รายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย

ประจำปีงบประมาณ 2563

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
กันยายน 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และเพื่อนำผลการสำรวจเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงาน โดยประเมินคุณภาพมิติด้านการให้บริการ 4 ด้าน จำนวน 4 งานบริการ ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านการให้บริการภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 พิจารณารายด้านการให้บริการ ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96) ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20)

2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการ จำนวน 4 งานบริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด รวมเฉลี่ย เท่ากับ 4.795 พิจารณาตามงานบริการ ดังนี้ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ธนาคารขยะรีไซเคิล) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96)

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ให้คะแนนระดับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเท่ากับ **10 คะแนน** (ร้อยละ 95.90)

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและบริหารจัดการ โดยยึดมั่นในหลักการสำคัญที่หน่วยงานจะต้องดำเนินงานในการจัดบริการสาธารณะ นั่นคือ การบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการให้เป็นไปเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ รวมทั้งดำเนินการควบคู่การส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนตระหนักและการสร้างจิตสาธารณะ สร้างจิตสำนึกต่อสังคม รวมทั้งใส่ใจสิ่งแวดล้อม เช่น รู้จักการทิ้งขยะ แยกประเภท เป็นการช่วยลดปริมาณขยะ พร้อมทั้งส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมการนำวัสดุที่เหลือใช้มาดัดแปลงเพื่อเพิ่มมูลค่า ตลอดจนส่งเสริม สนับสนุนสร้างการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง โดยการรวมพลังภาคีทุกภาคส่วนเพื่อขับเคลื่อนชุมชนสู่ชุมชนต้นแบบที่มั่นคง ต่อเนื่อง และยั่งยืน

สารบัญ

บทที่ **หน้า**

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร ก
สารบัญ ข
สารบัญตาราง ง
สารบัญภาพ จ

1 บทนำ

หลักการและเหตุผล 1
วัตถุประสงค์การประเมิน 2
ขอบเขตของการประเมิน 3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 3
คำจำกัดความที่ใช้ในการประเมิน 4

2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการให้บริการที่ดี 5
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ 8
ภารกิจหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่ 13
มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล 25
สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย 30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 35

3 วิธีดำเนินการประเมิน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร 38
การออกแบบเครื่องมือ 39
การเก็บรวบรวมข้อมูล 40
การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 41
การประเมินผลคุณภาพการให้บริการ 41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 43
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์งานบริการที่ขอรับการประเมิน 45
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ .. 45
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ 49

5 สรุปผลการประเมิน อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน 50
ข้อเสนอแนะ 51

เอกสารอ้างอิง 53

ภาคผนวก 56

ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2563 57
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน 60
ภาคผนวก ค ตารางสรุปผลการประเมิน 63
ภาคผนวก ง คณะกรรมการดำเนินงานการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2563 65

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

1 แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพประจำ รายได้เฉลี่ยส่วนบุคคล และเขตที่อยู่อาศัย 43
2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานบริการ 45
3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ ในภาพรวม จำแนกตามด้านการให้บริการ 46
4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ รายข้อด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ 46
5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ รายข้อด้านช่องทางการให้บริการ 47
6 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ รายข้อด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ 47
7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ รายข้อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 48
8 สรุปผลการประเมินคะแนนระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จำแนกตามงานบริการ 48

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

1 ภาพกิจกรรมการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2563 61

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 249-254 (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2560: 74-75) ให้ความสำคัญของการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยระบุว่าเป็นหนึ่งในกระบวนการควบคุมตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานท้องถิ่นให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นนั้นต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลังเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวมอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเป็นไปตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น การใช้ระบบคุณธรรมจะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นแต่ละท้องถิ่น คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมทั้งมีระบบและกลไกให้ประชาชนมีส่วนร่วม เปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีหน้าที่และอำนาจดูแล การบริหารและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นให้เป็นไปตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นรากฐานของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยที่ประชาชนในแต่ละเขตพื้นที่สามารถเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเองได้ และเป็นหน่วยงานของรัฐที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาในด้านต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายจากส่วนราชการที่มีการถ่ายโอนมาให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นรากฐานต่อการพัฒนาในระดับประเทศที่สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานด้านต่างๆ ให้กับประชาชนในพื้นที่ของตนเองได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วมากกว่าหน่วยงานของรัฐอื่นๆ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหน่วยงานหนึ่งที่ทำหน้าที่การให้บริการประชาชน มีเนื้อที่อาณาเขตการปกครองประมาณ 58 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 36,250 ไร่ ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด 20 หมู่บ้าน ประชากรมีจำนวนทั้งสิ้น 14,922 คน แยกเป็นชาย จำนวน 7,504 คน หญิง จำนวน 7,418 คน 4,036 ครัวเรือน มุ่งเน้นและยึดหลักการปฏิบัติราชการ การบริหารการจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ โดยมีวิสัยทัศน์คือ

“ตำบลหนองหลวงพัฒนา การศึกษาก้าวไกล
ทันสมัยเทคโนโลยี มีดีเศรษฐกิจ
คุณภาพชีวิตที่ดี สืบสานประเพณีท้องถิ่น”

ควบคู่กับการสร้างค่านิยมให้เกิดขึ้นกับบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ นั่นคือ

“มืออาชีพ คิดสร้างสรรค์ ยึดมั่นธรรมาภิบาล”

ด้วยวิสัยทัศน์ดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ได้ดำเนินงานตามพันธกิจการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1) พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมการเรียนรู้
2) ส่งเสริมอาชีพและพัฒนารายได้ในชุมชน
3) ส่งเสริมการใช้ปุ๋ยอินทรีย์
4) จัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้ดีเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
5) ปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว

จากการดำเนินงานตามพันธกิจนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ได้นำมาจัดเป็นการให้บริการสาธารณะในรูปแบบต่างๆ โดยมุ่งเน้นที่จะให้บริการเพื่อตอบสนองกับความต้องการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในเขตพื้นที่ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและสามารถตอบสนองกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้ทำการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยตรง ที่สะท้อนผลการพัฒนาการทำงานของบุคลากร การแก้ไขปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ซึ่งผลจากการสำรวจจะได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจนโยบายการบริหารงาน และสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าวสามารถนำมาใช้ประกอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และประกอบการพิจารณาเพื่อขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2558 (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2558) ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน การบริการประชาชนให้สัมฤทธิ์ผลตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์การประเมิน

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย โดยทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่

1.1 ประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ดังนี้
- 1.1.1 ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ
- 1.1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ
- 1.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2 ประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ดังนี้
- 1.2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 1.2.2 งานด้านการศึกษา

1.2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

1.2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ธนาคารขยะรีไซเคิล)

2. เพื่อนำผลการสำรวจเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2563 ซึ่งคณะผู้ประเมินได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ดำเนินการศึกษาข้อมูลในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลฯ

2. จัดทำเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล อาทิเช่น แบบสำรวจความพึงพอใจ การใช้โปรแกรมทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตามแผนการวิจัยที่กำหนดการดำเนินงาน 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ โดยศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. จัดทำเป็นรูปเล่ม จำนวน 10 เล่ม ซีดีข้อมูล จำนวน 1 แผ่น

5. หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจ จำนวน 10 ชุด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ผลศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลฯ ในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของคุณภาพงานบริการ จำนวน 4 งานบริการ

2. ได้ผลการสำรวจเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ

คำจำกัดความที่ใช้ในการประเมิน

1. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชนที่มารับบริการจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลฯ

2. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ ตามอำนาจหน้าที่ ที่กฎหมายกำหนด และตามที่กฎหมายอื่นเกี่ยวข้องกำหนด รวมทั้งการให้บริการเคลื่อนที่ที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลฯ ดำเนินการ

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	=	5	คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
มาก	=	4	คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ปานกลาง	=	3	คะแนน	หมายถึง	ค่อนข้างพึงพอใจ
น้อย	=	2	คะแนน	หมายถึง	ไม่ค่อยพึงพอใจ
น้อยที่สุด	=	1	คะแนน	หมายถึง	ไม่พึงพอใจ/ ควรปรับปรุง

4. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลฯ โดยคิดเป็นผลคะแนนประเมินระหว่าง 0-10 คะแนน

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2563 คณะผู้ประเมินได้ทำการศึกษาทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นกรอบการประเมิน ประกอบด้วย

1) แนวคิดการให้บริการที่ดี
2) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
3) ภารกิจหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่
4) มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล
5) สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย
6) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แนวคิดการให้บริการที่ดี

การเปลี่ยนแปลงของโลกที่ก้าวไปสู่ยุคของโลกไร้พรมแดน เนื่องมาจากความเจริญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้บุคคลสามารถสื่อสารข้อมูลต่างๆ และติดต่อกันได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ระบบราชการหรือหน่วยงานของรัฐในฐานะเป็นกลไกของรัฐบาลในการผลักดันนโยบายสู่การปฏิบัติจึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนบทบาทการทำงานให้ทันสมัย เพื่อให้เกิดการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการทำงาน มีการบริหารจัดการภายในที่ดี มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพสูง มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีคุณภาพสูง

นั่นคือ งานแทบทุกงานจึงเป็นงานบริการทั้งสิ้น การให้บริการจึงเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (delivery service) ซึ่งเป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ไม่สามารถสัมผัสได้ ด้วยความเป็นมิตรและเอาใจใส่ อำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ให้ผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการที่ดีจึงเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

1. ความหมายการบริการ

ปิยภรณ์ อภิฐานฐิติ (2551: 24) กล่าวว่า การบริการเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น โดยแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง น้ำเสียงที่ปรากฏออกมาในรูปของการบริการในขณะเดียวกัน การบริการยังเป็นการสะท้อนถึงความรู้สึกและจิตใจ เพื่อเชื่อมโยงไปยังผลประโยชน์

ของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องมีความเอาใจใส่ มิตรไมตรีต่อผู้รับบริการ ยอมรับฟังและตั้งใจแก้ไขปัญหาอย่างกระตือรือร้น ความรู้สึกของผู้รับบริการจึงจะชื่นชมและพึงพอใจ ตลอดจนกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

สมิต สัชฌุกร (2548: 11-13) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ แต่จะต้องมีหลักในการให้บริการ

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือพฤติกรรมที่บุคคลหนึ่งส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการ ซึ่งต้องอาศัยความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ภายใต้คุณภาพการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด

2. คุณสมบัติ/ คุณลักษณะการให้บริการ

Millet และเทพศักดิ์ บุญยรัตน์ (2553: 20) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานคติว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Time Service) หมายถึง ในการบริการต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานภาครัฐจะถือว่ามีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความรู้สึกไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชนที่มารับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดถือประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือยุติบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพผลของการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้ดีมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

3. มาตรฐานการให้บริการ

การให้บริการที่เป็นมาตรฐานจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน สมิต สัชฌุกร (2548 11-13) กล่าวว่า การบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ แต่จะต้องมีหลักในการให้บริการโดยมีหลัก ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการควรคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการ

ให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ความพึงพอใจของลูกค้าถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ดังนั้นจึงพูดได้ว่าคุณภาพคือความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเป็นหลักการเบื้องต้น ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพึงพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษ ขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

จิตตินันท์ เดชะคุปต์, วีรวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม (2551: 9-10) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการเป็นความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วย

ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องการการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

ภูษิต สายกิ้มซ้วน (2550: 18-20) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดี ประกอบด้วย

1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ บริการนั้นจะต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ และเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ คือ บริการทุกครั้งจะต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นที่พึ่งได้ เช่น มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัย

2. สมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ ความสามารถในการบริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ เช่น แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค เภสัชกรมีความเชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับยาฯลฯ หรือบุคคลอื่น

3. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการด้านต่างๆ ของผู้มารับบริการให้ทันท่วงที เช่น โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะรับผู้ป่วยจากเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว

4. ความมีอัธยาศัยไมตรี บุคลากรทุกคนในสถานบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุภาพ มีการเอาใจใส่และเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งต้องมีกิริยามารยาท การแต่งกายและการใช้วาจาที่เหมาะสมด้วย

5. การเข้าถึงบริการ ผู้มารับบริการจะต้องเข้าถึงการบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการบริการ รวมถึงการบริการนั้นจะต้องมีการกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น การคมนาคมที่สะดวก การบริการที่เป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่ต้องนั่งรอนาน การให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาค

6. ความน่าเชื่อถือ เกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะทางการแพทย์ และจะทำให้มีผู้รับบริการนั้นอาจเกิดจากปัจจัยอื่นเสริมอีก เช่น ชื่อเสียงของโรงพยาบาลและบุคลากรต่างๆ

7. การสื่อสาร ผู้ให้บริการควรมีการให้ข้อมูลด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผู้มารับบริการพึงทราบและประสงค์จะทราบ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยจะได้รับข้อมูลเรื่องค่าใช้จ่ายและทางเลือกในการรักษาฯลฯ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของผู้ให้บริการและผู้รับบริการในด้านอื่นๆ อีก เช่น ระดับการศึกษาฯลฯ

8. ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความรู้สึกที่มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่างๆ เช่น การรักษา ความลับผู้ป่วย

9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการรับรู้ถึงการบริการนั้นได้อย่างชัดเจนและง่ายขึ้น เช่น การที่โรงพยาบาลมีสถานที่ใหญ่ หรูหรา สะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย การบริการมีความเหมาะสมฯลฯ นอกจากนี้ยังมีสิ่งอื่นที่ช่วยสร้างรูปธรรมของการบริการได้อีก เช่น การใช้รอยยิ้มเป็นสื่อที่แสดงอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

10. ความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการควรจะมีความเข้าใจ และรู้จักผู้มารับบริการของตนเอง เช่น การที่แพทย์หรือพยาบาลสามารถจำชื่อผู้ป่วยได้ ผู้ให้บริการสามารถจำลูกค้าของตนเองได้ฯลฯ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1. ความหมายความพึงพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2552: 455) ได้ให้ความหมายว่า พอใจ หมายถึง สมใจ ชอบใจ เหมาะและพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์ (2552: 12) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นทัศนคติต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่างๆ เช่น ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับการตอบสนองจากการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการมีความสุขและเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับบริการและเกิดผลสำเร็จตามความมุ่งหวังหรือเกินความคาดหมายแต่ระดับ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ และเกิดความไม่ชอบเมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ปราการ กองแก้ว (2546: 17) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุข

หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด, 2550: 23)

มาสโลว์ (Maslow) ได้เรียงลำดับสิ่งจูงใจหรือความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ โดยเรียงลำดับขั้นของความต้องการไว้ตามความสำคัญ ดังนี้

1. ความต้องการพื้นฐานทางสรีระ
2. ความต้องการความปลอดภัยรอดพ้นอันตรายและมั่นคง
3. ความต้องการความรัก ความเมตตา ความอบอุ่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ
4. ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง การยกย่อง และความเคารพตัวเอง
5. ความต้องการความสำเร็จด้วยตนเอง

ความพอใจในขั้นต่างๆ ของความต้องการของมนุษย์นี้ ความต้องการขั้นสูงกว่าบางครั้งได้ปรากฏออกมาให้เห็นแล้วก่อนที่ความต้องการขั้นแรกจะได้เห็นผลเป็นที่พอใจเสียด้วยซ้ำ อย่างไรก็ตามบุคคลแต่ละคนส่วนมากแสดงให้เห็นว่า ตนมีความพอใจอย่างสูงสุด ในลำดับขั้นความต้องการขั้นต่ำๆ มากกว่าขั้นสูงจากการสำรวจ พบว่า คนธรรมดาทั่วไปจะมีความพอใจในลำดับขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

- ความต้องการทางด้านกายภาพ 85%
- ความต้องการความปลอดภัย 70%
- ความต้องการทางด้านสังคม 50%
- ความต้องการเด่นในสังคม 40%
- ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา 10%

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

MC Celland (2551: 6) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีการจูงใจออกเป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการความสำเร็จหรือเรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งให้ลุล่วงไปด้วยดี

ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG Theory) ของ Clayton Alderfer (2554: 20) ได้พัฒนามาจากทฤษฎีความต้องการของ Maslow โดยได้แบ่งความต้องการของคนออกเป็น 3 อย่าง ดังนี้

1. ความต้องการมีชีวิต (Existence Need) ความต้องการมีความเป็นอยู่ที่ดีทั้งทางร่างกายและวัตถุ

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Need) ความต้องการมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี

3. ความต้องการความเจริญเติบโต (Growth Need) ต้องการเจริญเติบโตและการพัฒนาทางจิตใจอย่างต่อเนื่อง

ทฤษฎีความไม่สอดคล้อง ของ Luck (2549, หน้า 17) มองว่าความพอใจต่อการให้บริการหรือความไม่พอใจต่อการให้บริการด้านใดด้านหนึ่งขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับกับสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งสิ่งที่ลูกค้าได้รับนั้น คือ ระดับต่ำสุดที่สามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ ลูกค้าจะเกิดความพอใจต่อเมื่อไม่มีความแตกต่างระหว่าความปรารถนากับสภาพความเป็นจริง และจะเกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการเมื่อผลลัพธ์ที่ได้จากการให้บริการหรือผลตอบแทนน้อยกว่าที่ต้องการและถ้าปริมาณความต้องการแตกต่างนี้มีมากขึ้น ความไม่พอใจก็จะมากขึ้นตามลำดับ

ศิริโสภาคย์ บูรพาเดช (2553: 9-10) กล่าวถึง ทฤษฎีแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดที่ให้ความสุข และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความลำบาก ประเภทความพึงพอใจกรณีนี้อาจแบ่งได้ 3 ประเภท

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Phychological Hedonism) เป็นทรรศนะของความพอใจจะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงความทุกข์ใด

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistical Hedonism) เป็นทรรศนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical Hedonism) ทรรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

ทฤษฎีความคาดหมาย (Expectancy Theory) ของ Mc Cormic Ugen (2549: 16-17) ได้อธิบายความว่า พอใจในลักษณะที่ว่าลูกค้าจะเกิดความพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่าการบริการนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งลูกค้าได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของการบริการจากสิ่งที่ลูกค้าได้รับ เช่น ความยิ้มแย้มแจ่มใส ความกระตือรือร้นในการบริการ การให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ เครื่องมือบริการที่ทันสมัย ความมีชื่อเสียงของสถาบันที่ใช้บริการ เป็นต้น เป็นเช่นไรลูกค้าจึงเลือกเอาการบริการที่นำผลลัพธ์เหล่านี้มาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินการเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่างๆ ลูกค้าจะมีความรู้สึกถึงความพอใจที่เกิดขึ้น ซึ่งทัศนะของแนวคิดนั้นมาจากบุคคลหลายคน เช่น Cambell, Bannette, Lawler&Wick และ Vroom แนวความคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลลัพธ์ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหมาย (Expectancy) ทฤษฎีความคาดหมาย จะคาดคะเนว่าโดยทั่วไปลูกค้าแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาส ความน่าจะเป็นไปได้ค่อนข้างเด่นชัดว่าหากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการให้บริการที่มีคุณภาพเขาก็จะใช้บริการนั้นตลอด เพราะเป็นผลลัพธ์ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่า ความคาดหมายนี้เกิดจากการบริการจึงสามารถเป็นเหตุนำไปสู่การมาใช้บริการ เพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดันซึ่งเป็นส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการและอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความหมายที่จะได้รับจากสิ่งที่จูงใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการที่มีคุณภาพ จะมีความสำคัญและจะเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมได้ขึ้นอยู่กับความพอใจต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

จากทฤษฎีข้างต้น สรุปได้ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการไม่สิ้นสุดจากระดับต่ำไปสู่ระดับสูง มีทั้งหมด 5 ระดับ แต่ทั้งนี้จะต้องประกอบกับอีก 2 หลักการ คือ หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง และหลักแห่งความเจริญก้าวหน้า ซึ่งทั้งหมดนี้จะครอบคลุมการอธิบายถึงพฤติกรรมความต้องการของมนุษย์ได้

4. แนวทางสร้างความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาจากองค์ประกอบ 2 ส่วน คือ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับความประทับใจที่ได้รับหลังจากที่เขาได้ใช้บริการนั้นแล้วหรือผลการให้บริการของเรานั่นเอง หากสามารถให้บริการ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้มากกว่าที่เขาคาดหวังไว้ ความพึงพอใจจะเกิด แต่หากเราทำได้ต่ำกว่าที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ความพึงพอใจก็จะไม่เกิด ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการนอกจากความพยายามในการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยภายในขององค์กรแล้ว เราควรให้ความสำคัญกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้วย หากองค์กรก้มหน้าก้มตาพยายามให้บริการอย่างเต็มที่ สุดกำลังความสามารถของตน โดยมิได้ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นไปได้ที่ความพึงพอใจอาจไม่เกิด เพราะเราต้องไม่ลืมว่าความพึงพอใจขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอีกสวนหนึ่ง คือ ความคาดหวังซึ่งผู้ใช้บริการจะนำทั้งสองส่วนนี้มาเปรียบเทียบกัน

นอกจากนี้ ผู้ให้บริการหรือส่วนราชการควรศึกษาความต้องการของประชาชนเพื่อนำไปออกแบบกระบวนการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการได้ ดังนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการและจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการรวมด้วยเพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ รวมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั้นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการ เป้าหมาย ศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเขาถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติและประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจน รวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

ความพึงพอใจจากการรับบริการบ่งบอกถึงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมิติที่จะใช้วัดคุณภาพการให้บริการนั้น ได้กำหนดมิติการวัดคุณภาพการให้บริการโดยวัดสิ่งที่จับต้องได้ อันได้แก่ การบริการทางกายภาพ คือ การอำนวยความสะดวก การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ และอุปกรณ์ที่พร้อมใช้ในการให้บริการ ตลอดจนมองในมิติของความสามารถในการตอบสนองความต้องการในการให้บริการโดยทันที ซึ่งแสดงถึงความรวดเร็วในการให้บริการ รวมทั้งให้ความสำคัญในแง่ของอัธยาศัยไมตรีจิตระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเพื่อสร้างความรู้สึกในการเข้าถึงจิตใจและความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง และกระจายการให้บริการที่ทั่วถึง ซึ่งแสดงถึงการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นสำคัญ

การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการบริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมแสดงออกของ ผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสารและการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการบริการ การรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ (job satisfaction) เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการรู้สึกทางบวกต่องานที่ทำและส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการต่อผู้รับบริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินนโยบายต่างๆ เพื่อให้ผู้ให้บริการคงความพึงพอใจในการทำงานต่อไป ซึ่งการประเมินระดับคุณภาพการบริการส่วนใหญ่ใช้การตรวจสอบ ทดสอบ ประเมินค่าโดยการให้หน่วยคะแนน โดยการวัดระดับความพึงพอใจที่ความรวดเร็ว อัธยาศัยการให้บริการ ความถูกต้อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นสำคัญด้วย

การพัฒนาคุณภาพการบริการจึงเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่หน่วยงานสามารถนำมาใช้ในการบริหารงาน นั่นคือ ผู้บริหารจะมีเครื่องมือช่วยควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมายหน้าที่และการสั่งการสามารถทำได้โดยสะดวกและรวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมและน่าเชื่อถือ เนื่องจากมีทั้งหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่ผู้บริหารสามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้โดยง่าย ในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน มาตรฐานที่กำหนดไว้ถือเป็นสิ่งท้าทายที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงาน มีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีกรอบหรือแนวทาง ในการปรับปรุงงานและการพัฒนาศักยภาพเพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารของหน่วยงานได้ร่วมกันกำหนดไว้เพื่อให้การปฏิบัติงานได้คุณภาพ และหน่วยงานได้พัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง

5. การวัดความพึงพอใจ

Shelly (2553: 29) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้มีความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้ทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความรู้สึกนี้ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก จะเห็นได้ว่า ความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ดังนั้น ความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกในทางลบ และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมี

ความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ และพิทักษ์ ตรุษทิม (2551: 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น ซึ่งแน่งน้อย พงษ์สามารถ (2551: 5) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ คือ ท่าทีทั่วๆ ไปที่เป็นผลมาจากท่าทีที่มีต่อสิ่งต่างๆ 3 ประการ คือ 1) ปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรม 2) ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล และ 3) ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

จากลักษณะความพึงพอใจที่กล่าวข้างต้นสามารถวัดความพึงพอใจได้หลายวิธี ดังนี้ (โยธิน แสวงดี, 2551: 9)

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ (job satisfaction) เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการรู้สึกทางบวกต่องานที่ทำและส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการต่อผู้รับบริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินนโยบายต่างๆ เพื่อให้ผู้ให้บริการคงความพึงพอใจในการทำงานต่อไป ซึ่งการประเมินระดับคุณภาพการบริการส่วนใหญ่ใช้การตรวจสอบ ทดสอบ ประเมินค่าโดยการให้หน่วยคะแนน โดยการวัดระดับความพึงพอใจที่ความรวดเร็ว อัธยาศัยการให้บริการ ความถูกต้อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นสำคัญ เป็นต้น

ภารกิจหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่

1. การกระจายอำนาจภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
แนวคิดพื้นฐานว่าด้วยการกระจายอำนาจ

แนวคิดพื้นฐานเปรียบเสมือนกรอบความคิดใหญ่ในการจัดระบบการปกครองท้องถิ่นนั้นก็คือ แนวคิดว่าด้วย “การกระจายอำนาจ” (Decentralizaiton) อย่างไรก็ดี แนวคิดและความหมายของการกระจายอำนาจนี้ ยังมีความแตกต่างหลากหลายอยู่ค่อนข้างมาก ทั้งยังถูกใช้หรือกล่าวถึงในหลากหลายบริบท หรือแม้กระทั่งการใช้ภายใต้บริบทเดียวกันก็ยังคงมีความแตกต่าง

โภคิน พลกุล (2528) และ อิสสระ นิติทัณฑ์ประภาศ (2533) ได้ให้ข้อสังเกตว่า คำดังกล่าวถือเป็นหลักการและคำในภาษาฝรั่งเศสเป็นการเฉพาะ โดยมีความหมายตามหลักภาษาคือ “การเอาอำนาจออกไปจากศูนย์กลาง” ปัญหาที่ตามมาต่อไปก็คือ “อำนาจ” ที่กล่าวถึงนี้หมายถึงอำนาจอะไร นอกจากนี้จรัส สุวรรณมาลา (2538) ตั้งข้อสังเกตว่า คำดังกล่าวซึ่งเป็นแนวคิดของตะวันตกที่นักวิชาการไทยหยิบยืมมาใช้อธิบายสภาวะทางการเมืองและการบริหารปกครองในประเทศไทย และแปลเป็นภาษาไทยว่า “การกระจายอำนาจ” นั้น ผู้คนส่วนใหญ่มักตีความคำว่า “อำนาจ” ในคำกระจายอำนาจที่ได้แปลมาหมายถึง “อำนาจอธิปไตย” ซึ่งมักจะกล่าวกันว่าไม่สามารถแบ่งแยกได้ อันที่จริง

ความหมายดั้งเดิมมิได้เน้นเรื่อง อำนาจ (Power) หากแต่เป็นเรื่องของ สภาวะศูนย์กลาง (Central) และสภาวะกระจายอำนาจ (Decentral) เป็นสำคัญ หากมีเรื่องอำนาจเข้ามาเกี่ยวข้องก็หมายถึง “อำนาจการตัดสินใจ” ในการดำเนินกิจกรรม ดังนั้น “คำว่า Decentralization จึงควรจะหมายถึง การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ มิใช่การแบ่งอำนาจอธิปไตยของชาติ การกระจายอำนาจสู่ภูมิภาค และท้องถิ่นมิใช่การสร้างอธิปไตย หากแต่เป็นการให้ (ยอมรับ) สิทธิในการปกครองตนเองของชุมชน และภูมิภาคภายใต้อธิปไตยของชาติหนึ่งๆ ร่วมกัน” (โภคิน พลกุล, 2528: 4, 7; อิสสระ นิติทัณฑ์ ประภาศ, 2533: 1และจรัส สุวรรณมาลา, 2538: 9-10 อ้างอิงใน นครินทร์ เมฆไตรรัตน์, 2559)

จะเห็นได้ว่า การกระจายอำนาจจึงเป็นเรื่องของ “สภาวะ” บางอย่างเพื่อใช้อธิบายถึงลักษณะของการกระจายตัว/ จัดสรร/ แบ่งปันอำนาจรัฐในทางที่หมายถึงอำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินกิจการสาธารณะ

สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจในความหมายกว้างๆ คือ การจัดสรรหรือแบ่งปันอำนาจการตัดสินใจ (หรือในภาษากฎหมายของไทยเรียกว่า การวินิจฉัยสั่งการ) อันเกี่ยวข้องกับกิจการสาธารณะ (public affairs) ของรัฐส่วนกลางไปยังหน่วยงานหรือองค์กรอื่นๆ

รูปแบบของการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจนั้นมีหลายระดับและหลายรูปแบบ การแจกแจงขอบข่ายหรือรูปแบบการกระจายอำนาจมี 5 ลักษณะ ได้แก่

1) การกระจายอำนาจโดยจำเป็นหรือโดยปริยาย (Decentralization by default) การกระจายอำนาจในลักษณะนี้ เกิดจากสภาวะการณ์ที่สถาบันหรือองค์กรของรัฐบาลเกิดความล้มเหลวในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นผลให้ประเทศที่มีภาคประชาสังคมมีความตื่นตัวและเข้มแข็ง จำเป็นต้องลุกขึ้นมาดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อชุมชนของตนด้วยตัวเองโดยที่รัฐบาลเองก็มิได้ตั้งใจให้เกิดขึ้น

2) การแปรรูปกิจการของภาครัฐ (Privatization) ได้แก่ การโยกโอน (handover) กิจการบางอย่างที่เคยจัดทำโดยหน่วยงานของรัฐไปให้ภาคเอกชนเป็นผู้จัดทำแทน

3) การกระจายอำนาจภายใต้หลักการแบ่งอำนาจ (Deconcentration) การกระจายอำนาจในลักษณะนี้ หมายถึง การแบ่งอำนาจของรัฐบาลกลางไปยังองค์กรในระดับรองที่ออกไปทำงานในพื้นที่นอกศูนย์กลางหรือท้องถิ่น โดยที่องค์กรภายใต้หลักการแบ่งอำนาจนี้จะมีอิสระตามสมควรในการตัดสินใจต่างๆ ภายในพื้นที่ที่ตนดูแล บางครั้งจึงเรียกการกระจายอำนาจในลักษณะนี้ว่า “การกระจายอำนาจทางการบริหาร” (Administrative Decentralization) (Parker, 1995)

4) การกระจายอำนาจภายใต้หลักการมอบอำนาจ (Delegation) การกระจายอำนาจภายใต้หลักการมอบอำนาจนี้จะมีระดับของการกระจายอำนาจที่ให้อิสระสูงกว่าการแบ่งอำนาจ อีกทั้งการกระจายอำนาจจะเน้นในเชิงของ “ภารกิจหน้าที่” มากกว่าการย้ำเน้นในเรื่องของ “พื้นที่” ดังเช่นการแบ่งอำนาจ กล่าวคือ การมอบอำนาจเป็นการกระจายอำนาจที่รัฐส่วนกลางอาจมอบอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรกึ่งอิสระ องค์การมหาชน หรือองค์กรที่จัดทำโครงการเฉพาะกิจต่างๆ ที่รัฐบาลได้จัดตั้งขึ้น แต่รัฐส่วนกลางก็ยังคงมีอำนาจอยู่เหนือองค์กรเหล่านี้โดยอาศัยมาตรการทางกฎหมายเป็นกรอบในการควบคุมและกำกับบทบาทองค์กรภายใต้หลักการมอบอำนาจ รวมถึงอำนาจในการจัดตั้งและยุบเลิกองค์กรภายใต้หลักการมอบอำนาจ (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ, 2546)

5) การกระจายอำนาจภายใต้หลักการโอนอำนาจ (Devolution) การกระจายอำนาจภายใต้แนวคิดเรื่องการโอนอำนาจ ถือได้ว่าเป็นการกระจายอำนาจที่สะท้อนให้เห็นถึงระดับของการกระจาย

อำนาจที่กว้างขวางมากที่สุด ทั้งนี้เพราะการกระจายอำนาจในรูปแบบนี้ จะถูกใช้เพื่ออธิบายถึงสภาวะที่รัฐส่วนกลางมีการถ่ายโอนหรือยกอำนาจการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ไปยังองค์กรตัวแทนของพื้นที่ชุมชน หรือท้องถิ่นต่างๆ อย่างกว้างขวาง และองค์กรที่รับการโอนอำนาจนี้จะมีตัวแทนที่ประชาชนภายในพื้นที่นั้นๆ เลือกเข้ามาเพื่อทำหน้าที่ตัดสินใจและกำหนดนโยบายต่างๆ ได้ด้วยตนเอง รวมถึงอำนาจในการตรากฎหมายและออกระเบียบต่างๆ เพื่อบังคับใช้ภายในพื้นที่หรือชุมชนของตนได้โดยอิสระ การโอนอำนาจเท่าที่ปรากฏจะมีอยู่ด้วยกัน 2 ระดับ ได้แก่

ระดับที่หนึ่ง การโอนอำนาจในทางการปกครอง (Administrative Devolution) การโอนอำนาจในลักษณะนี้จะสอดคล้องกับการจัดรูปการปกครองท้องถิ่นตามหลัก “การปกครองตนเอง” (Local-self Government)

ระดับที่สอง การโอนอำนาจในทางนิติบัญญัติ (Legislative Devolution) การโอนอำนาจในลักษณะนี้ถือได้ว่าเป็นรูปแบบของการกระจายอำนาจขั้นสูงสุดที่เป็นไปภายใต้การจัดรูปแบบการปกครองในระบบรัฐเดี่ยว (unitary system) จนมีลักษณะเข้าใกล้กับระบบสหพันธรัฐ (federal system)

ดังนั้น จากความหมายและขอบข่ายโดยกว้าง เมื่อเราจำกัดกรอบการมองโดยอยู่บนฐานคิดเรื่องการบริหารปกครองในพื้นที่ท้องถิ่น ทำให้เห็นได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากหลักการกระจายอำนาจ แต่เนื่องจากการกระจายอำนาจนั้นมีหลายระดับ นั่นย่อมหมายความว่าระบบการปกครองท้องถิ่นในประเทศหนึ่งๆ ก็ย่อมมีอำนาจและความเป็นอิสระที่มากน้อยแตกต่างกันออกไป อีกทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นก็มักจะมีลักษณะของการผสมผสานแนวคิดการกระจายอำนาจที่ต่างรูปแบบกัน เช่น ในด้านของอำนาจหน้าที่อาจจะเป็นไปภายใต้หลักการโอนอำนาจ แต่ในด้านของทรัพยากรทางการคลังก็อาจจะเป็นไปภายใต้อีกหลักการหนึ่งก็ได้ หรือในระบบการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็อาจจะมีการจัดระบบได้ในหลายลักษณะตามระดับหรือรูปแบบของการกระจายอำนาจที่ต่างกันออกไป

ข้อเสียของการกระจายอำนาจ

ตลอดห้วงทศวรรษที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน หากพิจารณาจากข้อถกเถียงในเชิงวิชาการและจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริง การกระจายอำนาจก็มีจุดอ่อนหรือข้อเสียเช่นเดียวกันกับการรวมศูนย์อำนาจ ซึ่งการกระจายอำนาจมีข้อเสีย 4 ประการ ดังนี้

1. ด้านการเมือง การกระจายอำนาจอาจจะนำไปสู่ภาวะของความไร้เอกภาพและเสถียรภาพในทางการเมืองได้

2. ด้านการคลัง การกระจายอำนาจที่มากเกินไป อาจนำไปสู่ความไร้เสถียรภาพในทางการคลังของประเทศได้ เนื่องจากเมื่อสัดส่วนทางการคลังในภาคสาธารณะส่วนใหญ่อยู่ในระดับท้องถิ่นก็เป็นการยากที่รัฐบาลกลางจะกำหนดทิศทางและควบคุมระบบการคลังของประเทศโดยรวมได้ และหากการใช้จ่ายของท้องถิ่นต่างๆ ปราศจากวินัยทางการคลัง ก็จะสร้างปัญหาและเกิดภาวะความไร้เสถียรภาพต่อระบบการคลังของประเทศเป็นอย่างมาก

3. ด้านความเสมอภาค การกระจายอำนาจยิ่งมากเท่าไหร่ จะนำไปสู่ความแตกต่างและความไม่เท่าเทียมกันระหว่างพื้นที่หรือท้องถิ่นต่างๆ ได้ง่าย ทั้งในทางเศรษฐกิจ การคลัง คุณภาพชีวิต การบริการสาธารณะ เป็นต้น

4. ด้านปัญหาการใช้ทรัพยากร เมื่อแต่ละชุมชนต่างก็มีความเป็นอิสระในกรอบของตน การใช้ทรัพยากรภายในประเทศอาจมีแนวโน้มที่จะเป็นไปอย่างไร้ประสิทธิภาพ เพราะพื้นที่แต่ละแห่ง

ต่างก็ใช้ทรัพยากรไปตามความต้องการและความจำเป็นของตน อันจะนำไปสู่สภาวะต่างคนต่างทำทรัพยากรจึงถูกใช้อย่างกระจัดกระจายและไร้ทิศทาง

2. การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 มาตรา 282 ให้ความสำคัญของการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยระบุว่าเป็นหนึ่งในกระบวนการควบคุมตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานท้องถิ่นให้บรรลุเป้าหมายของการบริการสาธารณะที่กำหนดไว้ เพื่อให้เกิด**ประสิทธิภาพ**และ**ประสิทธิผลสูงสุด** เนื่องมาจากมีกรณีของการบริการสาธารณะที่เกิดการเบี่ยงเบนไม่เป็นไปตามแนวทางที่กำหนด (course of action) ไว้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2551)

ความหมายของการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การกำกับดูแล หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตามหลักการบริหารราชการแผ่นดินแบบกระจายอำนาจที่หน่วยงานหนึ่งมีอำนาจในการควบคุมอีกหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ในการกำกับดูแลให้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายหรือตามอำนาจหน้าที่ หรืออำนาจที่องค์กรที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแลองค์กรอื่นในการให้องค์กรนั้นๆ ทำงานภายใต้กฎหมาย (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2543)

การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีลักษณะเป็นการควบคุมกำกับดูแลการดำเนินงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีความสำคัญต่อการบริหารท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หลักการของการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี 2 ประการ (โกวิทย์ พวงงาม, 2543) คือ

1. การกำกับดูแลในระดับชาติ โดยกระทำได้ใน 3 ลักษณะ

1) การกำกับดูแลโดยกระบวนการนิติบัญญัติ (Legislative Control) ดังเช่น กระบวนการกำกับดูแลโดยรัฐสภา (Parliamentary Control) ดังเช่น สหราชอาณาจักร (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2541) เป็นต้น

2) การกำกับดูแลโดยกระบวนการบริหาร (Administrative Control) เป็นการกำกับดูแลโดยการบริหาร มีลักษณะมุ่งเน้นการดำเนินการเปลี่ยนแปลงกฎหมายที่ส่งผลต่อรูปแบบโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังเช่น พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2518 เป็นต้น

3) การกำกับดูแลโดยกระบวนการยุติธรรม (Judicial Control) เป็นการสะท้อนให้เห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นมามิใช่มีอิสระหรืออัตตาณัติ (Autonomy) ที่ขาดจากการกำกับดูแลของกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

2. การกำกับดูแลในระดับท้องถิ่น

การกำกับดูแลในระดับท้องถิ่น เป็นการกำกับที่อยู่บนพื้นฐานความคิดของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งเข้ามามีอิทธิพลในการบริหารงานท้องถิ่นอย่างมากในปัจจุบัน ได้แก่

1) หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การใช้กฎหมายเป็นหลักในการปกครองโดยตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรม การบังคับ การให้เป็นไปตามกฎหมาย การกำหนดกฎกติกาและการปฏิบัติตามกฎกติกาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพ ความยุติธรรมของสมาชิกในสังคม

2) หลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การยึดมั่นความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน

3) หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง การสร้างความไว้วางใจของคนในชาติร่วมกัน โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์การทุกวงการให้มีความโปร่งใส และประชาชนสามารถตรวจสอบงานของภาครัฐได้

4) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ และเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของท้องถิ่น

5) หลักความรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง การตระหนักในสิทธิและหน้าที่ความสำนึกรับผิดชอบต่อสังคมและท้องถิ่น การใส่ใจปัญหาสาธารณะของท้องถิ่น รวมถึงการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการยอมรับในความเห็นที่แตกต่างกันและกล้าที่จะยอมรับผลดีและเสียจากการกระทำของตนในระดับภาครัฐ

6) หลักความคุ้มค่า (Value for Money) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อเกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม รวมถึงเลือกนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้พิจารณาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

ดังนั้น หากจะให้การกำกับดูแลการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดผลสำเร็จจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงระบบและกระบวนการที่เหมาะสมดังที่กล่าวมาข้างต้น

รูปแบบการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โดยทั่วไปแล้วการกำกับดูแลหรือตรวจสอบการบริหารงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมักจะพบในสองลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นการควบคุมหรือตรวจสอบโดยหน่วยงานของรัฐด้วยกันเอง ลักษณะที่สองเป็นการตรวจสอบโดยประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งหรือพลเมือง (Electorates or citizens) ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ อาจทั้งโดยลักษณะปัจเจกบุคคล (Individual) หรือกลุ่มบุคคล หรือองค์กรที่มิใช่รัฐ (โกวิทย์ พวงงาม, 2543) รูปแบบที่ปรากฏในลักษณะแรกนั้นเป็นรูปแบบที่คุ้นเคยและเป็นที่รับรู้กันมานาน สามารถแยกได้ 2 รูปแบบ คือ

1. การกำกับดูแลโดยสมาชิกสภาท้องถิ่น ซึ่งมาจากการเลือกตั้งเช่นเดียวกับฝ่ายบริหาร

2. การกำกับดูแลและควบคุมตรวจสอบโดยหน่วยงานอื่นๆ ของรัฐ โดยเฉพาะหน่วยงานที่เป็นตัวแทนรัฐบาลกลาง

ในกรณีของไทยซึ่งเป็นประเภทรัฐเดี่ยว (Unitary state) และมีวิวัฒนาการ การเกิดขึ้นของรัฐชาติ (The formation of nation–state) โดยการรวมศูนย์ (Centralization) ในทุกๆ ด้านไม่ว่าเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วัฒนธรรม การศึกษา และอื่นๆ และเข้าสู่ส่วนกลางมาตั้งแต่เริ่มต้น คือประมาณปลายศตวรรษที่ 19 หรือสมัยรัชกาลที่ 5 (Chulalongkorn Period) ที่เรียกกันว่า การปฏิรูปให้ทันสมัย (Modernization Reform) จุดเริ่มต้นของความสัมพันธ์ระหว่างส่วนกลางกับท้องถิ่นไทยในรัฐสมัยใหม่ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นแบบใด (สุขาภิบาล เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด) จึงเป็นการควบคุมและดูแลแบบเบ็ดเสร็จโดยราชการส่วนกลาง (ธเนศวร์ เจริญเมือง, 2542) ดังจะเห็นได้ว่า ในระยะแรกข้าราชการจากส่วนกลางซึ่งถูกแต่งตั้งมาประจำอยู่ส่วนภูมิภาคในจังหวัดต่างๆ จะเป็นผู้ดำเนินการการปกครองท้องถิ่นเอง แม้ว่าในภายหลังต่อมาในบางรูปแบบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น เช่น เทศบาล จะเปิดโอกาสให้ประชาชนเลือกผู้บริหารท้องถิ่นได้เองแต่กระบวนการบริหารงานท้องถิ่นไม่ว่าด้านการจัดโครงสร้างขององค์กร การบริหารงานบุคคล การจัดการด้านการคลัง การจัดเก็บภาษี การจัดทำแผนอำนาจการอนุมัติต่างๆ

และอื่นๆ ยังค่อนข้างถูกกำกับและตรวจสอบโดยราชการส่วนกลาง โดยเฉพาะจากกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นต้นสังกัด

ดังนั้น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยในยุคหลังจึงต้องพยายามเปิดช่องให้กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ตามความจำเป็น กำหนดมาตรการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเข้มงวดมากขึ้น ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาขาดไร้ซึ่งความเป็นอิสระอย่างแท้จริง อนาคตหากรัฐให้ความสำคัญกับความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้นและปรับปรุงแก้ไขมาตรการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแนวทางข้างต้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็จะมีอิสระมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 281 และมาตรา 282 อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนในระดับท้องถิ่นปกครองกันเองอย่างแท้จริง อันเป็นการสร้างรากฐานของท้องถิ่นให้มีความมั่นคง ซึ่งจะส่งผลดีต่อประเทศชาติต่อไปในอนาคตข้างหน้าอย่างแน่นอน

3. หลักสากลในการจัดบริการสาธารณะ

ความหมายของการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อรทัย ก๊กผล, 2552: 4) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม ดังนั้นหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่องและความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557: 1-25)

การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ ระบุไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริการส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542: 5-9) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ และด้านสุดท้าย คือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2550: 1-68)

ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังประสบกับปัญหาต่างๆ มากมายที่ทำให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ ปัญหาของการจัดบริการสาธารณะแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาค จากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจ ดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่นด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชายาว และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น (รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557: 5-15) ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพและขัดแย้งกันเองในภาพรวมซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง (วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558: 39-44)

ดังนั้น แนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐให้มีความชัดเจน ต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค ซึ่งการจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น แนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557: 13-15) อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพหรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น (วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558: 13-18) ทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

จากการศึกษาโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศต่างๆ ที่มีการปกครองในรูปแบบรัฐเดี่ยว บทบาทอำนาจหน้าที่ต่างๆ ของราชการบริหารแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแบ่งการบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่น พบว่า แนวคิดพื้นฐานทั่วไปซึ่งเป็นสากลในการแบ่งแยกการจัดกิจการสาธารณะระหว่างรัฐบาลกลางและท้องถิ่น ได้แก่

1) หลักผลประโยชน์มหาชน (Public Interest) ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ ประโยชน์มหาชนของรัฐ และประโยชน์มหาชนของท้องถิ่น

2) ประสิทธิภาพในการจัดการ เป็นการพิจารณาในเรื่องของคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้น

3) หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการ (Accountability) กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยชุมชนระดับใด ควรมอบให้หน่วยการปกครองระดับนั้นเป็นเจ้าของและเป็นผู้ดำเนินการ

4) หลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) เกิดจากพื้นฐานแนวคิดว่าการดำเนินกิจกรรมสาธารณะทั้งมวลเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับล่างสุดเสมอ

5) หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal accountability) หน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุดในที่นี้ หมายถึง หน่วยจัดบริการในระดับใดๆ ก็ตามที่มีคุณสมบัติ 2 ประการ ประกอบกันมากที่สุด ได้แก่

(1) เป็นหน่วยจัดบริการระดับล่างสุด มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด ที่มีความสามารถในการวางแผน จัดการผลิต และหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์

(2) เป็นหน่วยจัดบริการที่มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมประชากร หรือพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์ และผลกระทบจากการให้บริการโดยสมบูรณ์ และประชาชนผู้มีส่วนได้รับผลประโยชน์และผลกระทบจากการจัดบริการสาธารณะทั้งหมดสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนการผลิตและควบคุมตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยจัดบริการนั้นๆ ได้โดยตรงมากที่สุด

4. หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากหลักการสากล พบว่า ภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

1) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest) โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแล รับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวม และเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ

2) หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability) หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด

3) ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) เป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าการจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้น ต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ

นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ นั่นคือ เมื่อราชการส่วนกลาง

หรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้นหลักประกันด้านคุณภาพการจัดบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของราชการ หรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

5. ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาค

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้จัดแบ่งกรอบการให้บริการสาธารณะออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว
5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม
6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

โดยมีรายละเอียดภารกิจการให้บริการสาธารณะแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ

1.1) การคมนาคมและการขนส่ง

(1) ทางบก อาทิ การก่อสร้างและบำรุงรักษาถนนและสะพาน การดูแล จัดตั้งสถานีขนส่ง และการจัดการจราจรในเขตพื้นที่

(2) ทางน้ำ เช่น การบำรุงรักษาทางน้ำ การก่อสร้างและดูแลสถานีขนส่งทางน้ำ (ท่าเทียบเรือ)

1.2) สาธารณูปโภค คือ แหล่งน้ำ/ ระบบประปาชนบท อาทิ การดูแล รักษา พัฒนา ซ่อมบำรุงแหล่งน้ำ และระบบประปาชนบท

1.3) สาธารณูปการ

(1) การจัดให้มีตลาด อาทิ การจัดให้มีและการควบคุมตลาด

(2) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง

(3) การผังเมือง อาทิ การจัดทำผังเมืองรวมจังหวัด และการวางและปรับปรุงผังเมืองรวม

(4) การควบคุมอาคาร อาทิ การควบคุมอาคาร และการเปรียบเทียบปรับคดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ

2.1) การส่งเสริมอาชีพ อาทิ การฝึกอบรม ส่งเสริม พัฒนากลุ่มอาชีพต่างๆ

2.2) งานสวัสดิการสังคม คือ การสังคมสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส อาทิ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ และการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น

2.3) นันทนาการ

(1) การส่งเสริมการกีฬา อาทิ การจัดหาอุปกรณ์กีฬา การก่อสร้าง บำรุงรักษาสนามกีฬา

(2) การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ อาทิ การบริหารจัดการ ดูแล บำรุง รักษาสวนสาธารณะ

2.4) การศึกษา

(1) การจัดการศึกษาในระบบ อาทิ การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน หรือปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการจัดการศึกษาสงเคราะห์

(2) การศึกษานอกระบบ อาทิ การบริการการศึกษานอกโรงเรียนระดับอำเภอ และการจัดการศึกษาระดับเขต งานห้องสมุดประชาชน เป็นต้น

2.5) การสาธารณสุข

(1) การสาธารณสุขและการรักษาพยาบาล อาทิ การส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิต และการส่งเสริมสุขภาพแม่และเด็ก การพัฒนาอนามัยบนพื้นที่สูง

(2) การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อาทิ การควบคุมโรคติดต่อ งานสนับสนุนเงินอุดหนุนในการสงเคราะห์ผู้ป่วยโรคเรื้อน ค่าสังคมสงเคราะห์และค่าฌาปนกิจ

(3) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและที่อยู่อาศัย อาทิ การแก้ไขปัญหาชุมชนแออัด การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย

3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ

3.1) การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน อาทิ งานตรวจมาตรา ชั่ง ตวง วัด และการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ผู้บริโภค

3.2) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

3.3) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อาทิ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยเบื้องต้น

3.4) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อาทิ การทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน และงานจัดทะเบียนสัตว์พาหนะ

4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ

4.1) การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การประสานจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด และการจัดระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน

4.2) การพัฒนาเทคโนโลยี อาทิ การบริการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีเกษตรชุมชน

4.3) การส่งเสริมการลงทุน อาทิ งานบริการข้อมูลนักลงทุน และงานเผยแพร่และชักจูงการลงทุน

4.4) การพาณิชยกรรม อาทิ งานทะเบียนพาณิชย์

4.5) การพัฒนาอุตสาหกรรม อาทิ การกำกับดูแลโรงงาน การอนุญาตให้ตั้งโรงงาน

4.6) การท่องเที่ยว อาทิ การวางแผนการท่องเที่ยว การปรับปรุงดูแล บำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยว และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

5) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม มีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ

5.1) การคุ้มครองดูแล บำรุงรักษา ใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อาทิ งานพัฒนาป่าชุมชน การควบคุมไฟป่า เป็นต้น

5.2) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ อาทิ การติดตาม ตรวจสอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและมลพิษ งานสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม งานตรวจสอบคุณภาพน้ำ งานตรวจสอบคุณภาพอากาศและเสียง และการบำบัดน้ำเสีย

5.3) การดูแลรักษาที่สาธารณะ อาทิ การดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่สาธารณะประโยชน์

6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น มีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ

6.1) การจัดการดูแลโบราณสถาน โบราณวัตถุ อาทิ การบำรุงรักษาโบราณสถาน

6.2) การจัดการดูแลพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ

6. บทบาทหน้าที่ของราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคในอนาคต

เมื่อมีการปรับเปลี่ยน ถ่ายโอนงานการบริการสาธารณะจากราชการส่วนภูมิภาคและราชการส่วนกลางให้กับท้องถิ่น บทบาทราชการบริหารส่วนภูมิภาคและราชการส่วนกลางจะมีภารกิจ 2 ลักษณะ ได้แก่ ภารกิจในฐานะผู้ปฏิบัติ หมายถึง ภูมิภาคยังคงปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวแทนในการปฏิบัติงานดำเนินการบางอย่างในฐานะตัวแทนของราชการส่วนกลาง และภารกิจที่ภูมิภาคจะต้องดำเนินการเมื่อมีการถ่ายโอนหรือการมอบอำนาจให้กับท้องถิ่นในการดำเนินการบริการสาธารณะ ในกรณีนี้ราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคควรจะมีบทบาท ดังต่อไปนี้ (วุฒิสาร ตันไชย, 2544)

1) การส่งเสริมสนับสนุนทางวิชาการ เป็นการดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนทางวิชาการ การหาความรู้ เทคนิคและวิธีการพัฒนา และดำเนินการใหม่ๆ และถ่ายทอดให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาทิ การถ่ายทอดองค์ความรู้ (Know-how) การวิจัยและพัฒนา (Research & Development) ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) งานอำนวยการ เป็นการดำเนินการในงานอำนวยการ เช่น ระบบทะเบียน ระบบการใช้ที่ดิน ระบบการจดทะเบียนรถ การจดทะเบียนสัตว์ ทั้งนี้แม้ว่าจะมีการมอบอำนาจให้กับท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการแล้ว แต่ระบบอำนวยการใหญ่ต้องมีศูนย์กลาง ต้องมีจุดร่วมที่จะบริหารและเห็นภาพรวม และเป็นกลไกสำคัญของรัฐบาลในการมองเห็นภาพเหล่านี้ เพราะฉะนั้นลักษณะของการอำนวยการที่จะมีฐานข้อมูลเห็นภาพรวมของประเทศในแต่ละเรื่อง แต่ละด้านก็ยังมีความจำเป็นอยู่

3) งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้เนื่องการจากสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่กลุ่มเป้าหมายต่างๆ จะทำให้เกิดการเคลื่อนตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการให้ความรู้แก่ประชาชนในท้องถิ่นก็เพื่อให้ภาคประชาสังคมมีความเข้มแข็ง ซึ่งจะทำให้เกิดการคานอำนาจกันระหว่างท้องถิ่นกับผู้รับผลประโยชน์ในท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ ประชาชน

4) งานกำกับ ตรวจสอบการใช้อำนาจของท้องถิ่น การกำกับ ดูแล ตรวจสอบเป็นการตรวจสอบในเชิงมาตรฐาน ซึ่งจะต้องมีมาตรฐานกลางอันเป็นมาตรฐานพื้นฐานที่มีความจำเป็นเพื่อให้ท้องถิ่นปฏิบัติให้ได้อย่างน้อยให้ถึงมาตรฐานขั้นต่ำ แต่ทั้งนี้ท้องถิ่นสามารถปฏิบัติงาน ดำเนินการให้สูงกว่ามาตรฐานของรัฐได้ และการกำกับดูแล ตรวจสอบอีกลักษณะหนึ่งเป็นการตรวจสอบ กำกับดูแล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องการใช้อำนาจ ซึ่งราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคจะต้องทำหน้าที่ในการตรวจสอบ กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม

5) การสร้างระบบสนับสนุน (Back up) ให้กับท้องถิ่น ระบบการสนับสนุนเป็นการสนับสนุนให้ท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการสร้างระบบประกันให้กับผู้รับบริการหรือประชาชนว่า ประชาชนจะได้รับบริการที่ดี

6) การส่งเสริมประสิทธิภาพท้องถิ่น การส่งเสริมประสิทธิภาพท้องถิ่นเป็นบทบาทของราชการส่วนภูมิภาค ซึ่งจะต้องสร้างความเข้มข้นในการส่งเสริมขีดความสามารถของท้องถิ่นให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. รูปแบบการดำเนินการให้บริการสาธารณะในอนาคต

ตาม พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนฯ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีภารกิจหรือบริการสาธารณะอยู่ 3 รูปแบบ ได้แก่

1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง เมื่อรัฐบาลหรือส่วนราชการยุติบทบาทการให้บริการสาธารณะ ซึ่งเป็นบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตและการจัดโครงสร้างพื้นฐาน ภารกิจดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการด้วยตนเองภายใต้ความสามารถของตนเอง ส่วนภารกิจที่ต้องร่วมกันดำเนินการระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากมีภารกิจบางประการอาจต้องคำนึงถึงความร่วมมือ ดังนั้น ภารกิจบางอย่างต้องมีลักษณะการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทเดียวกัน หรือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างประเภทกัน และภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการเอง แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถซื้อบริการ โดยมอบหมายหรือจัดซื้อจัดจ้างให้เอกชนดำเนินการแทนได้

2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานราชการร่วมกันดำเนินการ การดำเนินการบริการสาธารณะบางภารกิจต้องมีการปรับเปลี่ยน เช่น การปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใหม่ โดยท้องถิ่นอาจจะเป็นผู้ดำเนินการหลักในการดำเนินกิจการสาธารณะบางภารกิจ แต่อีกหลายภารกิจยังคงอยู่ภายใต้การกำกับหรือการบริหารจัดการหรือการดำเนินงานของส่วนราชการ

3) ภารกิจที่รัฐไม่ได้ถ่ายโอนไป แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ ภารกิจบางประการไม่ได้มีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจัดการศึกษาสูงกว่าการศึกษาขั้นพื้นฐาน แต่ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดต้องการจัดการศึกษาดังกล่าวก็สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษาอยู่แล้ว แต่ทั้งนี้จะต้องอยู่ภายใต้การพิจารณามาตรฐานตามที่กระทรวงศึกษาธิการเป็นผู้กำหนด

ดังนั้น การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแผนการกระจายอำนาจฯ จึงเป็นจุดเริ่มต้นพัฒนาการของการกระจายอำนาจของประเทศไทย ซึ่งต้องการกลไกและมาตรการที่จะพัฒนาขึ้นในอนาคตเพื่อให้การกระจายอำนาจบรรลุผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องการความเข้าใจที่ตรงกันและความมุ่งมั่น เชื่อมั่นต่อปรัชญาและคุณค่าของการกระจายอำนาจจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง นับตั้งแต่รัฐบาล ส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนที่พร้อมจะร่วมกันพัฒนาการกระจายอำนาจโดยผ่านกระบวนการการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องและมั่นคง

มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บริหารจัดการค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่น สำหรับพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างไม่สูงกว่าร้อยละ 40 ตามมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 อาจเสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างได้ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนด ดังนี้

1. หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอรับการประเมิน

1.1คุณสมบัติ และเงื่อนไขขององค์กร ดังนี้

(1) องค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีวงเงินคงเหลือจากค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นที่กำหนดไว้ไม่สูงกว่าร้อยละ 40 ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่ขอรับการประเมิน

(2) องค์การบริหารส่วนตำบลต้องได้รับผลคะแนนการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการ (Core Team) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในปีงบประมาณที่ผ่านมาของปีที่ขอรับการประเมินทุกด้านๆ ละไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60

(3) ในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีต้องมีงบประมาณรายจ่ายเพื่อการพัฒนาไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่ขอรับการประเมิน ทั้งนี้ รายจ่ายเพื่อการพัฒนา หมายถึง รายจ่ายเพื่อการลงทุน ประกอบด้วย ค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง

(4) องค์การบริหารส่วนตำบลจะจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษได้ต้องดำเนินการจัดทำงบแสดงฐานะการเงิน ปิดบัญชีรายรับ-รายจ่ายเสร็จเรียบร้อย และรายงานผลให้กับหน่วยงานต่างๆ ทราบตามที่ระเบียบกระทรวงมหาดไทยกำหนด ในกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลใดไม่ประสงค์จะขอรับการประเมินหรือมีเหตุอย่างหนึ่งอย่างใดที่ไม่อาจขอรับการประเมินได้ให้แจ้งเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าวให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลทราบด้วย

1.2คุณสมบัติของผู้มีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(1) ผู้ซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการโดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณงบบุคลากร หมวดเงินเดือน ค่าจ้างประจำ และค่าจ้างชั่วคราวขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือจากเงินงบประมาณหมวดเงินอุดหนุนที่รัฐบาลจัดสรรให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลได้นำมาจ่ายเป็นเงินเดือนของพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

(2) ต้องมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ณ องค์การบริหารส่วนตำบลที่ขอรับการประเมินแห่งนั้นไม่น้อยกว่า 8 เดือน

(3) พนักงานส่วนตำบลหรือลูกจ้างประจำจะต้องเป็นผู้ที่มีคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งปี 2 ครั้ง ได้แก่ ครั้งที่ 1 (1 ตุลาคม ถึง 31 มีนาคมของปีถัดไป) ครั้งที่ 2 (1 เมษายน ถึง 30 กันยายนของปีเดียวกัน) ในปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินและต้องได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือ

ค่าจ้างทั้งปีไม่น้อยกว่า 1 ขั้น สำหรับพนักงานจ้างต้องเป็นผู้ที่มีคะแนนผลการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งปีของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินเฉลี่ยอยู่ในระดับดีขึ้นไป

1.3ขั้นตอนและวิธีการประเมิน

(1) การยื่นเสนอขอรับการประเมิน

1) องค์การบริหารส่วนตำบลยื่นเสนอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลภายในเดือนกันยายนของทุกปี ในกรณีที่มีเหตุอันไม่อาจคาดหมายจนไม่สามารถยื่นเสนอขอรับการประเมินได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณากำหนดระยะเวลาในการยื่นตามที่เห็นสมควร

2) ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเสนอโครงการ/ กิจกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายหรือยุทธศาสตร์ของจังหวัด จำนวน 1 โครงการ ตามมิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ 6 และโครงการ/ กิจกรรมดีเด่นหรือมีความสำคัญ จำนวน 1 โครงการ ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 4 ต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลร่วมกันพิจารณากำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และระดับคะแนนเพื่อใช้ในการประเมิน

(2) ให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลแต่งตั้งคณะอนุกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีหน้าที่ในการตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ และรายงานผลการประเมินให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

(3) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มีคะแนนทั้งหมดจำนวน 100 คะแนน แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) ส่วนที่ 1 การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดจำนวน 90 คะแนน แบ่งเป็น มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล 30 คะแนน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 25 คะแนน มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพ 15 คะแนน และมิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร 20 คะแนน

2) ส่วนที่ 2 คะแนนสัดส่วนของผลคะแนนการประเมินมาตรฐานในการปฏิบัติราชการ (Core Team) ของทุกด้านรวมกัน 10 คะแนน โดยให้ได้รับคะแนนประเมินตามสัดส่วน ดังนี้

ผลคะแนนประเมินการบริหารจัดการที่ดี	**คะแนนที่ได้**
มากกว่า 80 คะแนนขึ้นไป	10
มากกว่า 75-80 คะแนน	8
มากกว่า 70-75 คะแนน	6
มากกว่า 65-70 คะแนน	4
ตั้งแต่ 60-65 คะแนน	2
ต่ำกว่า 60 คะแนน	0

(4) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

1) ให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเป็นระยะเวลา 12 เดือน โดยให้เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม ของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินเป็นต้นไป

2) ให้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลกำหนด เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ

3) ให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการจัดทำแบบแสดงค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นในปีที่ขอรับการประเมิน เสนอคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล เพื่อให้คณะอนุกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่แต่งตั้งไปทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน

4) ให้อนุกรรมการประเมินออกตรวจและประเมินผลการปฏิบัติราชการพร้อมรายงานผลการตรวจประเมิน และเสนอผลการประเมินต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

2. การจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

2.1หลักเกณฑ์และวิธีการจ่ายเงิน

(1) องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีคุณสมบัติครบถ้วน และมีผลการประเมินตั้งแต่ระดับคะแนน 75 คะแนนขึ้นไป จึงมีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(2) เมื่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลเห็นชอบผลคะแนนการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการแล้ว ให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประธาน ปลัดเทศบาล และหัวหน้าส่วนราชการต่างๆ เป็นกรรมการ โดยมีหน้าที่พิจารณาจัดสรรเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษให้แก่พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และแนวทางที่กำหนดด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ พร้อมทั้งให้จัดทำบันทึกรายงานการประชุมของคณะกรรมการและรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไว้เพื่อการตรวจสอบ

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจกำหนดให้มีคณะอนุกรรมการช่วยพิจารณากลั่นกรองเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในระดับสำนัก/ กองด้วยก็ได้

(3) ให้คณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินนำวงเงินที่ได้มาพิจารณาจัดสรร ให้แก่พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วยความเป็นธรรม และโปร่งใส โดยให้พิจารณาจ่ายลดหลั่นกันตามผลการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ทั้งนี้ จะต้องจ่ายไม่เกินกว่าอัตราที่กำหนดตามผลคะแนนประเมิน โดยแบ่งกลุ่ม ดังนี้

1) กลุ่มพนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างประจำ แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ กลุ่มได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง 1 ขั้น 1.5 ขั้น และ 2 ขั้น

2) กลุ่มพนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษ แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ กลุ่มได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในระดับดี ดีมาก และดีเด่น

3) กลุ่มพนักงานจ้างทั่วไป แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ กลุ่มได้รับผลคะแนนการประเมินในระดับดี ดีมาก และดีเด่น

2.2อัตราการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(1) การจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ แบ่งเกณฑ์ตามช่วงคะแนน ดังนี้

ผลคะแนนประเมิน	อัตราการจ่าย
ตั้งแต่ 75 คะแนน แต่ไม่ถึง 85 คะแนน	ไม่เกิน 0.5 เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน
ตั้งแต่ 85 คะแนน แต่ไม่ถึง 95 คะแนน	ไม่เกิน 1 เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน
ตั้งแต่ 95 คะแนน ขึ้นไป	ไม่เกิน 1.5 เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน

ทั้งนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลใดที่ได้รับคะแนนประเมินผลตั้งแต่ 95 คะแนนขึ้นไป และประสงค์จะจ่ายเงินรางวัลประจำปีในอัตราไม่เกิน 1.5 เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทนจะต้องเสนอต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อน

(2) ให้นำฐานอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ณ วันที่ 30 กันยายนของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินมาเป็นฐานในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ทั้งนี้จะต้องจ่ายจากเงินรายได้ที่ไม่รวมถึงเงินอุดหนุนและเงินกู้อื่นใด และไม่ให้นำเงินสะสมมาจ่าย

3. การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

3.1แนวทางการประเมิน

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ทำการประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น

(1) งานด้านบริการกฎหมาย

(2) งานด้านทะเบียน

(3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

(5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

(6) งานด้านการศึกษา

(7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

(8) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(10) งานด้านสาธารณสุข

(11) งานด้านอื่นๆ

ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย

(1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

(2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

(3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

สูตรการคำนวณ

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

ตัวอย่าง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานทะเบียน งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยสถาบันการศึกษาได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 75 ร้อยละ 50 ร้อยละ 80 และร้อยละ 90

$$\text{คำนวณ} = \frac{295}{4}$$

$$= 73.75\ \%$$

คะแนนที่ได้ = 5 คะแนน

3.2ตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการจากผลสำรวจความพึงพอใจ คือ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	เกณฑ์ให้คะแนน 10	ไม่เกินร้อยละ 95	เกณฑ์ให้คะแนน 9
ไม่เกินร้อยละ 90	เกณฑ์ให้คะแนน 8	ไม่เกินร้อยละ 85	เกณฑ์ให้คะแนน 7
ไม่เกินร้อยละ 80	เกณฑ์ให้คะแนน 6	ไม่เกินร้อยละ 75	เกณฑ์ให้คะแนน 5
ไม่เกินร้อยละ 70	เกณฑ์ให้คะแนน 4	ไม่เกินร้อยละ 65	เกณฑ์ให้คะแนน 3
ไม่เกินร้อยละ 60	เกณฑ์ให้คะแนน 2	ไม่เกินร้อยละ 55	เกณฑ์ให้คะแนน 1
น้อยกว่าร้อยละ 50	เกณฑ์ให้คะแนน 0		

ปีงบประมาณ 2563 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ได้กำหนดงานบริการที่จะประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ธนาคารขยะรีไซเคิล)

สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย

สภาพทั่วไป

ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2539 ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคายไปทางถนนอำเภอโพนพิสัย ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมือง 69 กิโลเมตร ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลตั้งอยู่ห่างที่ว่าการอำเภอเฝ้าไร่ 10 กิโลเมตร

เนื้อที่

ตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนอคาย มีเนื้อที่โดยประมาณ 58 ตารางกิโลเมตร หรือ 36,250 ไร่

ภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศทั่วไปตำบลหนองหลวง เป็นพื้นที่ราบลุ่มมีความลาดเอียงเล็กน้อย มีหน้าดินตื้นเขิน มีดินลูกรังปะปนเป็นบางส่วน ลักษณะหมู่บ้านตั้งอยู่เป็นกลุ่มๆ ระยะห่างกันโดยเฉลี่ย 2 กิโลเมตร

- เว็บไซต์ อบต.หนองหลวง www.nongluang.com
- อีเมล อบต.หนองหลวง nongluang@windowslive.com
- โทรศัพท์ 042–414921, โทรสาร 042–414922

ทิศเหนือ	จดพื้นที่ตำบลวังหลวง
ทิศใต้	จดพื้นที่ตำบลบ้านผือ
ทิศตะวันออก	จดพื้นที่ตำบลเฝ้าไร่
ทิศตะวันตก	จดพื้นที่ตำบลจุมพล

ลักษณะภูมิอากาศ

มี 3 ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว

ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในพื้นที่เป็นดินร่วน ดินเหนียว พื้นราบเหมาะแก่การเพาะปลูกข้าว

ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่ประชาชนใช้ทำการเกษตร ได้แก่ หนองฮี

ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในพื้นที่อยู่ในเขตป่าไม้เสื่อมโทรมบางส่วน

ด้านการเมืองการปกครอง

ตำบลหนองหลวงประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน 20 หมู่บ้าน

จำนวนหมู่บ้าน

หมู่บ้านในเขต อบต. มีหมู่บ้านทั้งหมด 20 หมู่ ได้แก่ หมู่ที่ 1-20 ประกอบด้วย

1. หมู่ที่ 1 บ้านหนองหลวง
2. หมู่ที่ 2 บ้านแบง
3. หมู่ที่ 3 บ้านกุดแคน
4. หมู่ที่ 4 บ้านโนนสมบูรณ์
11. หมู่ที่ 11 บ้านโนนมีชัย
12. หมู่ที่ 12 บ้านศรีวิไล
13. หมู่ที่ 13 บ้านใหม่วังไฮ
14. หมู่ที่ 14 บ้านหนองสวรรค์

5. หมู่ที่ 5 บ้านหนองจอก
6. หมู่ที่ 6 บ้านหนองบัวเงิน
7. หมู่ที่ 7 บ้านโนนมันปลา
8. หมู่ที่ 8 บ้านโนนห้วยทราย
9. หมู่ที่ 9 บ้านเลิศไมตรี
10. หมู่ที่ 10 บ้านวังไฮ
15. หมู่ที่ 15 บ้านรุ่งอรุณ
16. หมู่ที่ 16 บ้านสุขสาราญ
17. หมู่ที่ 17 บ้านหนองหลวงใหม่
18. หมู่ที่ 18 บ้านหนองบัวเงินเหนือ
19. หมู่ที่ 19 บ้านหนองหลวงเก่า
20. หมู่ที่ 20 บ้านแบงใหม่

ประชากร

ในเขตพื้นที่ตำบลหนองหลวง มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 14,922 คน แยกเป็นชาย 7,504 คน หญิง 7,418 คน 4,036 ครัวเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 245.74 คนต่อตารางกิโลเมตร

ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ทำนา ปลูกข้าว ไร่มันสำปะหลัง ปาล์มน้ำมัน ยาพารา ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

การปศุสัตว์

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ทำนา ปลูกข้าว ไร่มันสำปะหลัง ปาล์มน้ำมัน ยาพารา ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

การท่องเที่ยว

มีสวนสาธารณะตำบลหนองหลวง เป็นสถานที่ท่องเที่ยวและพักผ่อนของประชาชน

อุตสาหกรรม

ตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย มีอุตสาหกรรมในพื้นที่ ประกอบด้วย

1. ร้านเกมส์–อินเตอร์เน็ต	จำนวน	11	แห่ง
2. โรงแรม/รีสอร์ท	จำนวน	1	แห่ง
3. ปั๊มน้ำมันหัวจ่าย	จำนวน	3	แห่ง
4. ปั๊มน้ำมันหลอด	จำนวน	7	แห่ง
5. ปั๊มน้ำมันหยอดเหรียญ	จำนวน	1	แห่ง
6. แปรสภาพถุงพลาสติก	จำนวน	3	แห่ง
7. โรงสี	จำนวน	5	แห่ง
8. ร้านขายของชำ	จำนวน	61	แห่ง
9. หน่วยป่าไม้	จำนวน	1	แห่ง
10. ร้านเหล็กดัด	จำนวน	2	แห่ง
11. ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์	จำนวน	2	แห่ง
12. อู่ซ่อมรถยนต์	จำนวน	2	แห่ง
13. ร้านจำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์	จำนวน	1	แห่ง
14. ร้านรับซื้อของเก่า	จำนวน	1	แห่ง
15. ร้านขายสินค้าเบ็ดเตล็ด	จำนวน	39	แห่ง
16. ร้านทำเบาะ	จำนวน	1	แห่ง

17. ร้านขายปุ๋ย จำนวน 1 แห่ง
18. ร้านผลิตและจำหน่ายน้ำดื่ม จำนวน 3 แห่ง
19. ร้านเช่าเครื่องเสียง จำนวน 1 แห่ง
20. ร้านจำหน่ายพันธ์ยางพารา จำนวน 1 แห่ง
21. ร้านตัดเย็บเสื้อผ้า จำนวน 2 แห่ง
22. ร้านตัดผม จำนวน 1 แห่ง
23. ร้านเสริมสวย จำนวน 4 แห่ง
24. ร้านมินิมาร์ท จำนวน 1 แห่ง
25. ร้านขายอาหาร จำนวน 4 แห่ง
26. ตู้คอนเทนเนอร์แช่แข็ง จำนวน 1 แห่ง
27. ตลาดนัดโค – กระบือ จำนวน 1 แห่ง

(สำรวจข้อมูลจากการเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล)

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- กลุ่มเลี้ยงแพะหมู่ที่ 13 1 กลุ่ม
- กลุ่มอาชีพตำบลหนองหลวง 20 กลุ่ม

แรงงาน

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ทำนา ปลูกข้าว ปาล์มน้ำมัน ยางพารา ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้า

ข้อมูลด้านการเกษตร

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ทำนา ปลูกข้าว มันสำปะหลัง ปาล์มน้ำมัน ยางพารา

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำการเกษตร

แหล่งน้ำธรรมชาติลำห้วยสาขาต่างๆ เช่น หนองฮี

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

มีระบบประปาบาดาลหมู่บ้าน จำนวน 20 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1-20

สภาพทางสังคม

ทางด้านการศึกษา ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ประกอบด้วย

* โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง ประกอบด้วย โรงเรียนบ้านหนองหลวง โรงเรียนบ้านหนองจอกโนนสมบูรณ์ โรงเรียนป่าไม้อุทิศ 8 โรงเรียนบ้านหนองบัวเงิน โรงเรียนบ้านกุดแคนโนนมันปลา3

โรงเรียนมัธยมศึกษา (โรงเรียนขยายโอกาส ม.1-ม.3) จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนบ้านแบง

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 4 ศูนย์ คือ ศูนย์เด็กเล็ก แก้วดวงตา ศูนย์เด็กเล็กบ้านแบง (อบต.จัดตั้ง) ศูนย์เด็กเล็กบ้านหนองบัวเงิน (อบต.จัดตั้ง) ศูนย์เด็กเล็กบ้านโนนสมบูรณ์ (สังกัดกรมพัฒนาชุมชนเดิม)

สถาบันและองค์กรศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีข้อมูลศาสนสถาน ดังนี้

วัด มีจำนวน 7 แห่ง สำนักสงฆ์ จำนวน 13 แห่ง

รายชื่อวัดในตำบลหนองหลวง

หมู่ที่ 1 บ้านหนองหลวง วัดป่าหนองหลวง

หมู่ที่ 2 บ้านแบง วัดจันทรังษี

หมู่ที่ 3 บ้านกุดแคน วัดกุดแคน

หมู่ที่ 4 บ้านโนนสมบูรณ์ วัดบ้านโนนสมบูรณ์

หมู่ที่ 5 บ้านหนองจอก วัดคำดีศรีบูชากุล

หมู่ที่ 6 บ้านหนองบัวเงิน วัดศรีมงคล

หมู่ที่ 7 บ้านโนนมันปลา วัดอุดมเจริญสุข

หมู่ที่ 8 บ้านโนนห้วยทราย วัดสระปทุมวัน

หมู่ที่ 9 บ้านเลิศไมตรี วัดโพธิ์ศรี, บ้านเลิศไมตรี วัดไตรรัตน์, บ้านเลิศไมตรี วัดป่าโพธิ์ทองสามัคคีธรรม

หมู่ที่ 11 บ้านโนนมีชัย วัดพุทธวงศ์วราราม, บ้านโนนมีชัย วัดกำเขียว

หมู่ที่ 12 บ้านศรีวิไล วัดป่าธรรมวราราม

หมู่ที่ 13 บ้านใหม่วังไฮ วัดป่าใหม่วังไฮ

หมู่ที่ 14 บ้านหนองสวรรค์ วัดพรมวราราม

หมู่ที่ 16 บ้านสุขสำราญ วัดป่าสุขสำราญ

หมู่ที่ 17 บ้านหนองหลวงใหม่ วัดป่าสมหมายวราราม

หมู่ที่ 18 บ้านหนองบัวเงินเหนือ วัดป่าบ่อน้ำใสวนาราม

หมู่ที่ 19 บ้านหนองหลวงเก่า วัดสมศรีสะอาดวราราม

การสาธารณสุข

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองหลวง จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองหลวง ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 ตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านวังไฮ ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 ตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย

2. อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

3. มีการจัดตั้ง อสม. ทุกหมู่บ้าน

4. อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน จำนวน 43 คน

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- ป้อมสถานีตำรวจประจำชุมชนตำบลหนองหลวง จำนวน 1 แห่ง

การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ได้ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล และส่งเสริมการประกอบอาชีพของผู้พิการ และประชาชนทั่วไป

การบริการพื้นฐาน

การคมนาคม

- มีถนนลาดยาง จำนวน 3 สาย ยาว 17 กิโลเมตร
- มีถนนลูกรังระหว่างหมู่บ้าน จำนวน 15 สาย ยาว 74 กิโลเมตร
- ถนนภายในหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีต และบางส่วนเป็นถนนลูกรัง

ไฟฟ้า

- ประชาชนตำบลหนองหลวง มีไฟฟ้าใช้ทุกหมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 1–20 จำนวน 4,036 ครัวเรือน

การประปา

มีระบบประปาบาดาลหมู่บ้าน จำนวน 20 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1-20

โทรศัพท์

ปัจจุบันทุกหมู่บ้าน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่

ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด ได้แก่ ไปรษณีย์โพนพิสัย ตั้งอยู่ ตำบลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ห่างจากตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ไปทางทิศตะวันตกประมาณ 15 กิโลเมตร

โครงสร้างพื้นฐาน

- ขาดถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก (คสล.) ภายในหมู่บ้าน
- ขาดถนนลูกรังสู่พื้นที่การเกษตร
- ขาดถนนลาดยางเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน
- ขาดระบบประปาภายในหมู่บ้าน
- ขาดท่อระบายน้ำและร่องระบายน้ำภายในหมู่บ้าน
- ขาดไฟฟ้าสาธารณะภายในหมู่บ้านและสู่พื้นที่การเกษตร
- ขาดโทรศัพท์สาธารณะ

เศรษฐกิจ

- ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางวิชาการด้านการส่งเสริมอาชีพ
- ขาดการฝึกอบรมและเพิ่มทักษะอาชีพ
- ขาดการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์สินค้าต่างๆ
- ขาดตลาดศูนย์กลางจำหน่ายสินค้าต่างๆ

สังคม

- ขาดการมีส่วนร่วมระหว่างประชาชนกับหน่วยงานภาครัฐในการป้องกันยาเสพติด

การเมืองการบริหาร

- ขาดคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่
- ขาดการประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- ขาดสถานที่ทิ้งขยะมูลฝอย
- ขาดการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว
- ขาดบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม

การส่งเสริมคุณภาพชีวิต

- ขาดการส่งเสริมอาชีพสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส
- ขาดการส่งเสริมการศึกษาแก่เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส

การบริหารจัดการ

- ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง
- ขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่ถูกต้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย คณะผู้ประเมินนำเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

กรมอนามัย (2558) ศึกษาความพึงพอใจไม่พึงพอใจต่อสินค้าและบริการของศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 มีกลุ่มเป้าหมาย 3 กลุ่ม ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และศูนย์อนามัย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 89.29 ช่องทางการเข้าถึงสินค้าและบริการของศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข ส่วนมากเป็นการประชุม/ อบรม/ สัมมนา ร้อยละ 50 รองลงมา คือ เว็บไซต์ ร้อยละ 42.86 ความคิดเห็นต่อสินค้าและบริการของศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข พบว่า ประเด็นเคยใช้สินค้าและบริการมากที่สุด คือ ประชุม/ อบรม/ สัมมนา ร้อยละ 78.57 ประเด็นตรงกับความต้องการมากที่สุด คือ สื่อ/ หนังสือ/ คู่มือ และประชุม/ อบรม/ สัมมนา ร้อยละ 75 ประเด็นสนับสนุนการทำงานได้ดีขึ้นมากที่สุด คือ สื่อ/ หนังสือ/ คู่มือ ร้อยละ 82.14 ความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการของศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข พบว่า การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ มีความพึงพอใจ ระดับปานกลาง (ร้อยละ 35.71) สื่อ/ หนังสือ/ คู่มือ มีความพึงพอใจ ระดับมาก (ร้อยละ 46.43) การประชุม/ อบรม/ สัมมนา มีความพึงพอใจระดับมาก (ร้อยละ 35.71) และเว็บไซต์ ศูนย์บริการกฎหมายสาธารณสุข มีความพึงพอใจระดับมาก (ร้อยละ 42.86) และผู้ให้ข้อมูลมีข้อเสนอแนะ คือ ต้องการให้มีการติดตามนิเทศงานด้านกฎหมายสาธารณสุขในระดับผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยนเรศวร (2558) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและความต้องการที่เกิดจากการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\overline{X}$ = 4.25) เมื่อพิจารณารายด้านในแต่ละด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.30) รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.24) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.20) และด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.09)

มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจ

ของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ ในขั้นตอนการให้บริการ/ ช่องทางการให้บริการ/ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อนำผลการสำรวจเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการสาธารณะต่างๆ ของเทศบาลนครขอนแก่น ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานและสนองตอบความต้องการของประชาชน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ในภาพรวม มีความพึงพอใจระดับมาก (ร้อยละ 88.33) เมื่อเทียบกับเกณฑ์เท่ากับ 8 คะแนน มีการจัดการอย่างดี ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อพิจารณาตามงานบริการ พบว่า 1) งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ฝ่ายสำนักงานเลขานุการนายกเทศมนตรี สำนักปลัดเทศบาล มีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 91.50 2) งานบริการศูนย์สาธารณสุข สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 80.20 3)งานบริการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อเอดส์ ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 91.50 และงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคารหรือรื้อถอนอาคาร สำนักการช่าง ฝ่ายควบคุม มีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 90.10

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 จำนวน 8 งานบริการ ประกอบด้วย งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข พบว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.49 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านทะเบียน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.97) คิดเป็นร้อยละ 99.28 รองลงมา ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.52 และงานด้านบริการกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.19

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระอินทราชา อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระอินทราชา อยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 87) พิจารณาเป็นรายด้านการให้บริการ พบว่า ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 86.40) ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 88) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 87.40) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 86.20) เมื่อพิจารณาตามงานบริการ พบว่า งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (ร้อยละ 85.40) งานด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ (ร้อยละ 88.80) งานด้านสงคมสงเคราะห์ (ร้อยละ 87.20) และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ร้อยละ 87.20)

นุชนารถ ชื่นฤดี (2560) ศึกษาความพึงพอใจในชีวิตของชาวชุมชนกองขยะในจังหวัดจันทบุรี: กรณีศึกษาบ้านล่างพูนทรัพย์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ชาวชุมชนกองขยะบ้านล่างพูนทรัพย์มีความพึงพอใจในชีวิตอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจทั้งในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและด้านบริการสังคม ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในชีวิตของชาวชุมชนกองขยะบ้านล่างพูนทรัพย์มี 6 ปัจจัย ได้แก่ ความพร้อมในด้านการบริการสังคม ความเป็น

ชุมชนของชุมชน การมีอาชีพทำกิน ความมั่นคงในที่อยู่อาศัย การเป็นเจ้าของกรรมสิทธ์ที่ดินและปัญหาสังคมในชุมชน ส่วนข้อเสนอแนะ คือ ประชากรส่วนใหญ่อยากให้มีการดำเนินการให้ชุมชนปลอดจากอบายมุข สิ่งเสพติดและปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในชุมชน เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้ชีวิตอยู่ในชุมชนมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2560) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 4 งานบริการ คือ 1) ด้านบริการกฎหมาย 2) ด้านทะเบียน 3) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ 4) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ผลการสำรวจ พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี ระดับค่อนข้างสูงมาก คือ ระดับ 8 ค่าคะแนนเท่ากับ 111.44 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.15 ของคะแนนเต็ม

จากการศึกษาทบทวนแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คุณสมบัติ หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และการขอรับการประเมินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง เพื่อกำหนดกรอบงานที่จะสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในคุณภาพงานบริการ จำนวน 4 งานบริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมิน

การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ธนาคารขยะรีไซเคิล) ระเบียบวิธีวิทยาการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งคณะผู้ประเมินได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร
2. การออกแบบเครื่องมือ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
5. การประเมินผลคุณภาพการให้บริการ

ซึ่งรายละเอียดแต่ละขั้นตอนมีดังนี้

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง โดยมีแนวทางการศึกษา ดังนี้

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ดังสูตรของ Taro Yamane (1967) ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (0.05)

แทนค่า

$$n = \frac{14,922}{1+14,922(0.05)^2}$$

$n \cong 389.557$

$n = 390$

จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน และคณะผู้ประเมินได้กำหนดขนาดตัวอย่างเพิ่มจากที่คำนวณไว้อีกร้อยละ 15 เพื่อความครอบคลุม ลดค่าความคลาดเคลื่อนของข้อมูลลง และเพื่อป้องกันการไม่ตอบกลับและตอบกลับไม่สมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 449 คน

การสุ่มตัวอย่าง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลฯ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) จากผู้เข้ารับบริการในแต่ละงาน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งสิ้น 400 ฉบับ

การออกแบบเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ มีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจประเมินตามลำดับ ดังนี้

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ตอน มีลักษณะดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพประจำ รายได้เฉลี่ยส่วนบุคคล และเขตที่อยู่อาศัย แบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended question) มีหลายคำตอบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว (Multiple choice question)

ตอนที่ 2 สอบถามงานที่ขอรับบริการ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended question) และมีหลายคำตอบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว (Multiple choice question)

ตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีตัวเลือก 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาดังต่อไปนี้

ระดับที่	5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับที่	4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ระดับที่	3	หมายถึง	ค่อนข้างพึงพอใจ
ระดับที่	2	หมายถึง	ไม่ค่อยพึงพอใจ
ระดับที่	1	หมายถึง	ไม่พึงพอใจ/ ควรปรับปรุง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended questions)

ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

การดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเพื่อให้เครื่องมือมีคุณภาพและทำการศึกษาได้อย่างเที่ยงตรง มีวิธีดำเนินการต่อไปนี้

1. กำหนดจุดประสงค์ในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ

2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องสำหรับการประเมิน โดยค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิที่หลากหลายเพื่อศึกษาโครงสร้างกรอบเนื้อหาที่จะทำการประเมินให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษา โดยยึดเนื้อหาการประเมินตามแบบประเมินของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อใช้เป็นต้นแบบในการร่างข้อคำถาม หลังจากนั้นจึงทำการสังเคราะห์โครงสร้างกรอบเนื้อหา พร้อมกับศึกษาแบบเครื่องมือที่สอดคล้องกับการประเมินในครั้งนี้

3. เขียนข้อคำถามตามโครงสร้างกรอบเนื้อหาการประเมินที่ได้จากการสังเคราะห์

4. ตรวจสอบพิจารณาข้อคำถาม โดยคณะผู้ประเมินพิจารณาจากการวิเคราะห์ตามโครงสร้างที่ได้สังเคราะห์ขึ้น หากมีข้อคำถามใดยังไม่ชัดเจนในความสอดคล้องกับโครงสร้างจะทำการพิจารณากับโครงสร้างกรอบเนื้อหาอีกครั้ง โดยการปรับปรุงข้อคำถาม ภาษาที่ใช้ให้มีความกระชับรัดกุม และเข้าใจง่าย

5. นำเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินที่ได้ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการสำรวจประเมินในครั้งนี้ ขั้นต้นคณะผู้ประเมินทำการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ภาคสนามเพื่อให้เกิดความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการประเมิน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและบทบาทของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม ข้อมูลถูกเก็บรวบรวมในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2563 โดยมีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขออนุญาตจากผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการประเมิน

2. เจ้าหน้าที่ภาคสนามให้คำอธิบายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การประเมิน และวิธีการประเมินให้กับผู้ตอบแบบสอบถามได้รับทราบ

3. ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนจะตอบคำถาม 4 ส่วน คือ ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานที่ขอรับบริการ ความคิดเห็นการให้บริการ และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้เวลาในการตอบคำถามประมาณ 5–10 นาที

4. หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ภาคสนามทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์แล้วนำมาจัดลำดับแบบสอบถามและลงรหัส หลังจากนั้นทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งกำหนดขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended questions) ผู้ประเมินได้ทำการวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) จะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปบรรยาย ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผู้ประเมินกำหนดระดับความพึงพอใจ โดยใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบลิเคิร์ท แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เพื่อให้สามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยได้ให้น้ำหนักในแต่ละระดับไว้ ดังนี้

มากที่สุด	=	5	คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
มาก	=	4	คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ปานกลาง	=	3	คะแนน	หมายถึง	ค่อนข้างพึงพอใจ
น้อย	=	2	คะแนน	หมายถึง	ไม่ค่อยพึงพอใจ
น้อยที่สุด	=	1	คะแนน	หมายถึง	ไม่พึงพอใจ/ ควรปรับปรุง

จากข้อมูลระดับความพึงพอใจดังกล่าว ได้นำมาหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยกำหนดช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายข้อมูลเชิงปริมาณตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	**การแปลความหมาย**
4.51–5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.51–4.50	พึงพอใจมาก
2.51–3.50	ค่อนข้างพึงพอใจ
1.51–2.50	ไม่ค่อยพึงพอใจ
1.00–1.50	ไม่พึงพอใจ/ ควรปรับปรุง

การประเมินผลคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลฯ นั้น คณะผู้ประเมินได้กำหนดเกณฑ์ โดยอาศัยหลักการให้คะแนนและน้ำหนักคุณภาพในการประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเกณฑ์ในการประเมินดังกล่าวคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละงาน แล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาคิดเป็นร้อยละ โดยเทียบค่าจากคะแนนเต็มเท่ากับร้อยละ 100 แล้วนำค่าร้อยละที่ได้มาเทียบค่าคุณภาพการให้บริการหรือใช้สูตรการคำนวณต่อไปนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2558)

สูตรการคำนวณ

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

เกณฑ์ให้คะแนนระดับคุณภาพการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป เกณฑ์ให้คะแนนคุณภาพเท่ากับ 10
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 95 เกณฑ์ให้คะแนนคุณภาพเท่ากับ 9
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 90 เกณฑ์ให้คะแนนคุณภาพเท่ากับ 8
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 85 เกณฑ์ให้คะแนนคุณภาพเท่ากับ 7
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 80 เกณฑ์ให้คะแนนคุณภาพเท่ากับ 6
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 75 เกณฑ์ให้คะแนนคุณภาพเท่ากับ 5
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 70 เกณฑ์ให้คะแนนคุณภาพเท่ากับ 4
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 65 เกณฑ์ให้คะแนนคุณภาพเท่ากับ 3
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 60 เกณฑ์ให้คะแนนคุณภาพเท่ากับ 2
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 55 เกณฑ์ให้คะแนนคุณภาพเท่ากับ 1
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ น้อยกว่าร้อยละ 50 เกณฑ์ให้คะแนนคุณภาพเท่ากับ 0

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์งานบริการที่ขอรับการประเมิน
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

รายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพประจำ รายได้เฉลี่ยส่วนบุคคล และเขตที่อยู่อาศัย ซึ่งคณะผู้ประเมินได้เก็บรวบรวมและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าสถิติ และร้อยละ (Percentage) รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพประจำ รายได้เฉลี่ยส่วนบุคคล และเขตที่อยู่อาศัย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	182	45.50
หญิง	218	54.50
รวม	**400**	**100.00**
2. อายุ		
15-20 ปี	23	5.75
21–30 ปี	60	15.00
31–40 ปี	145	36.25
41–50 ปี	95	23.75
51–60 ปี	65	16.25
61 ปี ขึ้นไป	12	3.00
รวม	**400**	**100.00**

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพประจำ รายได้เฉลี่ยส่วนบุคคล และเขตที่อยู่อาศัย (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. สถานภาพสมรส		
โสด	85	21.25
สมรส	295	73.75
ม่าย/ หย่า/ แยกกันอยู่	20	5.00
รวม	**400**	**100.00**
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน	38	9.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	85	21.25
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	124	31.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	81	20.25
ปริญญาตรี	64	16.00
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.00
รวม	**400**	**100.00**
5. อาชีพประจำ		
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	30	7.50
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	55	13.75
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	45	11.25
นักเรียน/ นักศึกษา	40	10.00
รับจ้างทั่วไป	110	27.50
เกษตรกร/ ประมง	60	15.00
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ	25	6.25
อื่นๆ	35	8.75
รวม	**400**	**100.00**
6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,001 บาท	125	31.25
10,001–15,000 บาท	150	37.50
15,001–20,000 บาท	35	8.75
มากกว่า 20,000 บาท	15	3.75
ไม่ระบุ	75	18.75
รวม	**400**	**100.00**
7. แหล่งที่อยู่อาศัย		
ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฯ	400	100.00
รวม	**400**	**100.00**

จากตาราง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน (ร้อยละ 54.50) อายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 145 คน (ร้อยละ 36.25) สถานภาพสมรส จำนวน 295 คน (ร้อยละ 73.75) ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 124 คน (ร้อยละ 31) อาชีพประจำเป็นรับจ้างทั่วไป จำนวน 110 คน (ร้อยละ 27.50) รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001–15,000 บาท จำนวน 150 คน (ร้อยละ 37.50) โดยทั้งหมดอาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฯ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์งานบริการที่ขอรับการประเมิน

จากข้อมูลของผู้รับบริการที่มาใช้บริการหน่วยงานบริการในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง คณะผู้ประเมินได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าร้อยละ (Percentage) รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	84	21.00
งานด้านการศึกษา	110	27.50
งานด้านรายได้หรือภาษี	88	22.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ธนาคารขยะรีไซเคิล)	118	29.50
รวม	**400**	**100.00**

จากตาราง ผลการวิเคราะห์งานบริการที่ขอรับการประเมิน จำนวน 4 งานบริการ ดังนี้ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 84 คน (ร้อยละ 21) งานด้านการศึกษา จำนวน 110 คน (ร้อยละ 27.50) งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 88 คน (ร้อยละ 22) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ธนาคารขยะรีไซเคิล) จำนวน 118 คน (ร้อยละ 29.50)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

จากข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะผู้ประเมินได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการแปลผลโดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวมจำแนกด้านการให้บริการ รายข้อจำแนกตามด้านการให้บริการ ภาพรวมจำแนกตามงานบริการ รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 3-8

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ ในภาพรวม จำแนกตามด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	SD.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.44	96.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.45	95.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.82	0.43	96.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.42	96.20	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**4.80**	**0.41**	**96.00**	**มากที่สุด**

จากตาราง จากตารางประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จำแนกตามด้านการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 พิจารณารายด้านการให้บริการ ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96) ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ รายข้อด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	SD.	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.77	0.51	95.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.86	0.40	97.20	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.79	0.47	95.80	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.80	0.46	96.00	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.79	0.47	95.80	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.78	0.50	95.60	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**4.80**	**0.44**	**96.00**	**มากที่สุด**

จากตาราง ผลการประเมินฯ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจภาพรวมระดับมากที่สุด พิจารณารายข้อ พบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.20) รองลงมา ได้แก่ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ รายข้อด้านช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	SD.	ร้อยละ	แปลผล
1. จำนวนช่องทางการให้บริการ มีความเพียงพอ	4.75	0.51	95.00	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย	4.82	0.46	96.40	มากที่สุด
3. การใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.76	0.51	95.20	มากที่สุด
4. การใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ มีความสะดวกต่อการเข้าถึง	4.78	0.49	95.60	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**4.78**	**0.45**	**95.60**	**มากที่สุด**

จากตาราง ผลการประเมินฯ ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจภาพรวมระดับมากที่สุด พิจารณารายข้อ พบว่า ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) รองลงมา ได้แก่ การใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ มีความสะดวกต่อการเข้าถึง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ รายข้อด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	SD.	ร้อยละ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.43	96.80	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.50	96.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	0.44	96.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.78	0.53	95.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.85	0.42	97.00	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.83	0.45	96.60	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**4.82**	**0.43**	**96.40**	**มากที่สุด**

จากตาราง ผลการประเมินฯ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจภาพรวมระดับมากที่สุด พิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 97) รองลงมา ได้แก่ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.80)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ รายข้อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	SD.	ร้อยละ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.78	0.51	95.60	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.83	0.46	96.60	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.85	0.44	97.00	มากที่สุด
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้ บริการ	4.80	0.51	96.00	มากที่สุด
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	4.79	0.49	95.80	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.82	0.48	96.40	มากที่สุด
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.81	0.45	96.20	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.79	0.51	95.80	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**4.81**	**0.42**	**96.20**	**มากที่สุด**

จากตาราง ผลการประเมินฯ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจภาพรวมระดับมากที่สุด พิจารณารายข้อ พบว่า ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 97) รองลงมา ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.60)

ตารางที่ 8 สรุปผลการประเมินคะแนนระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	$\bar{X}$	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนระดับคุณภาพ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.78	95.60	มากที่สุด	
งานด้านการศึกษา	4.82	96.40	มากที่สุด	
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.78	95.60	มากที่สุด	
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ธนาคารขยะรีไซเคิล)	4.80	96.00	มากที่สุด	
รวม	19.18	383.60		
รวมเฉลี่ย	**4.795**	**95.90**	**มากที่สุด**	**10**

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ **เฉลี่ยร้อยละ 95.90** ระดับคุณภาพการให้บริการ **เท่ากับ 10 คะแนน**

จากตาราง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง จำแนกตามงานบริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด รวมเฉลี่ย เท่ากับ 4.795 พิจารณาตามงานบริการ ดังนี้ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ธนาคารขยะรีไซเคิล) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96)

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ให้คะแนนระดับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเท่ากับ 10 คะแนน (ร้อยละ 95.90)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 4 มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended questions) ให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย คณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยสรุปประเด็น ดังนี้

จุดเด่นของการให้บริการ

* เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ เป็นกันเอง และเต็มใจให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเหมือนกันทุกราย โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

* การต้อนรับของเจ้าหน้าที่เป็นกันเอง บุคลิก ท่วงที วาจาสุภาพ

ความคาดหวังหรือความต้องการรับบริการเพิ่มเติม

1) ส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนตระหนักการสร้างจิตสาธารณะ สร้างจิตสำนึกต่อสังคม รวมทั้งใส่ใจสิ่งแวดล้อม เช่น รู้จักการทิ้งขยะ แยกประเภท เป็นการช่วยลดปริมาณขยะ พร้อมทั้งส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมการนำวัสดุที่เหลือใช้มาดัดแปลงเพื่อเพิ่มมูลค่า

2) ส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องโดยการรวมพลังภาคีทุกภาคส่วนเพื่อขับเคลื่อนชุมชนสู่ชุมชนต้นแบบที่มั่นคง ต่อเนื่อง และยั่งยืน

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และเพื่อนำผลการสำรวจเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ โดยประเมินคุณภาพมิติด้านการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ธนาคารขยะรีไซเคิล) ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเป็นแบบสอบถาม แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 งานที่ขอรับบริการ ตอนที่ 3 ความคิดเห็นระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

สรุปผลการประเมิน

การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2563 สรุปผลการประเมินดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน (ร้อยละ 54.50) อายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 145 คน (ร้อยละ 36.25) สถานภาพสมรส จำนวน 295 คน (ร้อยละ 73.75) ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 124 คน (ร้อยละ 31) อาชีพประจำเป็นรับจ้างทั่วไป จำนวน 110 คน (ร้อยละ 27.50) รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001–15,000 บาท จำนวน 150 คน (ร้อยละ 37.50) โดยทั้งหมดอาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฯ

2. งานบริการที่ขอรับการประเมิน

งานที่ขอรับบริการมีจำนวน 4 งานบริการ ดังนี้ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 84 คน (ร้อยละ 21) งานด้านการศึกษา จำนวน 110 คน (ร้อยละ 27.50) งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 88 คน (ร้อยละ 22) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ธนาคารขยะรีไซเคิล) จำนวน 118 คน (ร้อยละ 29.50)

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ ภาพ รวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 พิจารณารายด้านการให้บริการ ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96) ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20)

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ ภาพรวม มีความพึงพอใจมากที่สุด รวมเฉลี่ย เท่ากับ 4.795 พิจารณาตามงานบริการ ดังนี้ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ธนาคารขยะรีไซเคิล) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96)

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ให้คะแนนระดับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเท่ากับ 10 คะแนน (ร้อยละ 95.90)

ข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย สรุปประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ดังนี้

1) ส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนตระหนักการสร้างจิตสาธารณะ สร้างจิตสำนึกต่อสังคม รวมทั้งใส่ใจสิ่งแวดล้อม เช่น รู้จักการทิ้งขยะ แยกประเภท เป็นการช่วยลดปริมาณขยะ พร้อมทั้งส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมการนำวัสดุที่เหลือใช้มาดัดแปลงเพื่อเพิ่มมูลค่า

2) ส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องโดยการรวมพลังภาคีทุกภาคส่วนเพื่อขับเคลื่อนชุมชนสู่ชุมชนต้นแบบที่มั่นคง ต่อเนื่อง และยั่งยืน

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ดังที่ทราบว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ลุกลามไปทั่วโลก ทั้งยังมีการพบผู้ติดเชื้อ ผู้ป่วย และผู้เสียชีวิตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในสถานการณ์เช่นนี้นับเป็นข้อบ่งชี้อย่างหนึ่งว่า การแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโควิด-19 คงจะแพร่ระบาดไปอีกสักระยะหนึ่ง ทั้งๆ ที่หลายประเทศทั่วโลกพยายามหามาตรการในการป้องกันขั้นสูง เพื่อให้เชื้อไวรัสโควิด-19 หยุดแพร่กระจาย และหนึ่งในหลายประเทศทั่วโลกนั้น ภาครัฐของประเทศไทยเองก็พยายามบูรณาการความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการคัดกรอง เฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคอย่างเข้มข้น ด้วยการขอความร่วมมือจากประชาชนปฏิบัติตามคำแนะนำต่างๆ เพื่อความปลอดภัยทั้งของตนเองและผู้อื่นเพื่อช่วยลดผลกระทบในด้านเศรษฐกิจและสังคม

แต่กระนั้น การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ก็ยังแพร่ระบาดอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งองค์การอนามัยโลกประกาศให้การระบาดของโรคดังกล่าวเป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ (Public Health Emergency of International Con-cern-PHEIC) จึงทำให้ทุกภาคส่วนจำเป็นต้องมีมาตรการในการรับมือกับการแพร่ระบาด โดยต้องมีแนวทางในการดำเนินการเชิงรุกเพื่อดูแลผลกระทบที่เกิดขึ้นในระยะสั้น และรักษาไว้ซึ่งคุณค่าขององค์กรในระยะยาว ทั้งนี้แนวทางการ

ดำเนินงานจะช่วยให้องค์กรสามารถจัดทำแผนรองรับสถานการณ์ได้อย่างรอบด้าน และใช้สื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ “ซึ่งเป็นสิ่งที่จะช่วยให้องค์กรนำไปปฏิบัติใช้อย่างสะดวก เพื่อช่วยให้การสื่อสารระหว่างทีมงานที่เกี่ยวข้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และยังสามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดความก้าวหน้าของการดำเนินงานที่ให้ผลสัมฤทธิ์ตามที่คาดหวัง” ดังนี้ (1) protecting employees–การคุ้มครองพนักงานให้ปลอดภัย และมีแนวทางปฏิบัติตนที่ถูกต้องในช่วงสถานการณ์ (2) “adapting customers” changing patterns–การปรับตัวรับกับรูปแบบ หรือพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในช่วงสถานการณ์ (3) “ensuring suppliers” resilience–การสร้างหลักประกันหรือขีดความสามารถในการปรับตัวและฟื้นตัวจากสถานการณ์ (4) complying with government directives–การปฏิบัติตามคำสั่ง หรือข้อชี้แนะของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในช่วงสถานการณ์ (5) supporting the communities in which it works–การช่วยเหลือสนับสนุนชุมชนที่ซึ่งธุรกิจมีแหล่งดำเนินงานหรือดำเนินงานอยู่ในช่วงสถานการณ์ และ (6) sustaining long-term value to shareholders–การรักษาไว้ซึ่งคุณค่าในระยะยาว ที่สำคัญจะต้องมีการรายงานให้ทราบถึงแนวทางการจัดการรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อจะได้หาทางเตรียมการป้องกันในทุกมิติอย่างยั่งยืน

ส่วนการบริการสาธารณะที่หน่วยงานได้จัดทำขึ้นจะต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม ดังนั้น หลักการสำคัญที่หน่วยงานต้องยึดมั่นในการดำเนินงานในการจัดบริการสาธารณะ นั่นคือ การบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการให้เป็นไปเพื่อก่อให้ เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

จากข้อมูลทั้งหมดข้างต้น ผลการประเมินแสดงให้เห็นว่าแนวทางการบริหารจัดการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาขอรับบริการ ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลฯ ควรรักษามาตรฐานและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2550). **สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (26 กุมภาพันธ์ 2558). **ประกาศ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2558.**

กรมอนามัย. (2558). **รายงานผลการประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจต่อสินค้าและบริการของศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558.** กรุงเทพฯ: ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.

โกวิทย์ พวงงาม. (2543). **การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต.** กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์, วีรวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม. (2551). **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ.** นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เทพศักดิ์ บุญยรัตน์. (2553). **"การศึกษานโยบายสาธารณะของไทย: กรณีศึกษานโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี"** ในประมวลสาระชุดวิชานโยบายสาธารณะ หน่วยที่ 8. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2542). **เทศบาลในทศวรรษหน้า เลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรง.** เชียงใหม่: โครงการศึกษาการปกครองท้องถิ่น คณะสังคมศาสตร์.

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2559). **การกระจายอำนาจ: ฐานข้อมูลการเมืองการปกครองสถาบันพระปกเกล้า.** สืบค้นเมื่อ 17 กันยายน 2561, จาก http://www.wiki.kpi.ac.th/index.php?title.

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. (2546). **ทิศทางการปกครองท้องถิ่นไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ.** กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

นราธิป ศรีราม. (2557). **"แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น"** เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นุชนารถ ชื่นฤดี. (2560). **ความพึงพอใจในชีวิตของชาวชุมชนกองขยะในจังหวัดจันทบุรี: กรณีศึกษาบ้านล่างพูนทรัพย์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี.** ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

แน่งน้อย พงษ์สามารถ. (2551). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม.** กรุงเทพฯ: เอ็ม เอส เอ็ม.

ปราการ กองแก้ว. (2546). **การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ผลิตสุขภัณฑ์รายใหญ่: กรณีศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ปิยภรณ์ อภิฐานฐิติ. (2551). **การศึกษาทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม และพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE): กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พิทักษ์ ตรุษทิม. (2551). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภูษิต สายกิ้มซ้วน. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนตำบลจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล.** การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2559) **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559.** ขอนแก่น: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2558). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายในประจำปีงบประมาณ 2558. พิษณุโลก:** สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร.

มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2560). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.** เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2559). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559.** นครสวรรค์: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์. (2559) **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระอินทราชา อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2559.** พระนครศรีอยุธยา: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ฯ.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2551). **หลักการบริหารท้องถิ่น.** นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

โยธิน แสวงดี. (2551). **การวิจัยเชิงคุณภาพ.** กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาและฝึกอบรมการวิจัย.

รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์. (2557). **"ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น"** เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี.** การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2552). **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2552.** กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2541). **การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น เปรียบเทียบ: อังกฤษ สหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย.** กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2550). **เครือข่าย: นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทวิเคราะห์ว่าด้วยการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบ เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ.** กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. (2558**). 15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย.** กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น.

รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์. (2552). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ).** สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วุฒิสาร ตันไชย. (2544). **การกระจายอำนาจการปกครองสวนทองถิ่น.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร.

ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ. (2553). **แรงจูงใจกับการทำงาน.** กรุงเทพฯ: ธีรฟิล์มและไซเท็กซ์.

สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2543). **การกระจายอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมิต สัชฌุกร. (2548). **ศิลปะการให้บริการ.** กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). **พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542.** กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา.

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2560). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2550). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

อรทัย ก๊กผล. (2552). **เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า 51.** กรุงเทพฯ: ส เจริญ การพิมพ์.

Alderfer, Clayton P. (1976). **ERG Theory of Motivation Clayton Alderfer's revision of Abraham Maslow.** New York: Harper and Row.

Mc Clelland, D. C. (1973). “Testing for competence rather than for intelligence”, **American Psychologist.** 28(1), 1-14.

Maslow, A. H. (1970). **Motivation and Personality.** New York: Harper and Row.

Millet. (1954). **Management in the Public Service. The quest for effective performance.** New York: McGraw-Hill Book.

Shelly, Maynard W. (1975). **Responding to Social Change.** Penn: Hutohison and Rose.

Yamane. (1967). **Taro Statistic: An Introductory Analysis.** New York: Harper & row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง
อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย
ประจำปีงบประมาณ 2563

แบบสอบถาม

สำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย

ประจำปีงบประมาณ 2563

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ...../...../.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพสมรส

☐ 1. โสด ☐ 2. สมรส

☐ 3. ม่าย/ หย่า/ แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน ☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

☐ 5. ปริญญาตรี ☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพประจำ

☐ 1. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ☐ 2. ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท

☐ 3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ 4. นักเรียน/ นักศึกษา

☐ 5. รับจ้างทั่วไป ☐ 6. เกษตรกร/ ประมง

☐ 7. แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ ☐ 8. อื่นๆ .....

6. รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน ..... บาท

7. ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน เขต/ อำเภอ ..... จังหวัด .....

ตอนที่ 2 งานที่ขอรับบริการ (เลือกตอบเพียงข้อเดียวเท่านั้น)

☐ 1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ☐ 2. งานด้านการศึกษา

☐ 3. งานด้านรายได้หรือภาษี ☐ 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ธนาคารขยะรีไซเคิล)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จำนวนช่องทางการให้บริการ มีความเพียงพอ					
2. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย					
3. การใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. การใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ มีความสะดวกต่อการเข้าถึง					
ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ					
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

☐ จุดเด่นของการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

☐ จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

***** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี *****

ภาคผนวก ข

ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่
จังหวัดหนองคาย
ประจำปีงบประมาณ 2563

โรงเรียนผู้สูงอายุ
อบต.หนองหลวง

ภาคผนวก ค

ตารางสรุปผลการประเมิน

สรุปผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่
จังหวัดหนองคาย
ประจำปีงบประมาณ 2563

ตาราง แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง จำแนกตามด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	$\overline{X}$	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	4.80	96.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	95.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.82	96.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	96.20	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**4.80**	**96.00**	**มากที่สุด**

ตาราง สรุปผลการประเมินคะแนนระดับคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง

งานบริการ	$\overline{X}$	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนระดับคุณภาพ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.78	95.60	มากที่สุด	
งานด้านการศึกษา	4.82	96.40	มากที่สุด	
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.78	95.60	มากที่สุด	
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ธนาคารขยะรีไซเคิล)	4.80	96.00	มากที่สุด	
รวม	**19.18**	**383.60**		
รวมเฉลี่ย	**4.795**	**95.90**	**มากที่สุด**	**10**

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็น **ร้อยละ 95.90** ระดับคุณภาพการให้บริการ **เท่ากับ 10 คะแนน**

ลงชื่อ .....

(นายเอกราช ดีนาง)
ผู้อำนวยการ สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ภาคผนวก ง

คณะกรรมการดำเนินงานการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2563

คณะกรรมการดำเนินงานการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2563

ที่ปรึกษา

ผศ.จรูญ	ถาวรจักร์	อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ผศ.ดร.คณิศรา	ธัญสุนทรสกุล	รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

คณะกรรมการดำเนินงาน

ดร.เอกราช	ดีนาง	ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
ดร.ชาลี	เกตุแก้ว	รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
ผศ.ดร.ปิยวดี	ยาบุษดี	รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
นางโสภิตา	เลิศสุบิน	รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
นางกาญจนา	มูลอาจ	นักวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา
นางสาวณิชา	พันธุ์ควณิชย์	นักวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา
นายไกรทอง	โสมศรี	นักวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา
นายธราดล	ปราบภัย	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สถาบันวิจัยและพัฒนา
นางพิมลพรรณ	ศรีภูธร	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สถาบันวิจัยและพัฒนา
นางสาวนัชชา	คำบุญมา	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สถาบันวิจัยและพัฒนา
นางสาวชฎารัตน์	วงษ์มีพันธุ์	เจ้าหน้าที่วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา