างผู้จัดบริการหรือเจ้าหน้าที่รัฐ และผู้ให้บริการหรือชุมชน และทั้งสองฝ่ายจะต้องไว้วางใจซึ่งกันและกัน พร้อมกับการร่วมรับความเสี่ยงจากการจัดบริการร่วมกันด้วย (Bovaird, 2007) ซึ่งลักษณะความสัมพันธ์ ดังกล่าวช่วยสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างเสมอภาค (Equal participation) ตามระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของ Co-production เนื่องจากการมาร่วมกันผลิตบริการสาธารณะของพลเมืองและตัวแทนภาครัฐนั้นจะต้องมีการแบ่งปัน (Sharing) อำนาจ ทรัพยากร และความรับผิดชอบร่วมกัน และการผลิตบริการสาธารณะจะมีประสิทธิผลสูงสุด เมื่อทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้ (Boyle and Harris, 2009) ซึ่งแตกต่างจากประสิทธิผลของการบริการจัดการแบบเครือข่าย (Network Management) ที่ยิ่งตัวแสดงหรือผู้ที่มีส่วนร่วม ในการจัดทำนโยบายยิ่งมีน้อยเท่าไรจะยิ่งส่งผลดี เพราะสามารถบริหารจัดการได้ง่าย (Adam and Kriesi, 2007)

ในระบบการจัดบริการสาธารณะแบบทั่วไปนั้นความสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชนมีลักษณะเป็นสองฝ่ายชัดเจน คือ รัฐในฐานะผู้จัดบริการสาธารณะหรือผู้ผลิตและประชาชนในฐานะผู้รับบริการสาธารณะหรือผู้บริโภค (Brudney and England, 1983) ซึ่งการ

ปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะจะเกิดขึ้นเมื่อประชาชนส่งผลย้อนกลับ (feedback) ไปยังรัฐหรือตัวแทนของรัฐหลังจากได้รับบริการสาธารณะนั้นแล้ว

ขณะที่ระบบการจัดบริการสาธารณะแบบ Co-production นั้น เป็นระบบที่รัฐและประชาชนร่วมกันผลิตหรือจัดบริการสาธารณะ ทำให้ผลย้อนกลับ (feedback) เกี่ยวกับการจัดบริการนั้นเกิดขึ้นภายในกระบวนการจัดบริการสาธารณะ (internal feedback) ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงบริการสาธารณะ การจัดบริการระหว่างกระบวนการได้ ทำให้บริการสาธารณะที่ออกมาในฐานะผลผลิตของระบบมีประสิทธิภาพมากกว่าระบบทั่วไป (Brudney and England, 1983; Whitaker, 1980; Bovaird, 2007) กล่าวคือ Co-production ช่วยจัดการกับปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะที่ไม่ประสบผลสำเร็จได้ (Needham, 2007)

จากความสัมพันธ์ข้างต้น ย่อมแสดงให้เห็นว่าในการ Co-production นั้น ตัวแทนรัฐอย่างข้าราชการ โดยเฉพาะข้าราชการระดับท้องถิ่นจะต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติและทักษะในการจัดบริการสาธารณะ โดยจะต้องปรับบทบาทมาเป็นผู้อำนวยการความสะดวกหรือผู้ให้ความช่วยเหลือและต้องไม่มองว่าผู้รับบริการที่มาร่วมการจัดบริการสาธารณะเป็นผู้ป่วย หรือ ลูกค้า หรือผู้รับอีกต่อไป (Boyle and Harris, 2009) ซึ่งจะทำให้วิชาชีพรัฐประศาสนศาสตร์ และ รัฐศาสตร์จะต้องหันมาให้ความสนใจกับข้าราชการระดับล่าง (low-paid frontline officials) และรูปแบบการจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (local public services) มากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ (Needham, 2007; Brudney and England, 1983)

นอกจากจะปรับบทบาทภาครัฐแล้ว Co-production ยังปรับวิธีคิดและบทบาทของพลเมืองด้วย เพราะการร่วมกันผลิตนั้นจะช่วยให้เกิดทางเลือกในการจัดบริการสาธารณะที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งพลเมืองในฐานะผู้ร่วมผลิตจะร่วมคิดและรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะนั้นให้ประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาการจัดบริการสาธารณะในระยะยาว รวมถึงการมองในเชิงป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งด้านการพัฒนาความเป็นพลเมืองที่รับผิดชอบ และพัฒนาการจัดบริการสาธารณะด้วย (Boyle and Harris; Needham, 2007)

2.4 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

2.4.1 ความหมายการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อรรถัย กักผล, 2552) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557)

2.4.2 การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการท้องถิ่นสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และ

ศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น, 2550)

2.4.3 วัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน ซึ่งรวมถึงการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม/กำกับดูแลให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และวิสาหกิจมหาชน)

2. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

2.4.4 หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554)

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ภาครัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ภาครัฐมิได้มุ่งหมายจะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในการปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

4. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้

5. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ มีเพียงบริการสาธารณะทางปกครองที่จัดตั้งโดยผลของกฎหมายเท่านั้น ที่จัดทำขึ้นโดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการ

6. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการ สาธารณะไม่ว่าเป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใด จำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้ โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่

7. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น ผู้ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือประชาชนผู้รับบริการกระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทรรศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วย การให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้อง การเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.5.1 ความหมายการบริการ (Service)

ได้มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน จากการศึกษาของ โกเมซ มีร์ตันคำ (2558) ได้สรุปความหมายไว้ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

มีชัย แพงมาพรม (2550) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ในการบริการ มีความหมายรวมถึง กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ ดังนี้

การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ คือ S = Smiling + Sympathy

การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจโดยมิทันเอ่ยปากเรียกหา คือ E = Earl response

การแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า คือ R = Respectful

ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ คือ V = Voluntariness manner

การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร คือ I = Image Enhancing

กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน คือ C = Courtes

ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่า าคความคาดหวัง คือ E = Enthusiasm

วิชญาดา แก้วสีขาว (2550) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการต้องมีลักษณะ ดังนี้

1.1 สร้างความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการจากหน่วยงาน

รัฐ

1.2 คุณภาพการให้บริการด้านระยะเวลา สามารถให้บริการที่รวดเร็ว

1.3 ความเชื่อถือได้ในการบริการมีความถูกต้อง

1.4 ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ต้องมีความประหยัดและคุ้มค่าในการให้บริการ

ประชาชน

1.5 ลักษณะงานการให้บริการ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก คล่องตัว
เสมอภาค เป็นรูปธรรม โปร่งใส

1.6 ปริมาณงานให้บริการประชาชน มีความเพียงพอตามที่ประชาชนต้องการ

1.7 เอกสารที่ใช้ในการบริการประชาชนมีแบบฟอร์มน้อยที่สุด และขอเอกสาร
หลักฐานจากประชาชนน้อยที่สุด

1.8 การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐในรูปแบบเบ็ดเสร็จ (One
stop Service) สามารถบริการด้วยความรวดเร็ว เบ็ดเสร็จที่เจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวหรือ
ให้บริการประชาชน ณ จุดบริการเพียงจุดเดียวโดยใช้ระบบเครือข่าย หรือให้บริการประชาชน
หลายๆ เรื่องหรือหลายๆ รูปแบบ ศูนย์บริการที่เดียวในบริเวณเดียวกันได้ครบทุกเรื่อง แสดงถึง
การมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

2. ผลงานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐต้องมีการจัดทำมาตรฐาน
การบริการประชาชนไว้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

2.1 มีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนเป็นลายลักษณ์อักษร มีความ
ชัดเจน เกี่ยวกับกระบวนการให้บริการประชาชน มีวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการ และระยะเวลา
การให้บริการอย่างไร ประชาชนจะนำเอกสารหลักฐานอะไรมาบ้างในการติดต่อขอรับบริการของ
หน่วยงานรัฐ

2.2 สำหรับมาตรฐานการบริการประชาชนจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงลด
ขั้นตอนการให้บริการให้สั้นที่สุด ใช้เวลาน้อยที่สุด เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากที่สุด

2.3 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องถือปฏิบัติเป็น
ประจำทุกวัน และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค

2.4 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องประกาศและ
เผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป โดยจะต้องมีวิธีการให้ประชาชนทราบมาก่อนที่จะนำมาใช้
บริการของหน่วยงานของรัฐ

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

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับมอบบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม ยึดหลักความเสมอภาค ความยุติธรรม และรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

2.5.2 หลักการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ

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

1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่ประทับใจ แก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่า งามและถูกต้องนั้นไม่ได้เกี่ยวกับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1.2 รักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานดังนี้

1.2.1 ปฏิบัติงานจนกระทั่งเวลากลับ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา

1.2.2 การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด

1.2.3 ไม่ผิคนัด

1.2.4 ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ

1.5 มารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

1.6 มีความสามัคคีช วยเหลือกันในการทำงาน

2. การปฏิบัติงาน การจัดงานในสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้

2.1 งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้าออกเพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า-ออก ควรจะกว้างขวางพอ

2.2 ควรมีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้นบังประตูหรือหน้าต่าง

2.3 การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

2.4 การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

2.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

2.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

2.7 ห้องน้ำสะอาด

3. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

3.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

3.2 ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ ต่าง ๆ เป็นต้น

3.3 ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ ต่าง ๆ เขียนติดไว้ เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

4. วิธีการปฏิบัติงาน

4.1 ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่อง ขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

4.1.1 ความรู้ความสามารถในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาความรู้งานในหน้าที่นั้นๆ

4.1.2 ความรู้ความเข้าใจในระบบงาน และโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน เมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงาน นอกจากความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้วยังต้องมี

ความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่างๆ เบื้องต้นแก่ ประชาชนที่มาติดต่องานได้

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, อ้างถึงใน เดือนลอย สังฆมโนเวศ, 2550) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package-Service ดังนี้

1. ยึดการสนองความต้องการที่จำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้ คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่า ตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎหมายระเบียบ เช่น เครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่า มีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการเหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

อนึ่งการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอแต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงานการติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการ

ให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิ ประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ คือ การบริหารที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับ แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ร้องขอก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใดหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจ ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการครบวงจร นั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้อง ชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความ

ประพจน์และความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้ว ก็ควรที่จะมีการพูดจาไกล่เกลี่ยคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้นการใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้ อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือ การตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึก รับผิดชอบในเชิงศีลธรรมจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการ

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นเป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการ ให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ได้ หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกล ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่างๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการ การให้บริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาเสี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาด

ข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ

2.6.1 ความหมายและนิยามของคุณภาพในการให้บริการ

Namin (2017) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่า เป็นการวัดช่องว่างระหว่างสิ่งที่รับรู้กับสิ่งที่คาดหวัง

ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิธรนกร (2559) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าเป็นการนำเสนอการให้บริการที่แตกต่างจากผู้แข่งขัน และตรงกับความต้องการของผู้บริโภค คุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งจะทำให้มีผลกำไรที่มากขึ้น

รัตพล มนต์เสรีวงศ์ และนิตนา ฐานิธรนกร (2558) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่า คุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมารับบริการ โดยมีมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

Zeithaml, Berry & Parasuraman (1990 อ้างในรัตพล มนต์เสรีวงศ์, 2556) ได้สร้างเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service Quality) มีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ จนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการโดยมีจำนวน 5 ด้านหลัก ดังนี้

1. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้งที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ

2. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

3. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

4. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

5. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

กล่าวโดยสรุป คุณภาพในการให้บริการนั้นคือ การวัดช่องว่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับรู้กับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งคุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันที่มากขึ้น โดยคุณภาพในการให้บริการนั้นประกอบด้วยมิติที่หลากหลาย ซึ่งมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) เป็นต้น

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.7.1 ความหมายความพึงพอใจ (Satisfaction)

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้รับในการบริการกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่า จะได้รับจากการบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ

2.7.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการสรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามักมีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

1.7 ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ การศึกษา เป็นต้น

1.9 คำชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะคติในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2 ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

2.3 การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่างๆ ของการบริการและชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

2.4 ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

2.5 ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

2.6 การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่างๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

2.7.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2544)

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปใน

ภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ จะเห็นว่าความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้

2.7.4 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจ

ในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่างๆ ดังนี้ (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2550)

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรงการสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการ ที่รับบริการหรือผู้ที่มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรงทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำ เทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้ การรับรู้การบริการที่ควรจะเป็นที่เกิดขึ้นจริง การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ การรับรู้การบริการที่ควรจะเป็นที่เกิดขึ้นจริง การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ การรับรู้การบริการที่ควรจะเป็นที่เกิดขึ้นจริง

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

2.7.5 ปัจจัยที่สำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกระบวนกรบริการ

ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุรยา (2557) กล่าวว่า ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนกรบริการ นักการตลาดบริการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ระดับของการมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนกรบริการกระบวนกรบริการจะแตกต่างกันตามระดับการมีส่วนร่วมของลูกค้าที่แตกต่างกัน เช่น กระบวนกรบริการในกรณีที่ลูกค้าต้องบริการตนเองจะแตกต่างจากกรณีที่มีพนักงานให้บริการลูกค้า เป็นต้น

2. สถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการสถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการ มีความสำคัญต่อการออกแบบกระบวนการบริการให้ลูกค้าในสถานที่เฉพาะของกิจการบริการต่างๆ เช่น โรงภาพยนตร์ หรือร้านซักแห้ง เป็นต้น จะแตกต่างจากในกรณีที่กระบวนการบริการลูกค้าของสถานที่ลูกค้าเอง เช่น กรณีของการบริการกำจัดปลวก เป็นต้น

3. ประเภทของการบริการ บุคคลหรือใช้เครื่องมือเป็นหลักในการบริการ การออกแบบ กระบวนการจะต้องพิจารณาว่าบริการนั้นใช้บุคคลเป็นหลัก เช่น บริการที่ปรึกษาด้านการจัดการธุรกิจ เป็นต้น หรือว่าใช้เครื่องมือเป็นหลัก เช่น บริการจากเครื่องฝากถอนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น

4. ระดับของการติดต่อกันระหว่างพนักงานและลูกค้ามากหรือน้อยนั้น มีผลกระทบต่อ รูปแบบของกระบวนการ กล่าวคือ ในกรณีที่มีระดับของการติดต่อกันน้อย เช่น การจองตั๋วภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น จะมีกระบวนการที่แตกต่างกับกรณีที่มีระดับของการติดต่อกันมาก เช่น การเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล เป็นต้น

5. ระดับของความเป็นมาตรฐานในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมของ กระบวนการควรพิจารณาว่าการนำเสนอบริการนั้นมีรูปแบบเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมดทุกครั้ง เพื่อการควบคุมคุณภาพและลดต้นทุนในการดำเนินการ หรือว่าอาจมีการนำเสนอบริการในลักษณะที่แตกต่างจากมาตรฐานได้ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

6. ระดับความซับซ้อนของบริการจะเกี่ยวข้องกับจำนวนของลำดับขั้นตอนหรือ กิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ กระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนมาก เช่น บริการรับจัดงานแต่งงาน ซึ่งแตกต่างจากกระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนน้อย เช่น บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น

2.7.6 ด้านสภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพของการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งลือบบี่ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทน

คุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใดบริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วยและอยากที่จะเข้าไปใช้บริการ

ธีรฤติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2557) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการให้บริการ สถานที่ที่ลูกค้าและกิจการมีปฏิสัมพันธ์กันและองค์ประกอบต่างๆ ซึ่งทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกหรือสื่อสารบริการนั้น

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมต่างๆ ที่สามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้และใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพของบริการ ประกอบด้วย อาคารสำหรับบริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน หอพักน้ำ การตกแต่งป้าย ประชาสัมพันธ์

2.7.7 หน้าที่ของลักษณะทางกายภาพของการบริการ

ชุตีรัตน์ เจริญสุข (2546) กล่าวว่า ธุรกิจบริการมีการใช้หลักฐานทางวัตถุหรือลักษณะทางกายภาพของการบริการเป็นส่วนหนึ่งของส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยมีบทบาทหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. เป็นสื่อที่ใช้เรียกร้องความสนใจ จูงใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและทำให้บริษัทแตกต่างจากคู่แข่ง เช่น การออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายใน เป็นต้น
2. เป็นสื่อในการสร้างข่าวสาร เพื่อติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับลักษณะเด่นและระดับคุณภาพของการบริการ เช่น สัญลักษณ์ของบริษัท การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและก้าวหน้าของบริษัท เป็นต้น
3. เป็นสื่อที่ก่อให้เกิดผลในทางที่ดีขึ้น กระตุ้นให้ลูกค้ามีความต้องการอยากใช้บริการของบริษัทเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น ลูกค้าจะสัมผัสถึงระดับคุณภาพของการบริการก่อนการซื้อได้ยาก ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าที่มีตัวตน ฉะนั้นการสร้างลักษณะทางกายภาพของการบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น

ดังนั้น ลักษณะทางกายภาพของการบริการ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน หอพักน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ ซึ่งสิ่ง

เหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใด บริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วยและอยากที่จะเข้าไปใช้บริการ

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกอำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ทางด้านการส่งเสริมอาชีพและรายได้ และด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการสาธารณสุขปก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม และสวัสดิการสังคม ด้านงานการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ผลการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุทั้ง 4 กลุ่ม พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนกลุ่มอายุมากกว่า 69 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยมากกว่ากลุ่มอายุ 36-50 ปี และประชาชนกลุ่มอายุ 18-35 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรมมากกว่ากลุ่มอายุ 36-50 ปี

พรพิมล สุขตาม (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับ

มาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการให้บริการของบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของที่ว่า การอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการ ให้บริการของที่ว่า การอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ภณพัช วงศ์ขวัญ (2558) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ ให้บริการ อยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และผล การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ รายได้ การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนดไม่แตกต่างกัน

ดวงพร วายลม (2558) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัด สระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลางทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่มี ความก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมาเป็นลำดับ สุดท้าย คือ ด้านการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา ตามลำดับ 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วน ตำบลฝักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี

เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล ผักชะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานการศึกษา

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานการขออนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา โดยที่ผู้ประเมินได้ดำเนินงานการ ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จากประชากรที่มาใช้บริการงานในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานการขออนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำนวนรวม 4,000 คน ดังนี้ จำแนกดังนี้

1. งานการขออนุญาตก่อสร้าง	จำนวน	500	คน
2. งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน	500	คน
3. งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ	จำนวน	1,500	คน
4. งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ	จำนวน	1,500	คน
รวม	จำนวน	4,000	คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

คณะผู้ประเมินได้คิดจำนวนสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง โดยคิดตามสูตร Krejcie and Morgan ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างแบ่งสัดส่วนและสุ่มแบบง่ายและสุ่มแบบเจาะจง ผู้มาใช้บริการงานในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานการขออนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา รวมจำนวน 1,078 คน จำแนกดังนี้

1. งานการขออนุญาตก่อสร้าง	จำนวน	263	คน
---------------------------	-------	-----	----

2. งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน	223	คน
3. งานสงเคราะห์เปี้ยยังชีพ	จำนวน	316	คน
4. งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ	จำนวน	316	คน
รวม	จำนวน	1,078	คน

3.2 เครื่องมือรวบรวมข้อมูล

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจ ผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานการขออนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เปี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) และแบบเติมคำ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานการขออนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เปี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ โดยจำแนกความคิดเห็นออกเป็น 2 ลักษณะ ให้เลือกตอบ คือ พึงพอใจ และไม่พึงพอใจ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไข

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้ประเมินได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในภาคสนาม โดยปฏิบัติตามขั้นตอน ดังนี้

1. สํารวจข้อมูลพื้นฐานด้านผู้รับบริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานการขออนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เปี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ โดยข้อมูลทางเอกสาร

2. สํารวจผู้รับบริการปีงบประมาณ 2564 เพื่อนํามาเป็นข้อมูลกำหนดประชากรในการเก็บข้อมูล

3. ดำเนินงานการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ประเมินดำเนินการเก็บข้อมูลในภาคสนาม

4. รวบรวมข้อมูลจากแบบประเมิน และได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบประเมินที่ได้รับ
คืนมาทุกฉบับ

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนำมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติ ดังนี้

ตอนที่ 1 ดำเนินงานการวิเคราะห์โดยทำในรูปตาราง ใช้ค่าสถิติร้อยละ

ตอนที่ 2 ดำเนินงานการวิเคราะห์โดยทำในรูปตารางและบรรยายประกอบ โดยกำหนด
วิเคราะห์เป็นรายด้านและรายข้อ ใช้สถิติร้อยละ และนำค่าร้อยละที่ได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์
การประเมินกับคะแนนเต็ม ตามเกณฑ์การประเมิน ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

เกณฑ์การประเมิน	
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ รับบริการ	
ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ 95	9
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ 90	8
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ 85	7
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ 80	6
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ 75	5
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ 70	4
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ 65	3
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ 60	2
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ 55	1
น้อยกว่าร้อยละ 50	0

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขโดยอิสระ ดำเนินงานการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยวิธีการจำแนกเป็นรายชื่อ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานการขออนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา โดยที่ผู้ประเมินได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานการขออนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด และอาชีพ งานการขออนุญาตก่อสร้าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	119	45.2
หญิง	144	54.8
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	-	-
21 – 40 ปี	97	36.9
41 – 60 ปี	116	44.1
60 ปีขึ้นไป	50	19.0
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	29	11.0
ประถมศึกษา	61	23.2
มัธยมศึกษาตอนต้น	55	20.9

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./เทียบเท่า	66	25.1
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	23	8.7
ปริญญาตรี	29	11.0
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ	-	-
อาชีพ		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	5	1.9
รับจ้างทั่วไป / ค้าขาย	111	42.2
เกษตรกร	108	41.1
ราชการ / รัฐวิสาหกิจ	39	14.8
นักเรียน / นักศึกษา	-	-
ข้าราชการบำนาญ	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	263	100

จากตารางที่ 1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามงานการขออนุญาตก่อสร้าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.8 มีอายุระหว่าง 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.1 มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 25.1 และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป / ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 42.2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาสูงสุด งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	89	39.9
หญิง	134	60.1
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	1	0.5
21 – 30 ปี	13	5.8
31 – 40 ปี	53	23.8
41 – 50 ปี	66	29.6
51 – 60 ปี	61	27.3
61 ปีขึ้นไป	29	13.0
อาชีพ		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	10	4.5
รับจ้างทั่วไป / ค้าขาย / ธุรกิจ	87	39.0
เกษตรกร	108	48.4
ราชการ / รัฐวิสาหกิจ	14	6.3
นักเรียน / นักศึกษา	1	0.5
ข้าราชการบำนาญ	1	0.5
อื่นๆ	2	0.9
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	12	5.4
ประถมศึกษา	101	45.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	40	17.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	47	21.1
อนุปริญญา/ปวส.	6	2.7
ปริญญาตรี	15	6.7
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.9
อื่นๆ	-	-
รวม	263	100

จากตารางที่ 2 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.1 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.6 ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 48.4 และมีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 45.3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาสูงสุด งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	138	43.7
หญิง	178	56.3
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	21	6.6
21 – 30 ปี	35	11.1
31 – 40 ปี	57	18.0
41 – 50 ปี	56	17.7
51 – 60 ปี	64	20.3
61 ปีขึ้นไป	83	26.3
อาชีพ		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	21	6.6
รับจ้างทั่วไป / ค้าขาย / ธุรกิจ	97	30.7
เกษตรกร	145	45.9
ราชการ / รัฐวิสาหกิจ	13	4.1
นักเรียน / นักศึกษา	33	10.4
ข้าราชการบำนาญ	2	0.7
อื่นๆ	5	1.6
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	33	10.4
ประถมศึกษา	109	34.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	66	20.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	42	13.3
อนุปริญญา/ปวส.	36	11.4
ปริญญาตรี	25	7.9
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.3
อื่นๆ	1	0.3
รวม	316	100

จากตารางที่ 3 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.3 มีอายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.3 ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 45.9 และมีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.5

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาสูงสุด งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	131	41.5
หญิง	185	58.5
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	2	0.7
21 – 30 ปี	10	3.1
31 – 40 ปี	30	9.5
41 – 50 ปี	55	33.9
51 – 60 ปี	107	33.9
61 ปีขึ้นไป	112	35.4
อาชีพ		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	23	7.3
รับจ้างทั่วไป / ค้าขาย / ธุรกิจ	146	46.2
เกษตรกร	129	40.8
ราชการ / รัฐวิสาหกิจ	9	2.9
นักเรียน / นักศึกษา	6	1.9
ข้าราชการบำนาญ	3	0.9
อื่นๆ	-	-
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	19	6.0
ประถมศึกษา	217	68.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	44	13.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	15	4.7
อนุปริญญา/ปวส.	5	1.6
ปริญญาตรี	14	4.4
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.7
อื่นๆ	-	-
รวม	316	100

จากตารางที่ 4 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.5 มีอายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.4 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป / ค้าขาย / ธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 46.2 และมีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 68.7

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานการขออนุญาตก่อสร้าง
งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ
องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ
เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	260	98.9	3	1.1	-	-	10
2. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	261	99.2	2	0.8	-	-	10
3. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	259	98.5	4	1.5	-	-	10
รวม	260	98.9	3	1.1	-	-	10
ด้านช่องทางการให้บริการ							
1. การประชาสัมพันธ์ ช่องทางการให้บริการประชาสัมพันธ์/วารสาร/แผ่นพับ	257	97.7	6	2.3	-	-	10
2. มีช่องทางการประสานงานติดต่อสะดวก และหลากหลาย เช่น ประสานงานด้วยโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ทางหนังสือ เว็บไซต์ เป็นต้น	262	99.6	1	0.4	-	-	10
3. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	261	99.2	1	0.8	-	-	10
	260	98.9	3	1.1	-	-	10
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน							
รวม	260	98.9	3	1.1	-	-	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
1. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับ							

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
และเป็นที่พอใจกับผู้รับบริการ	262	99.6	1	0.4	-	-	10
2. เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ และแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ	261	99.2	2	0.8	-	-	10
3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลาและมีความพร้อมที่จะให้บริการ	260	98.9	3	1.1	-	-	10
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอยู่	259	98.5	4	1.5	-	-	10
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามหรือให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาให้แก่ผู้มารับบริการ	259	98.5	4	1.5	-	-	10
6. เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีมารยาทดี และเต็มใจที่จะให้บริการ	260	98.9	3	1.1	-	-	10
7. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย	262	99.6	1	0.4	-	-	10
8. การให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และทั่วถึง	262	99.6	1	0.4	-	-	10
	262	99.6	1	0.4	-	-	10
9. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ							
รวม	261	99.2	2	0.8	-	-	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
1. มีเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือป้ายแนะนำขั้นตอนการทำงาน หรือป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ	259	98.5	4	1.5	-	-	10
2. มีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการใช้และการกรอกข้อความ	257	97.7	6	2.3	-	-	10
3. สภาพแสง เสียง อากาศ และอุณหภูมิที่พอเหมาะของห้องบริการ	260	98.9	3	1.1	-	-	10
4. การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกของห้องบริการ	262	99.6	1	0.4	-	-	10
5. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดของห้องบริการ	262	99.6	1	0.4	-	-	10

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
6. ความเหมาะสมและเพียงพอของสถานที่ให้บริการ	262	99.6	1	0.4	-	-	10
7. ห้องน้ำ-สุขา มีความสะอาด และเพียงพอ	257	97.7	6	2.3	-	-	10
รวม	260	98.9	3	1.1	-	-	10
รวมทุกด้าน	260	98.9	3	1.1	-	-	10

N = 263

จากตารางที่ 5 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานการขออนุญาตก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ โดยรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.9) เรียงตามลำดับแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.9

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ เทียบกับคะแนนตาม
เกณฑ์การประเมิน

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	221	99.1	2	0.9	-	-	10
2. มีการบริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	221	99.1	2	0.9	-	-	10
3. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	221	99.1	2	0.9	-	-	10
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	221	99.1	2	0.9	-	-	10
รวม	221	99.1	2	0.9	-	-	10
ด้านช่องทางการให้บริการ							
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านทางเว็บไซต์	210	94.2	13	5.8	-	-	9
2.การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านป้ายประชาสัมพันธ์	212	95.1	11	4.9	-	-	10
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านวิทยุชุมชน	213	95.5	10	4.5	-	-	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านเสียงตามสาย	214	96.0	9	4.0	-	-	10
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านที่ประชุมหรือ หนังสือถึงผู้ปกครอง	217	97.3	6	2.7	-	-	10
6. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านผู้นำชุมชน	215	96.4	8	3.6	-	-	10
รวม	214	96.0	9	4.0	-	-	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
1. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ มีอริยาถัย ให้การต้อนรับและเป็นกันเองกับเด็กและ ผู้ปกครอง	220	98.7	3	1.3	-	-	10

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
2. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แสดงความเอาใจใส่ และแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่เด็กและผู้ปกครอง	220	98.7	3	1.3	-	-	10
3. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่เด็กและผู้ปกครอง	221	99.1	2	0.9	-	-	10
4. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ มีความรู้ ความสามารถ เข้าใจจิตวิทยาเด็ก	221	99.1	2	0.9	-	-	10
5. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ตอบข้อซักถามหรือ ให้คำแนะนำแก่เด็กและผู้ปกครอง	221	99.1	2	0.9	-	-	10
6. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แสดงกิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีมารยาทดี	221	99.1	2	0.9	-	-	10
7. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย	221	99.1	2	0.9	-	-	10
8. การให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และทั่วถึง	221	99.1	2	0.9	-	-	10
9. สัดส่วนของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กับเด็ก	221	99.1	2	0.9	-	-	10
รวม	221	99.1	2	0.9	-	-	10
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก							
1. มีเอกสารประชาสัมพันธ์ศูนย์ฯ	221	99.1	2	0.9	-	-	10
2. มีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการใช้และการกรอกข้อความ	221	99.1	2	0.9	-	-	10
3. ความสะอาด ความเพียงพอของน้ำดื่ม น้ำใช้	221	99.1	2	0.9	-	-	10
4. ความสะอาดถูกสุขลักษณะของสถานที่เตรียมปรุงอาหาร	221	99.1	2	0.9	-	-	10
5. ความสะอาดและปลอดภัยของอุปกรณ์ และภาชนะใส่อาหาร	221	99.1	2	0.9	-	-	10
6. ความมั่นคง แข็งแรง และความปลอดภัยของตัวอาคาร	221	99.1	2	0.9	-	-	10
7. ความสะอาด และถูกสุขลักษณะของห้องน้ำ-สุขา	219	98.2	4	1.8	-	-	10
8. ความสะอาดและเพียงพอของสนาม							

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
เด็กเล่น							
9. ความมั่นคง แข็งแรง และความปลอดภัยของเครื่องเล่น	211	94.6	12	5.4	-	-	9
10. ความเป็นสัดส่วน และเพียงพอของพื้นที่ใช้สอย	210	94.2	13	5.8	-	-	9
11. ความสะอาดและเพียงพอของเครื่องใช้สำหรับเด็ก	214	96.0	9	4.0	-	-	10
12. แสงสว่าง และการระบายอากาศเพียงพอ	219	98.2	4	1.8	-	-	10
	215	96.4	8	3.6	-	-	10
รวม	218	97.8	5	2.2	-	-	10
รวมทุกด้าน	219	98.2	4	1.8	-	-	10

N = 223

จากตารางที่ 6 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ โดยรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.2) เรียงตามลำดับแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.2 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.0

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ เทียบกับคะแนนตาม
เกณฑ์การประเมิน

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	309	97.8	7	2.2	-	-	10
2. มีการบริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	299	94.6	17	5.4	-	-	9
3. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	311	98.4	5	1.6	-	-	10
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	310	98.1	6	1.9	-	-	10
รวม	307	97.2	9	2.8	-	-	10
ด้านช่องทางการให้บริการ							
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร งานเบี้ยยังชีพฯ ผ่านทางเว็บไซต์	302	95.6	14	4.4	-	-	10
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร งานเบี้ยยังชีพฯ ผ่านป้าย ประชาสัมพันธ์	304	96.2	12	3.8	-	-	10
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร งานเบี้ยยังชีพฯ ผ่านวิทยุชุมชน	310	98.1	6	1.9	-	-	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร งานเบี้ยยังชีพฯ ผ่านเสียงตามสาย	310	98.1	6	1.9	-	-	10
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร งานเบี้ยยังชีพฯ ผ่านผู้นำชุมชน	312	98.7	4	1.3	-	-	10
6. การมีตู้แสดงความคิดเห็น เพื่อรับฟัง ข้อมูลข่าวสารต่างๆ	313	99.1	3	0.9	-	-	10
รวม	309	97.8	7	2.2	-	-	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
1. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	303	95.9	13	4.1	-	-	10
2. เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ และ แสดงความกระตือรือร้นในการ							

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ให้บริการ	307	97.2	9	2.8	-	-	10
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความพร้อมที่จะให้บริการ	310	98.1	6	1.9	-	-	10
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอยู่	311	98.4	5	1.6	-	-	10
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามหรือให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาให้แก่ผู้มารับบริการ	314	99.4	2	0.6	-	-	10
6. เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีมารยาทดี และเต็มใจที่จะให้บริการ	311	98.4	5	1.6	-	-	10
7. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	315	99.7	1	0.3	-	-	10
8. การให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และทั่วถึง	309	97.8	7	2.2	-	-	10
9. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	314	99.4	2	0.6	-	-	10
รวม	310	98.1	6	1.9	-	-	10
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก							
1. มีเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือป้ายแนะนำขั้นตอนการทำงาน หรือป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ	301	95.3	15	4.7	-	-	10
2. มีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการใช้และการกรอกข้อความ	307	97.2	9	2.8	-	-	10
3. สภาพแสง เสียง อากาศ และอุณหภูมิที่พอเหมาะของห้องบริการ	312	98.7	4	1.3	-	-	10
4. การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกของห้องบริการ	305	96.5	11	3.5	-	-	10
5. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดของห้องบริการ	304	96.2	12	3.8	-	-	10
6. ความเหมาะสมและเพียงพอของสถานที่รองรับบริการ	300	94.9	16	5.1	-	-	9
7. ห้องน้ำ-สุขา มีความสะอาด และ							

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
เพียงพอ	299	94.6	17	5.4	-	-	9
8. สถานที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ	298	94.3	18	5.7	-	-	9
รวม	304	96.2	12	3.8	-	-	10
รวมทุกด้าน	308	97.5	8	2.5	-	-	10

N = 316

จากตารางที่ 7 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงาน สงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ โดยรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การ ประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.5) เรียงตามลำดับแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.1 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.9 และด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.2

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลงิ้วสวรรค์ เทียบกับคะแนน
ตามเกณฑ์การประเมิน

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
1. ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	315	99.7	1	0.3	-	-	10
2. มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	312	98.7	4	1.3	-	-	10
3. กำหนดเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	314	99.4	2	0.6	-	-	10
4. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ	315	99.7	1	0.3	-	-	10
รวม	314	99.4	2	0.6	-	-	10
ด้านช่องทางการให้บริการ							
1. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	315	99.7	1	0.3	-	-	10
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	314	99.4	2	0.6	-	-	10
3. ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็นเว็บไซต์, Facebook	314	99.4	2	0.6	-	-	10
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางให้บริการอย่างรวดเร็ว	299	94.6	17	5.4	-	-	9
รวม	311	98.4	5	1.6	-	-	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
1. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับและเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	305	99.7	1	0.3	-	-	10
2. เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ และแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ	311	98.4	5	1.6	-	-	10
3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความพร้อมที่จะให้บริการ	309	97.8	7	2.2	-	-	10
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอยู่	315	99.7	1	0.3	-	-	10

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามหรือให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาให้แก่ผู้มารับบริการ	314	99.4	2	0.6	-	-	10
6. เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีมารยาทดี และเต็มใจที่จะให้บริการ	313	99.1	3	0.9	-	-	10
7. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	315	99.7	1	0.3	-	-	10
8. การให้บริการที่เป็นธรรมชาติ ซื่อสัตย์ และทั่วถึง	311	98.48	4	1.6	-	-	10
9. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	298	94.3	18	5.7	-	-	9
รวม	310	98.1	6	1.9	-	-	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่บริการน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค	314	99.4	2	0.6	-	-	10
2. มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/เอกสารพิมพ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ	313	99.1	3	0.9	-	-	10
3. การรณรงค์ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ	315	99.7	1	0.3	-	-	10
4. การมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน ในงานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ	314	99.4	2	0.6	-	-	10
รวม	314	99.4	2	0.6	-	-	10
รวมทุกด้าน	312	98.7	4	1.3	-	-	10

N = 316

จากตารางที่ 8 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ โดยรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.7) เรียงตามลำดับแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 99.4 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.4 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.1

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลง
สุพรรณแยกตามภาระงาน โดยภาพรวม เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

ภาระงาน	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)	เกณฑ์การประเมิน
1. งานการขออนุญาตก่อสร้าง	98.9	10
2. งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	98.2	10
3. งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ	97.5	10
4. งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ	98.7	10
เฉลี่ย	98.3	10

จากตารางที่ 9 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุพรรณ แยกตามภาระงาน โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.3)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลสูงวรรณ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ต้องการให้เครื่องเล่นสนามเด็กเล็กมีความแข็งแรงมากกว่านี้ เด็กจะได้ปลอดภัยเวลาเล่น
2. ควรปรับปรุงสนามเด็กเล่นให้เพียงพอกับเด็ก

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งาน การขออนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เปี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุม โรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์ เพื่อเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานการขออนุญาตก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสงเคราะห์เปี้ยยังชีพ และงานป้องกันควบคุม โรคติดต่อ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างแบ่งสัดส่วนและสุ่มแบบง่ายและสุ่มแบบเจาะจง ผู้มารับบริการงานในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ อำเภอ ดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา รวมจำนวน 1,078 คน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคือ แบบประเมินความ พึงพอใจ แยกออกเป็น พึงพอใจ และไม่พึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

5.1 สรุปผลการประเมิน

5.1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ในมิติคุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ โดยรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.3)

5.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานการขออนุญาตก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ โดยรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.9) เรียงตามลำดับแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อย ละ 98.9

5.1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การ บริหารส่วนตำบลงสุวรรณ โดยรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.2) เรียงตามลำดับแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

คิดเป็นร้อยละ 99.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.2 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.0

5.1.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ โดยรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.5) เรียงตามลำดับแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.1 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.9 และด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.2

5.1.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ โดยรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.7) เรียงตามลำดับแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 99.4 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.4 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.1

5.2 อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ อภิปรายผล ดังนี้

5.1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการตามแนวคิดก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพ นั่นคือ คุณภาพ การให้บริการ เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนเกิดความพึงพอใจ หรือเกิดความประทับใจในการให้บริการขององค์กรนั้นๆ เช่น การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) ได้แก่ การบริการที่ให้กับผู้รับบริการต้องอำนวยความสะดวกทั้งในด้านเวลา สถานที่แก่ผู้รับบริการ รวมถึงความสะดวกในการเข้าพบผู้ให้บริการ โดยไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ต้องให้บริการด้วยความเต็มใจในทันทีทันใด มีความสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นต้น

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า การดำเนินการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นการดำเนินงานด้านขั้นตอนการทำงานมีประสิทธิภาพ

ตอบสนองตรงกับความต้องการของประชาชนในเขตบริการ จึงก่อให้เกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง กล่าวได้ว่าการให้บริการในด้านนี้เป็นการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้อย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การประชาสัมพันธ์หรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และมีความประทับใจในการให้บริการ การได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ความรวดเร็วในการติดต่อและการให้บริการ และมีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือการให้บริการ เป็นต้น ถือว่าเป็นการเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) อันได้แก่ การบริการที่ต้องอำนวยความสะดวกทั้งในด้านเวลา สถานที่แก่ผู้รับบริการ รวมถึงความสะดวกในการเข้าพบผู้ให้บริการ โดยไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน ทั้งนี้เพื่อแสดงความสามารถในการเข้าถึงผู้รับบริการได้ เช่น มีการจัดเคาน์เตอร์บริการอย่างเป็นสัดส่วนโดยมีช่องทางเข้า-ออกที่เป็นระเบียบ วิธีการรับบริการกระทำได้ง่ายไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน เวลาเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ และการได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีการอธิบายหรือชี้แนวทางแก้ไขหรือปรับปรุงในการดำเนินการของบริการด้านต่างๆ และการให้คำแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการด้านต่างๆ แสดงให้เห็นถึง ผู้เข้ารับบริการได้รับความสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่มากมายซับซ้อนเกินไป ผู้มารับบริการใช้เวลาในการรอคอยน้อย จากผลการประเมิน พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ มีขั้นตอนการให้บริการและการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด จึงส่งผลให้ผู้มารับบริการมีความประทับใจในการบริการด้วย ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีการบริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ กำหนดเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ เป็นต้น

อย่างไรก็ตามควรพิจารณาปรับปรุงเกณฑ์การประเมินที่อยู่ในระดับ 9 งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ได้แก่ การให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง โดยพิจารณากระบวนการให้บริการหรือขั้นตอนการให้บริการที่เป็นจุดที่ควรปรับปรุง เช่น การลดขั้นตอนการให้บริการที่ไม่จำเป็นออก เป็นต้น

5.1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ เป็นการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน โดยผ่าน เอกสารสิ่งพิมพ์ จดหมายข่าว แผ่นพับ แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตีพิมพ์ต่าง ๆ เว็บไซต์ การจัดทำ Spot โฆษณา การจัดนิทรรศการ การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (Press release) ผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านสื่อวิทยุชุมชน หรือการแสดงความ

คิดเห็นผ่านตู้รับความคิดเห็น สายด่วน ตู้ไปรษณีย์รับเรื่องจากประชาชน การจัดสัมมนาวิชาการ ต่างๆ การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การจัดศูนย์ข้อมูลข่าวสาร การทำเว็บไซต์ซึ่งมีช่องทางการสื่อสารกับประชาชน (Chat room / Web Board) เป็นต้น

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า การให้บริการของช่องทางการให้บริการมีคุณภาพ เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จึงก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่องทางการให้ บริการประชาสัมพันธ์/วารสาร/แผ่นพับ มีช่องทางการประสานงานติดต่อสะดวก และหลากหลาย เช่น ประสานงานด้วยโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ทางหนังสือ เว็บไซต์ เป็นต้น มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อย่างสม่ำเสมอ ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการขออนุญาตก่อสร้างอาคารผ่านป้ายประชาสัมพันธ์ในหมู่บ้าน และผ่านผู้นำชุมชน เป็นต้น ถือว่าเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง จึงถือว่าเป็นการเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) โดยตรง เช่น การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านผู้นำชุมชน ถือว่าเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ตรงเป้าหมาย เพราะผู้นำชุมชนเป็นบุคคลที่ใกล้ชิดกับผู้รับบริการ มีการกระจายข่าวสารได้อย่างทั่วถึง ส่วนเสียงตามสาย ก็เป็นการประชาสัมพันธ์ครอบคลุมในทุกพื้นที่บริการ ผู้รับบริการสามารถติดตามข่าวสารต่างๆ ของทางหน่วยงานได้ตลอดเวลาและทั่วถึง นอกจากนั้นการมีตู้แสดงความคิดเห็น เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่และเป็นอิสระ กล้าแสดงความคิดเห็น และสามารถเสนอข้อมูลข่าวสารได้ตลอดเวลา

อย่างไรก็ตามควรพิจารณาปรับปรุงเกณฑ์การประเมินที่อยู่ในระดับ 9 ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านทางเว็บไซต์ เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ เป็นการประชาสัมพันธ์ที่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารในวงกว้างรวดเร็ว และทั่วถึง ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพสูงด้วย และงานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ได้แก่ การได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว ซึ่งการให้ข้อมูลตอบกลับอย่างรวดเร็ว เป็นจุดสำคัญสำหรับงานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ เพราะหากตอบกลับล่าช้าจะส่งผลต่อการกระจายโรคติดต่อไปในวงกว้างได้ ดังนั้นควรพิจารณาช่องทางที่จะตอบกลับได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ เช่น ผ่านทางไลน์กลุ่มโรคติดต่อ หรือผ่านทางประชาสัมพันธ์เสียงตามสายในหมู่บ้าน หรือเสียงตามสายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

5.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ในการวัดคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการให้บริการ เช่น วัดความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ความเชื่อถือไว้วางใจเป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ ตามที่ได้สัญญา หรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้อง และได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม เป็นต้น วัดความรวดเร็ว (Responsiveness) เป็นการให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน เป็นต้น วัดการรับประกัน (Assurance) เป็นการรับประกันว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และมีความสุภาพ จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน และปลอดภัยไร้กังวล เป็นต้น และการวัดเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) องค์ประกอบข้อนี้ เป็นการดูแล และเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหา หรือความต้องการของผู้รับบริการที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการ และการแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลสระ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีคุณภาพ เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จึงก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย ถือว่าเป็นการสร้างภาพพจน์ (Image Enhancing) คือ การแสดงออก ซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย หรือเป็นการสร้างความเชื่อถือ (Credibility) ให้กับตนเองและองค์กร ทั้งในด้านการแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่ และเจ้าหน้าที่แสดงกิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมารยาทดี การมีอัธยาศัย ให้การต้อนรับและเป็นกันเองกับผู้รับบริการ การมีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอยู่ การให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และทั่วถึง การตอบข้อซักถามหรือให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และเจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ และแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นต้น ถือว่าเป็นการเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) อันได้แก่ การบริการที่ต้องอำนวยความสะดวกทั้งในด้านเวลา สถานที่แก่ผู้รับบริการ รวมถึงความสะดวกในการเข้าพบผู้ให้บริการ โดยไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน ทั้งนี้เพื่อแสดงความสามารถในการเข้าถึงผู้รับบริการได้ ส่วนการแสดงความเอาใจใส่ แสดงความกระตือรือร้นถือว่า เจ้าหน้าที่มีการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) ซึ่งได้แก่ บุคลากรต้องให้บริการด้วยความเต็มใจในทันทีทันใด มีความสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดในการให้บริการ มีการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการ อีกทั้งมีจำนวนเพียงพอกับปริมาณความต้องการของผู้รับบริการ และเมื่อมีปัญหา

เกี่ยวกับการรับบริการก็สามารถติดต่อสอบถามพนักงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งการแสดงความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ถือว่าเป็นการความสามารถ (Competence) อันได้แก่ บุคลากรผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถมีความชำนาญปฏิบัติงาน ได้ถูกต้องรวดเร็ว สามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว สามารถชี้แจงอธิบายตอบข้อสงสัยหรือปัญหาต่างๆ ได้ทุกประเด็นเป็นที่น่าพอใจ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี และเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ ทั้งนี้เพื่อให้การบริการดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตามควรพิจารณาปรับปรุงเกณฑ์การประเมินในระดับ 9 งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนั้นควรพิจารณาเพิ่ม อัตรากำลัง หรือหากแนวทางในการให้บริการที่สามารถต่อต่อประสานงานให้อย่างทั่วถึง และรวดเร็ว เช่น การให้บริการผ่านทาง อสม. เป็นต้น

5.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การวัดคุณภาพประการหนึ่งก็คือ การวัดในสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) ได้แก่ อาคารสำนักงานบริการ เครื่องมืออุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้นอกจากจะสวยงามและสะอาดแล้ว การใช้งานยังเป็นสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงทั้งความสะดวกและความปลอดภัย เป็นต้น และ Millet ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ว่า การสร้างความพึงพอใจจะต้องให้บริการอย่างเพียงพอทั้งในด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เวลา ให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสม ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งการมีเทคโนโลยีทันสมัยสนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่เสมอ รวมทั้งการตอบสนองที่จำเป็นต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่น การมีห้องน้ำที่เพียงพอและสะอาด การมีห้องบริการที่มีแสงสว่าง และมีอากาศปลอดโปร่งและถ่ายได้สะดวก จะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการเป็นอย่างมาก

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ การให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีคุณภาพ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จึงก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับสูง ทั้งในเรื่องของการบริการที่ถือว่าเป็นจุดเด่นของด้านสิ่งอำนวยความสะดวกก็คือ การการมีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการใช้และการกรอกข้อความ การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกของห้องบริการ การมีเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือป้ายแนะนำขั้นตอนการทำงาน หรือป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดของห้องบริการ และความเหมาะสมและเพียงพอของสถานที่รอรับบริการ เป็นต้น รวมทั้งความสะอาด การจัดสถานที่ถูกสุขลักษณะ อาคาร เครื่องเล่น มีความมั่นคง ทนทาน และแข็งแรง เป็นต้น จะเห็นได้ว่า สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อสุขภาพและความ

ปลอดภัยของเด็ก ซึ่งการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกนี้ถือว่าเป็นปัจจัยเสริมความพึงพอใจของผู้รับบริการ หากให้บริการที่ดีก็จะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

อย่างไรก็ตามควรพิจารณาปรับปรุงเกณฑ์การประเมินในระดับ 9 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่ ความสะอาด และเพียงพอของสนามเด็กเล่น และความมั่นคง แข็งแรง และความปลอดภัยของเครื่องเล่น ซึ่งสอดคล้องกับการแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ ได้แก่ ต้องการให้เครื่องเล่นสนามเด็กเล็กมีความแข็งแรงมากกว่านี้ เด็กจะได้ปลอดภัยเวลาเล่น และควรปรับปรุงสนามเด็กเล่นให้เพียงพอกับเด็ก ซึ่งหน่วยงานควรพิจารณาจัดทำแผนหรือหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว และงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ควรพิจารณาจัดห้องสุขาให้เพียงพอต่อความต้องการ โดยเฉพาะห้องสุขาสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ และควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการแต่ละวัน เช่น จัดสถานที่จอดอย่างเป็นระเบียบ มีการกำหนดช่องจอดให้ชัดเจน การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการจอดรถอย่างเป็นระเบียบโดยการใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ติดไว้บริเวณจอดรถ เป็นต้น

5.1.5 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.3) จะเห็นได้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นไปตามเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริการคือ ความสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านการบริการ และสามารถสร้างความพึงพอใจ หรือความประทับใจให้ผู้รับบริการเป็นผลให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่น และกลับมาใช้บริการอีก เช่น การให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ บริการอย่างถูกต้อง และวิธีการเป็นมาตรฐานปฏิบัติทั่วไป และผู้รับบริการยอมรับ มีความยืดหยุ่น สอดรับกับข้อจำกัดเฉพาะตัวของผู้รับบริการ มีการวางแผนเพื่อสร้างบริการที่ผู้รับบริการรู้สึกพอใจ มีการตรวจสอบ และรับทราบความรู้สึกของผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อนหรือขอความช่วยเหลือจากงานบริการ ถือว่าเป็นการแก้ไขปัญหาปรับปรุงกระบวนการจัดการ ที่ยังไม่สร้างความรู้สึกพึงพอใจแก่ผู้รับบริการในที่สุด การให้บริการจึงเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การให้บริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลกับองค์กร เป้าหมายความสำเร็จของเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งาน

ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ถ้าให้บริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ควรให้บริการด้วยความครบถ้วนถูกต้อง โดยพิจารณากระบวนการให้บริการหรือขั้นตอนการให้บริการที่เป็นจุดที่ควรปรับปรุง เช่น การลดขั้นตอนการให้บริการที่ไม่จำเป็นออก เป็นต้น

2. ด้านช่องทางการให้บริการ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรเน้นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านทางเว็บไซต์ เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ เป็นการประชาสัมพันธ์ที่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารในวงกว้าง รวดเร็ว และทั่วถึง ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพสูงด้วย

3. ด้านช่องทางการให้บริการ งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ควรให้ข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว ซึ่งการให้ข้อมูลตอบกลับอย่างรวดเร็ว เป็นจุดสำคัญสำหรับงานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ เพราะหากตอบกลับล่าช้าจะส่งผลกระทบต่อการกระจายโรคติดต่อไปในวงกว้างได้ ดังนั้นควรพิจารณาช่องทางที่จะตอบกลับได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ เช่น ผ่านทางไลน์กลุ่มโรคติดต่อ หรือผ่านทางประชาสัมพันธ์เสียงตามสายในหมู่บ้าน หรือเสียงตามสายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ควรพิจารณาเพิ่มอัตรากำลัง หรือหากแนวทางในการให้บริการที่สามารถต่อต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึง และรวดเร็ว เช่น การให้บริการผ่านทาง อสม. เป็นต้น

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรเน้นความสะอาด และเพียงพอของสนามเด็กเล่น ความมั่นคง แข็งแรง และความปลอดภัยของเครื่องเล่น ซึ่งสอดคล้องกับการแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ ได้แก่ ต้องการให้เครื่องเล่นสนามเด็กเล็กมีความแข็งแรงมากกว่านี้ เด็กจะได้ปลอดภัยเวลาเล่น และควรปรับปรุงสนามเด็กเล่นให้เพียงพอกับเด็ก ซึ่งหน่วยงานควรพิจารณาจัดทำแผนหรือหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ควรพิจารณาจัดห้องสุขาให้เพียงพอต่อความต้องการ โดยเฉพาะห้องสุขาสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ และควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการแต่ละวัน เช่น จัดสถานที่จอดรถอย่างเป็นระเบียบ มีการกำหนดช่อง

จุดให้ชัดเจน การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการจอดรถอย่างเป็นระเบียบโดยการใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ติดไว้บริเวณจอดรถ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2532). นายอำเภอ ภาพพจน์ พฤติกรรม ศักยภาพและทัศนคติที่พึงประสงค์ของประชาชนและกรมการปกครอง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย (2550). สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- โกเมฆ มีรัตน์คำ. (2558) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- แคทรียา เดชบุรัมย์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2547). การกำหนดตัวชี้วัดระดับและประสิทธิผลของการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการกระจายอำนาจ. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกอำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ดวงพร วายลม. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เดือนลอย สังคมโนเวศ. (2550). แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรเทศบาลนครอุบลราชธานี. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธีรกิต นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2557). การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นราธิป ศรีราม. (2557). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น. เอกสารการสอน
ชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช.
- บุญทิพย์ แก้วเนื้ออ่อน. (2548). การมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของคณะกรรมการ
สถานศึกษา ในโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พรพิมล สุขตาม. (2559). ความผูกพันต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการ
อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ภัณฑิลา วงศ์ขวัญ. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลวังโตนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2544). ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา (พิมพ์
ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มีชัย แสงมาพรม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจาก
สำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหา
วิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (2560, 6 เมษายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 134 ตอนที่
40 ก หน้าที่ 1-87.
- วิษณุตา แก้วสีขาว. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของสำนักงานทะเบียนอำเภอนาคู จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสน
ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
ราชภัฏมหาสารคาม.
- วินัย วงศ์อสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการ
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี. วารสารการ
บริหารท้องถิ่น. 9(1).
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2555). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์.

- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา.
- สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (สำนักงาน ก.ถ.). (2548). คู่มือการใช้เครื่องชี้วัดสำหรับการประเมินผลการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- อรุณี สันฐิตวณิชย์. (2558). การสร้างการร่วมกันผลิตในชนบท: กรณีศึกษาการจัดการขยะของเทศบาลตำบลน้ำเย็น จังหวัดอุบลราชธานี. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*. 8(1). 690-699.
- Bovaird, T. (2007). "Beyond Engagement and Participation: User and community coproduction of public services." *Public Administration Review*. 65(5). 846-860.
- Boyle, D., & Harris, M. (2009). *The Challenge of Co-production*. UK: New Economic Foundation.
- Brandsen, T., & Pestoff, V. (2006). "Co-production, the Third Sector and the Delivery of Public Services: An introduction." *Public Management Review*. 8(4). 493-501.
- Brudney, J. L. & England, R. E. (1983). "Toward a Definition of the Coproduction Concept." *Public Administration Review*. 43(1), 59-65.
- Hood. (1991). "A Public Management for All Seasons?". *Public Administration*, 69, 3-19.
- Needham, C. (2007). "Realising the Potential of Co-production: Negotiating improvements in public services." *Social Policy & Society*. 7(2). 221-231.
- Shah, A. (2006). "The Principal and the Practice of Intergovernmental Transfers" In *Intergovernmental Fiscal Transfers: Principal and Practice*, by Robin Boadway and Anwar Shah. Washington, DC: World Bank.
- Whitaker, G. P. (1980). "Coproduction: Citizen participation in service delivery." *Public Administration Review*, 40(3). 240-246

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ

การขออนุญาตก่อสร้าง

องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจและความคิดเห็นการรับ
ของงานการขออนุญาตก่อสร้าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้าน
ที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก องค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุวรรณ อำเภอ
ได้ จังหวัดพะเยา ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนา และ
การทำงานด้านการให้บริการในด้านประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีต่อ
การโดยทั่วไป ขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาเติมข้อความลงในช่องว่าง และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ท่านเลือก

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ () ต่ำกว่า 21 ปี () 21-40 ปี
() 41-60 ปี () 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
- () ไม่ได้เรียนหนังสือ () ประถมศึกษา
- () มัธยมศึกษาตอนต้น
- () มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. / เทียบเท่า
- () อนุปริญญา / ปวส./เทียบเท่า () ปริญญาตรี
- () สูงกว่าปริญญาตรี () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. อาชีพ () ไม่ได้ประกอบอาชีพ () รับจ้างทั่วไป / ค้าขาย
- () เกษตรกร () ราชการ / รัฐวิสาหกิจ
- () ข้าราชการบำนาญ
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขออนุญาตก่อสร้าง

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือกตอบ

การให้บริการ	ความคิดเห็น	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม		
2. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม		
3. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		
ด้านช่องทางการให้บริการ		
1. การประชาสัมพันธ์ ช่องทางการให้บริการประชาสัมพันธ์/วารสาร/แผ่นพับ		
2. มีช่องทางการประสานงานติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น ประสานงานด้วยโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ทางหนังสือ เว็บไซต์ เป็นต้น		
3. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และคอยอำนวยความสะดวก		
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ		
2. เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ และแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ		
3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความพร้อมที่จะให้บริการ		
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ หรือความชำนาญในงานที่		

การให้บริการ	ความคิดเห็น	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
ปฏิบัติอยู่		
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม หรือให้คำแนะนำ หรือแก้ปัญหา ให้แก่ผู้มารับบริการ		
6. เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทดี และเต็มใจที่จะให้บริการ		
7. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย		
8. การให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และทั่วถึง		
9. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. มีป้ายบอกสถานที่ทำงาน ป้ายแนะนำขั้นตอนการทำงาน หรือป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ		
2. มีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการใช้และการ กรอกข้อความ		
3. สภาพแสง เสียง อากาศ และอุณหภูมิที่พอเหมาะของห้อง บริการ		
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการให้บริการ		
5. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของห้องบริการ		
6. ความเหมาะสมและเพียงพอของสถานที่รองรับบริการ		
7. ห้องน้ำ-สุขา มีความสะอาดและเพียงพอ		

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....

.....

.....

ด้านช่องทางการให้บริการ.....

.....

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....

.....

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ

งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

.....

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจและความคิดเห็นการรับบริการของงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ อำเภอ ดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนา และปรับปรุงการทำงานด้านการให้บริการในด้านประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีต่อ ผู้รับบริการโดยทั่วไป ขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาเติมข้อความลงในช่องว่าง และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ท่านเลือก

- | | | |
|----------|----------------------------|-------------------------------------|
| 1. เพศ | () ชาย | () หญิง |
| 2. อายุ | () ต่ำกว่า 21 ปี | () 21-30 ปี |
| | () 31-40 ปี | () 41-50 ปี |
| | () 51-60 ปี | () 61 ปีขึ้นไป |
| 3. อาชีพ | () ไม่ได้ประกอบอาชีพ | () รับจ้างทั่วไป / ค้าขาย / ธุรกิจ |
| | () เกษตรกร | () ราชการ / รัฐวิสาหกิจ |
| | () นักเรียน/นักศึกษา | () ข้าราชการบำนาญ |
| | () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- | | |
|------------------------|------------------------------|
| () ไม่ได้เรียนหนังสือ | () ประถมศึกษา |
| () มัธยมศึกษาตอนต้น | () มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. |
| () อนุปริญญา / ปวส. | () ปริญญาตรี |
| () สูงกว่าปริญญาตรี | () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือกตอบ

การให้บริการ	ความคิดเห็น	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว		
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง		
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว		
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน		
ด้านช่องทางการให้บริการ		
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านทางเว็บไซต์		
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านป้ายประชาสัมพันธ์		
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านวิทยุชุมชน		
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านเสียงตามสาย		
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านที่ประชุมหรือหนังสือถึงผู้ปกครอง		
6. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านผู้นำชุมชน		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับ และเป็นกันเองกับเด็กและผู้ปกครอง		
2. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แสดงความเอาใจใส่ และแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่เด็กและผู้ปกครอง		
3. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่เด็กและผู้ปกครอง		

การให้บริการ	ความคิดเห็น	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
4. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ มีความรู้ความสามารถเข้าใจจิตวิทยาเด็ก		
5. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ตอบข้อซักถามหรือให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาให้แก่เด็กและผู้ปกครอง		
6. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แสดงกิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทดี และเต็มใจที่จะให้บริการแก่เด็กและผู้ปกครอง		
7. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย		
8. การให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และทั่วถึง		
9. สัดส่วนของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กับเด็ก		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. มีเอกสารประชาสัมพันธ์ศูนย์ฯ		
2. มีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการใช้และการกรอกข้อความ		
3. ความสะอาด ความเพียงพอของน้ำดื่ม น้ำใช้		
4. ความสะอาดถูกสุขลักษณะของสถานที่เตรียมปรุงอาหาร		
5. ความสะอาดและปลอดภัยของอุปกรณ์และภาชนะใส่อาหาร		
6. ความมั่นคง แข็งแรง และความปลอดภัยของตัวอาคาร		
7. ความสะอาด และถูกสุขลักษณะของห้องน้ำ-สุขา		
8. ความสะอาดและเพียงพอของสนามเด็กเล่น		
9. ความมั่นคง แข็งแรง และความปลอดภัยของเครื่องเล่น		
10. ความเป็นสัดส่วน และเพียงพอของพื้นที่ใช้สอย		
11. ความสะอาดและเพียงพอของเครื่องใช้สำหรับเด็ก		
12. แสงสว่าง และการระบายอากาศเพียงพอ		

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....

.....

.....

ด้านช่องทางให้บริการ.....

.....

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....

.....

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ

งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ

องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

.....

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจและความคิดเห็นการรับบริการของงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนา และปรับปรุงการทำงานด้านการให้บริการในด้านประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีต่อผู้รับบริการโดยทั่วไป ขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาเติมข้อความลงในช่องว่าง และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ท่านเลือก

- | | | |
|----------|----------------------------|-------------------------------------|
| 1. เพศ | () ชาย | () หญิง |
| 2. อายุ | () ต่ำกว่า 21 ปี | () 21-30 ปี |
| | () 31-40 ปี | () 41-50 ปี |
| | () 51-60 ปี | () 61 ปีขึ้นไป |
| 3. อาชีพ | () ไม่ได้ประกอบอาชีพ | () รับจ้างทั่วไป / ค้าขาย / ธุรกิจ |
| | () เกษตรกร | () ราชการ / รัฐวิสาหกิจ |
| | () นักเรียน/นักศึกษา | () ข้าราชการบำนาญ |
| | () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- | | |
|------------------------|------------------------------|
| () ไม่ได้เรียนหนังสือ | () ประถมศึกษา |
| () มัธยมศึกษาตอนต้น | () มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. |
| () อนุปริญญา / ปวส. | () ปริญญาตรี |
| () สูงกว่าปริญญาตรี | () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือกตอบ

การให้บริการ	ความคิดเห็น	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว		
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง		
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว		
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน		
ด้านช่องทางการให้บริการ		
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเบี้ยยังชีพฯ ผ่านทางเว็บไซต์		
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเบี้ยยังชีพฯ ผ่านป้ายประชาสัมพันธ์		
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเบี้ยยังชีพฯ ผ่านวิทยุชุมชน		
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเบี้ยยังชีพฯ ผ่านเสียงตามสาย		
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเบี้ยยังชีพฯ ผ่านผู้นำชุมชน		
6. การมีผู้แสดงความเห็น เพื่อรับฟังข้อมูลข่าวสารต่างๆ		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ		
2. เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ และแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ		
3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความพร้อมที่จะให้บริการ		
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ		

การให้บริการ	ความคิดเห็น	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามหรือให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาให้แก่ผู้มารับบริการ		
6. เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทดี และเต็มใจที่จะให้บริการ		
7. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย		
8. การให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และทั่วถึง		
9. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. มีเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือป้ายแนะนำขั้นตอนการทำงาน หรือป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ		
2. มีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการใช้และการกรอกข้อความ		
3. สภาพแสง เสียง อากาศ และอุณหภูมิที่พอเหมาะของห้องบริการ		
4. การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกของห้องบริการ		
5. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดของห้องบริการ		
6. ความเหมาะสมและเพียงพอของสถานที่รองรับบริการ		
7. ห้องน้ำ-สุขา มีความสะอาด และเพียงพอ		
8. สถานที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ		

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....

.....

.....

ด้านช่องทางการให้บริการ.....

.....

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....

.....

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ

งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

.....

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจและความคิดเห็นการรับบริการของงานป้องกันควบคุมโรค ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนา และปรับปรุงการทำงานด้านการให้บริการในด้านประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีต่อผู้รับบริการโดยทั่วไป ขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาเติมข้อความลงในช่องว่าง และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ท่านเลือก

- | | | |
|----------|----------------------------|-------------------------------------|
| 1. เพศ | () ชาย | () หญิง |
| 2. อายุ | () ต่ำกว่า 21 ปี | () 21-30 ปี |
| | () 31-40 ปี | () 41-50 ปี |
| | () 51-60 ปี | () 61 ปีขึ้นไป |
| 3. อาชีพ | () ไม่ได้ประกอบอาชีพ | () รับจ้างทั่วไป / ค้าขาย / ธุรกิจ |
| | () เกษตรกร | () ราชการ / รัฐวิสาหกิจ |
| | () นักเรียน/นักศึกษา | () ข้าราชการบำนาญ |
| | () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- | | |
|------------------------|------------------------------|
| () ไม่ได้เรียนหนังสือ | () ประถมศึกษา |
| () มัธยมศึกษาตอนต้น | () มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. |
| () อนุปริญญา / ปวส. | () ปริญญาตรี |
| () สูงกว่าปริญญาตรี | () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือกตอบ

การให้บริการ	ความคิดเห็น	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
1. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน		
2. มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ		
3. กำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน		
4. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ		
ด้านช่องทางการให้บริการ		
1. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน		
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ		
3. ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook		
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ		
2. เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ และแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ		
3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความพร้อมที่จะให้บริการ		
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ		
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามหรือให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาให้แก่		

การให้บริการ	ความคิดเห็น	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
ผู้มารับบริการ		
6. เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทดี และเต็มใจที่จะให้บริการ		
7. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย		
8. การให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และทั่วถึง		
9. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่บริการน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค		
2. มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/เอกสารพิมพ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับงาน ด้านการป้องกันและควบคุมโรค		
3. การรณรงค์ด้านการป้องกันและควบคุมโรค		
4. การมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนในงานด้านการป้องกัน และควบคุมโรค		

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....

.....

.....

ด้านช่องทางการให้บริการ.....

.....

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....

.....

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ประมวลภาพลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ

อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา







ประวัติหัวหน้าโครงการวิจัย

๑. ชื่อภาษาไทย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มงคลกิตติ์ โวหารเสาวภาคย์
 ชื่อภาษาอังกฤษ : Assistant Professor Mongkhonkit Wohansouvapak
๒. รหัสประจำตัวนักวิจัย : ๔๕๑๑๐๐๑๙
๓. ตำแหน่ง : ผู้ช่วยศาสตราจารย์
๔. หน่วยงานที่สังกัด : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา
 ๕๖๖ หมู่ที่ ๒ ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
 โทร. ๐๘๐-๖๗๔๙๓๓๖
 Email: narong4601@hotmail.com

๕. ประวัติการศึกษา

- ๕.๑ เปรียญธรรม : เปรียญธรรม ๗ ประโยค
- ๕.๒ ปริญาตรี : ศึกษาศาสตรบัณฑิต (มัธยมศึกษา)
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี
 ศึกษาศาสตรบัณฑิต (บริหารการศึกษา)
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี
- ๕.๓ ปริญาโท : การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)
 มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก

๖. สาขาวิชาที่มีความชำนาญหรือมีทักษะความสามารถพิเศษ

- ๖.๑ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาพื้นบ้าน
- ๖.๒ ภาษาบาลี
- ๖.๓ พุทธศาสนา
- ๖.๔ การวิจัย

๗. งานวิจัย

- ๗.๑ หัวหน้าโครงการวิจัย : การศึกษาสภาพการดำเนินงานโครงการหลักสูตร
 ประกาศนียบัตรวิชาชีพครูมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา (๒๕๕๔)

๗.๒ ชุดโครงการวิจัย : การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน วิชา พระพุทธศาสนา สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษา

หัวหน้าโครงการย่อยที่ ๑ : การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชาพระพุทธ ศาสนา (ส ๐๑๘, ส ๐๑๑๐, ส ๐๑๑๒) สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ ๑, ๒, ๓ (๒๕๕๕)

นักวิจัยโครงการย่อยที่ ๓ : การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชา พระพุทธศาสนา (ส ๐๔๘, ส ๐๔๑๐, ส ๐๔๑๒) สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ ๔, ๕, ๖ (๒๕๕๕)

หัวหน้าโครงการย่อยที่ ๒ : การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชา พระพุทธศาสนาสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น (๒๕๕๗)

นักวิจัยโครงการย่อยที่ ๔ : การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชา พระพุทธศาสนาสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย (๒๕๕๗)

๗.๓ หัวหน้าโครงการวิจัย : ความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงาน ทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา (๒๕๕๗)

๗.๔ หัวหน้าโครงการวิจัย : แนวทางการพัฒนาสมรรถภาพของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (๒๕๕๘)

๗.๕ นักวิจัย : การอนุรักษ์และฟื้นฟูภูมิปัญญาแพทย์พื้นบ้าน เพื่อการดูแลสุขภาพ ตำบลห้วยแก้ว อำเภอกุกายาว จังหวัดพะเยา (๒๕๕๑)

๗.๖ นักวิจัย : วิเคราะห์บันทึกพบสาแพทย์พื้นบ้าน (หมอเมือง) ตำบลห้วยแก้ว อำเภอกุกายาว จังหวัดพะเยา (๒๕๕๔)

๗.๗ นักวิจัย ชุดโครงการวิจัย : โครงการเสริมสร้างสุขภาวะและการเรียนรู้ตามแนว พระพุทธศาสนา (๒๕๕๘)

๗.๘ นักวิจัย : การศึกษาองค์ประกอบและเกณฑ์ชี้วัดในการเสริมสร้างสุขภาวะของ ผู้สูงอายุตามแนวพระพุทธศาสนา ในจังหวัดพะเยา (๒๕๕๙)

๗.๙ หัวหน้าโครงการวิจัย : โรงเรียนผู้สูงอายุ : หลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน (๒๕๖๐)

๗.๑๐ นักวิจัย แผนงานวิจัย : การพัฒนาและเสริมสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ข้าม วัฒนธรรมของกลุ่มอารยธรรม ๕ เชียง กับการเสริมสร้างความเป็นพลเมืองในลุ่มน้ำโขง (๒๕๖๑)

ประวัติผู้วิจัย

๑. ชื่อภาษาไทย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จักรแก้ว นามเมือง
 ชื่อภาษาอังกฤษ : Assistant Professor Chakkaew Nammueng
๒. รหัสประจำตัวนักวิจัย : ๔๕๑๑๐๐๑๔
๓. ตำแหน่ง : ผู้ช่วยศาสตราจารย์
 : เวลาที่ใช้ทำวิจัย ๑๕ ชั่วโมง : สัปดาห์
๔. หน่วยงานที่สังกัด : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา
 ๕๖๖ หมู่ที่ ๒ ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
 โทร. ๐๘๐-๖๗๔๙๓๓๖
 Email: jk023.mcu@gmail.com

๕. ประวัติการศึกษา

- : ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต (จิตวิทยา)
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 : ปริญญาโท การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)
 มหาวิทยาลัยนเรศวร

๖. สาขาวิชาที่มีความชำนาญพิเศษ

- : จิตวิทยา/สังคมวิทยา
 : วัฒนธรรมและภูมิปัญญาพื้นบ้าน
 : การบริหารการศึกษา
 : คอมพิวเตอร์
 : พระพุทธศาสนา
 : การวิเคราะห์ข้อมูลระบบ SPSS
 : การวิจัย

๗. ประสบการณ์

๗.๑ ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

- เข้ารับการอบรมวิจัยทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ณ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น และสถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย และตรวจผลงานทางวิชาการ
- ประสบการณ์งานวิจัย ๑๘ ปี

๗.๒ งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว

๗.๒.๑ ผู้ช่วยนักวิจัย เรื่อง การศึกษาและพัฒนาที่ตั้งวิทยาเขตสารสนเทศ เป็นแหล่งท่องเที่ยว : กรณีศึกษาจังหวัดพะเยา . (๒๕๔๑)

๗.๒.๒ นักวิจัย เรื่อง การบริหารงานบุคคลโรงเรียนการกุศลของวัดในพระพุทธศาสนา : กรณีโรงเรียนพินิตประสาธน์ จังหวัดพะเยา (๒๕๔๒)

๗.๒.๓ ผู้ช่วยนักวิจัย เรื่อง การศึกษาการจัดการและดำเนินงานพัฒนามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา (๒๕๔๓)

๗.๒.๔ หัวหน้าโครงการวิจัย เรื่อง การศึกษาวิเคราะห์เอกสารโบราณเมืองพะเยา : ศึกษาเฉพาะกรณีเอกสารบันทึกโบราณเกี่ยวกับพระครูศรีวิราชวชิรปัญญา (๒๕๔๓)

๗.๒.๕ นักวิจัย เรื่อง การศึกษาสภาพการดำเนินงาน โครงการหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา (๒๕๔๔)

๗.๒.๖ รองประธานคณะกรรมการ จัดทำเอกสารประกอบการสอน เรื่อง “ศูนย์การเรียนรู้คัมภีร์ล้านนา จังหวัดพะเยา ที่มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป เพื่อเป็นเอกสารประกอบการเรียนการสอนหลักสูตรท้องถิ่นในระดับมัธยมศึกษา โดยความร่วมมือระหว่าง กองทุน เพื่อสังคม (SIF) ธนาคารออมสิน และมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ” (๒๕๔๕) จัดทำเป็นเอกสารประกอบการสอนเผยแพร่ในสถานศึกษาจังหวัดพะเยา

๗.๒.๗ ผู้อำนวยการชุดโครงการวิจัย เรื่อง การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชาพระพุทธศาสนา สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา (๒๕๔๕-๒๕๔๖)

๑) หัวหน้าโครงการวิจัยที่ ๒ เรื่อง การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชาพระพุทธศาสนา (ส ๐๔๘, ส ๐๔๑๐, ส ๐๔๑๒) สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๔, ๕ และ ๖ (๒๕๔๕)

๒) หัวหน้าโครงการวิจัยที่ ๔ เรื่อง การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชาพระพุทธศาสนา สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย (๒๕๔๖)

๗.๒.๘ นักวิจัย เรื่อง ศึกษาพฤติกรรม จริยธรรมและคุณธรรม ของนิสิตวิชาเอกรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา (๒๕๔๗)

๗.๒.๙ หัวหน้าโครงการวิจัย เรื่อง ศักยภาพการบริหารจัดการศึกษาด้านประสิทธิภาพและสมรรถภาพของผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (๒๕๔๘)

๗.๒.๑๐ นักวิจัย เรื่อง การอนุรักษ์และฟื้นฟูภูมิปัญญาแพทย์พื้นบ้าน เพื่อการดูแลสุขภาพ ตำบลห้วยแก้ว อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา (๒๕๕๑)

๗.๒.๑๑ วิเคราะห์บันทึกพบสาแพทย์พื้นบ้าน (หมอเมือง) ตำบลห้วยแก้ว
อำเภอ ภูกามยาว จังหวัดพะเยา (๒๕๕๔)

๗.๒.๑๒ การดำเนินงานโครงการหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต วิชาชีพครู
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา (๒๕๕๔)

๗.๒.๑๓ โครงการวิจัย เรื่อง พระพุทธศาสนาในสิบสองปันนา : ประวัติศาสตร์
วัฒนธรรม และความสัมพันธ์กับล้านนา (๒๕๕๘)

๗.๒.๑๔ โครงการวิจัย เรื่อง การเสริมสร้างสุขภาวะผู้สูงอายุตามแนววิถี
วัฒนธรรมเชิงจังหวัดพะเยา (๒๕๕๙)

๗.๒.๑๕ โรงเรียนผู้สูงอายุ : การจัดการสุขภาวะและสวัสดิการผู้สูงอายุต้นแบบ
(๒๕๖๐)

๗.๒.๑๖ การเสริมสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมของกลุ่มอารยธรรม ๕
เชียงกับการเสริมสร้างความเป็นพลเมืองในภูมิภาคลุ่มน้ำโขง (๒๕๖๑)

๗.๒.๑๗ รูปแบบการพัฒนาพื้นที่และกิจกรรมเพื่อการพำนักระยะยาว (Long
Stay) สำหรับผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ในจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และพะเยา (๒๕๖๒)

๗.๓ งานประเมิน

ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล
มาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๔๙-จนถึงปัจจุบัน ไม่น้อยกว่า ๑๐๐ เรื่อง

ประวัติผู้วิจัย

๑. ชื่อ (ภาษาไทย) : นางสาวเสาวนีย์ ไชยกุล
 ชื่อ (ภาษาอังกฤษ) : Miss Saowanee Chaikul
๒. รหัสประจำตัวนักวิจัย : -
๓. ตำแหน่ง : อาจารย์
- ๔.สังกัด : วิทยาลัยสงฆ์พะเยา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ๕๖๐๐๐
๕. ประวัติการศึกษา
 - ๕.๑ ศศ.บ. (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
 - ๕.๒ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยนเรศวร
๖. สาขาวิชาที่มีความชำนาญพิเศษ
 - ๖.๑ วิเคราะห์ข้อมูลระบบ SPSS
 - ๖.๒ คอมพิวเตอร์
 - ๖.๓ การวิจัย
๗. ประสบการณ์
 - ๗.๑ ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย
 - ๗.๑.๑ ผู้ช่วยนักวิจัย เรื่อง การศึกษาการจัดการและดำเนินงานพัฒนา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา (๒๕๔๓)
 - ๗.๑.๒ นักวิจัย เรื่อง การศึกษาวิเคราะห์เอกสารโบราณเมืองพะเยา : ศึกษาเฉพาะกรณีเอกสารบันทึกโบราณเกี่ยวกับพระครูศรีวิราชวชิรปัญญา (๒๕๔๓)
 - ๗.๑.๓ นักวิจัย เรื่อง การศึกษาสภาพการดำเนินงาน โครงการหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา (๒๕๔๔)
 - ๗.๑.๔ นักวิจัย เรื่อง การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชาพระพุทธศาสนา (ส ๐๔๘, ส ๐๔๑๐, ส ๐๔๑๒) สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๔, ๕ และ ๖ (๒๕๔๕)

๗.๑.๕ นักวิจัย การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชาพระพุทธศาสนา
สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย (๒๕๕๖)

๗.๑.๖ นักวิจัย เรื่อง ศักยภาพการบริหารจัดการศึกษาด้าน ประสิทธิภาพและ
สมรรถภาพของผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (๒๕๕๘)

๗.๑.๗ หัวหน้าโครงการวิจัย เรื่อง การศึกษาบทบาทพระสังฆาธิการต่อการพัฒนาศาสนศึกษา
และศาสนสงเคราะห์ จังหวัดพะเยา (๒๕๕๔)

๗.๑.๘ หัวหน้าโครงการวิจัย เรื่อง การศึกษาองค์ประกอบและเกณฑ์ชี้วัดในการ
เสริมสร้างสุขภาวะของผู้สูงอายุตามแนวพระพุทธศาสนา ในจังหวัดพะเยา (๒๕๕๙)

๗.๑.๙ หัวหน้าโครงการวิจัย เรื่อง กระบวนการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมของชุมชน
ในกลุ่มอารยธรรม ๕ เชียง กับการเสริมสร้างความเป็นพลเมืองในภูมิภาคลุ่มน้ำโขง

ประวัติผู้วิจัย

๑. ชื่อ : นายวุฒิกร พิทักษ์รัตนพงศ์
 ๒. ตำแหน่ง : อาจารย์
 ๓. หน่วยงานที่สังกัด : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา
 ๕๖๖ หมู่ที่ ๒ ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

๔. ประวัติการศึกษา

- ๔.๑ ปริญญาตรี : กศ.บ. (สังคมศึกษา)
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ๔.๒ ปริญญาโท : การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)
 มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก

๕. ผลงานทางวิชาการ

๕.๑ งานวิจัย

วุฒิกร พิทักษ์รัตนพงศ์. (๒๕๖๐). “โรงเรียนผู้สูงอายุ : ต้นแบบการจัดการสุขภาวะและสวัสดิการผู้สูงอายุ” สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

วุฒิกร พิทักษ์รัตนพงศ์. (๒๕๖๑) “การเสริมสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมของกลุ่มอารยธรรม 5 เชียง กับการเสริมสร้างความเป็นพลเมืองในภูมิภาคลุ่มน้ำโขง” สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

๕.๒ บทความทางวิชาการ

วุฒิกร พิทักษ์รัตนพงศ์. (๒๕๖๑) “ประชาธิปไตยในพระพุทธศาสนา (Democracy in Buddhism)”. สัมมนาวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ ๔, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

วุฒิกร พิทักษ์รัตนพงศ์. (๒๕๖๐) “โรงเรียนผู้สูงอายุ : ต้นแบบการจัดการสุขภาวะและสวัสดิการผู้สูงอายุ” รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ ๓. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน. ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๒. หน้า ๑๙๔๑-๑๙๔๘.

วุฒิกร พิทักษ์รัตนพงศ์. (๒๕๖๑) “กระบวนการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมของชุมชนของกลุ่มอารยธรรม ๕ เชียง กับการเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดี ในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง” รายงานการ

ประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ ๓. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน. ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๒. หน้า ๑๙๕๙-๑๙๖๗.

ประวัติผู้วิจัย

๑. ชื่อ : นางจิราภรณ์ คล้อยปาน
 ๒. ตำแหน่ง : อาจารย์
 ๓. หน่วยงานที่สังกัด : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา
 ๕๖๖ หมู่ที่ ๒ ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

๔. ประวัติการศึกษา

- ๔.๑ ปริญญาตรี : ศษ.บ. (สังคมศึกษา)
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 ๔.๒ ปริญญาโท : การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)
 มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก

๕. ผลงานทางวิชาการ

๕.๑ งานวิจัย

นางจิราภรณ์ คล้อยปาน. (๒๕๖๑) “โรงเรียนผู้สูงอายุ : องค์ประกอบ รูปแบบการพัฒนา หลักสูตรและกิจกรรมเพื่อการเสริมสร้างสุขภาวะผู้สูงอายุ” สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

๕.๒ บทความวิชาการ

จิราภรณ์ คล้อยปาน. (๒๕๖๑) “พระพุทธศาสนามุ่งประโยชน์สุขและสันติภาพแก่บุคคล สังคม และโลก (Buddhism for the world peace and happiness)”, สัมมนาวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ ๔, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

จิราภรณ์ คล้อยปาน. (๒๕๖๑) “กระบวนการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมของชุมชนของกลุ่มอารยธรรม ๕ เชียง กับการเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดี ในอนุภูมิภาคกลุ่มน้ำโขง” รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ ๓. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน. ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๒. หน้า ๑๙๕๙-๑๙๖๗.