

แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยว
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

นางพิมพ์ลภัส เกียวเพ็ง



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2554

**Tourism Services Development Guidelines
of Nakhonsawan Provincial Administrative Organization.**

Mrs. Phimlaphat Kaewpeng



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2011

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์
ชื่อและนามสกุล	นางพิมพ์ลภัส เกี้ยวเพ็ญ
แขนงวิชา	บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2555

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ปภาวดี มนตรีวัต)



(รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงษ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดนครสวรรค์

ผู้ศึกษา นางพิมพ์ลภัส เกี้ยวเพ็ง **รหัสนักศึกษา** 2533004632

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป **ปีการศึกษา** 2554

บทคัดย่อ

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ (2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวและได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 260 คน โดยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ที่สำคัญ 3 ด้าน คือ ปัญหาด้านบุคลากร คือ ปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ ประสบการณ์ในด้านการท่องเที่ยวโดยตรง ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ คือ การจราจรภายในพื้นที่ไม่สะดวกมีดินโคลนบนผิวการจราจร และปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ คือ การรับจองห้องพักไม่สะดวกแก่บุคคลภายนอก เนื่องจากสัญญาณโทรศัพท์ ขัดข้องบ่อย (2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ที่สำคัญ 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนหรือนักท่องเที่ยวได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวอย่างน้อยคนละ 1-2 ครั้งต่อปี ด้านสถานที่ให้บริการ ควรทำความสะอาดพื้นผิวจราจรให้อย่างสม่ำเสมอและกำหนดเวลาให้รถบรรทุกขนดินใช้เส้นทางในเวลา 18.00 น. ที่ปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และด้านกระบวนการ ควรเรียกผู้ดูแลระบบสัญญาณโทรศัพท์มาตรวจสอบให้รัดกุม และเพิ่มช่องการติดต่อรับจองห้องพักให้มากขึ้น เช่น ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

คำสำคัญ การบริการ การท่องเที่ยว องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

Independent Study title: Tourism Services Development Guidelines of Nakhonsawan Provincial Administrative Organization
Author: Mrs. Phimlaphat Kiawpeng; **ID:** 2533004632; **Degree:** Master of Public Administration; **Independent Study advisor:** Dr. Jeera Prateep, Associate Professor; **Academic year:** 2011

Abstract

This study aimed to study (1) problems of tourism services in responsibility of Nakhonsawan Provincial Administrative Organization and (2) guidelines for the development of tourism services in responsibility of Nakhonsawan Provincial Administrative Organization.

Sample consisted of visitors to the city who received the tourism services, 260 samples were derived via Taro Yamane formula. Instrument used was questionnaire. Statistical tools employed were percentage, mean and standard deviation.

Research results found the followings (1) problems of tourism services in three major areas were: personnel issue, lack of knowledge worker who had direct experience in the field of tourism; local area issue, traffic problem due to excess of mud on the road surface; process issue, room reservation problem due to communication breakdown from inefficient telephone lines (2) guidelines for the development of tourism services in responsibility of Nakhonsawan provincial administrative organization were: on personnel, the organization should encourage each official responsible for tourism services to attend training on tourism for at least 1-2 times a year; on local area, road surface should be constantly cleaned up, trucks carrying soil clod should be allowed on route only after 18.00 hours; on process, there should be a thoroughly check on telephone system signal to enhance telephone connection, moreover more communication channel, for example the internet, should be provided to facilitate tourists' rooms reservation.

Keywords: Tourism Services, Nakhonsawan Provincial Administrative Organization

กิตติกรรมประกาศ

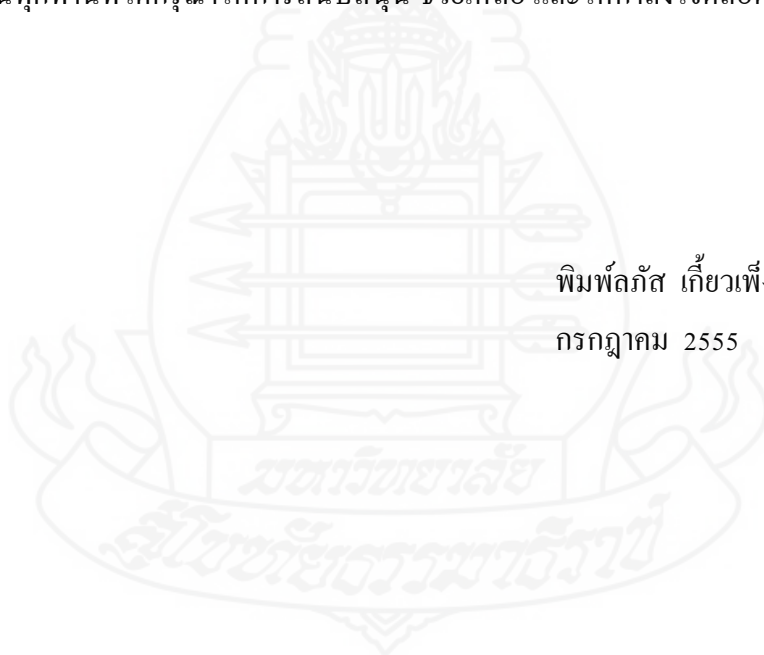
การดำเนินการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมาตั้งแต่เริ่มต้น จนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ และขอบคุณนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคุณพ่อคุณแม่ คณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนนักศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

พิมพ์ภัทส เกี้ยวเพ็ง

กรกฎาคม 2555



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	15
การให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
วิธีการวิจัย	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูล	40

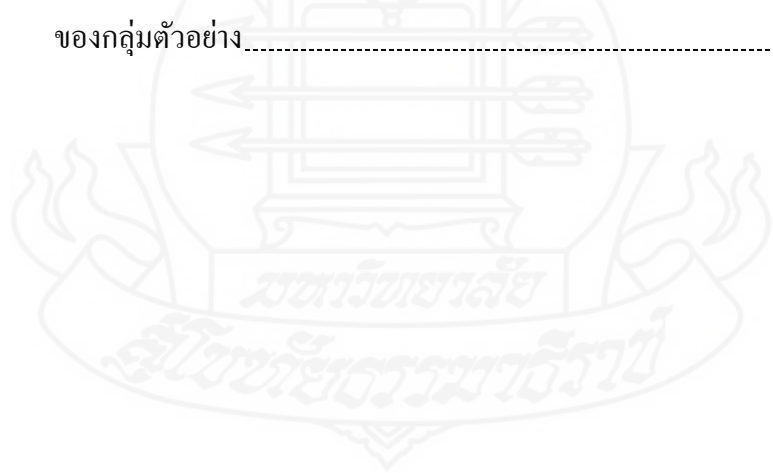
สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการ	
ด้านการท่องเที่ยว ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการ	
ด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์	54
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	57
สรุปการวิจัย	57
อภิปรายผล	63
ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	71
ก แบบสอบถาม	72
ประวัติผู้ศึกษา	81



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่ม ในพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ หรือผู้มาเยี่ยมชม/นักท่องเที่ยว.....	41
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	42
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	42
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	42
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	43
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	44
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร.....	44
ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหา ด้านสถานที่สำหรับให้บริการ.....	48
ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหา ด้านกระบวนการให้บริการ.....	51
ตารางที่ 4.10 สรุประดับปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวทั้ง 3 ด้าน ของกลุ่มตัวอย่าง.....	54



ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	3
ภาพที่ 2.1 แผนที่การเดินทางไปท่องเที่ยวบึงบอระเพ็ด	28
ภาพที่ 2.2 อาคารแสดงพันธุ์สัตว์น้ำบึงบอระเพ็ด	29
ภาพที่ 2.3 แหล่งรวมของนกน้ำ	30
ภาพที่ 2.4 สถานที่ท่องเที่ยวเขาหน่อ-เขาแก้ว	32



กิตติกรรมประกาศ

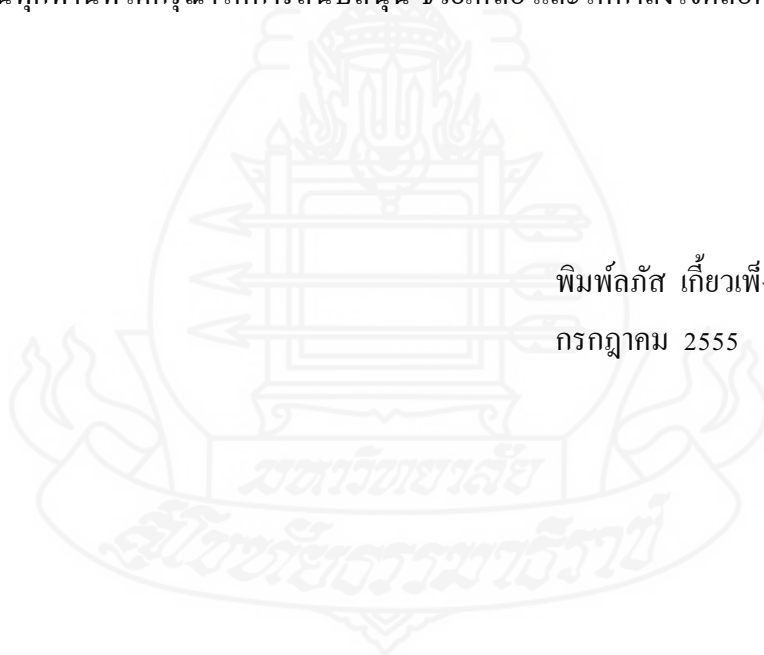
การดำเนินการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมาตั้งแต่เริ่มต้น จนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ และขอบคุณนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคุณพ่อคุณแม่ คณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนนักศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

พิมพ์ภัทส เกี้ยวเพ็ง

กรกฎาคม 2555



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	15
การให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
วิธีการวิจัย	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูล	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการ	
ด้านการท่องเที่ยว ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการ	
ด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์	54
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	57
สรุปการวิจัย	57
อภิปรายผล	63
ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	71
ก แบบสอบถาม	72
ประวัติผู้ศึกษา	81



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่ม ในพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ หรือผู้มาเยี่ยมชม/นักท่องเที่ยว.....	41
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	42
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	42
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	42
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	43
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	44
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร.....	44
ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหา ด้านสถานที่สำหรับให้บริการ.....	48
ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหา ด้านกระบวนการให้บริการ.....	51
ตารางที่ 4.10 สรุประดับปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวทั้ง 3 ด้าน ของกลุ่มตัวอย่าง.....	54



ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	3
ภาพที่ 2.1 แผนที่การเดินทางไปท่องเที่ยวบึงบอระเพ็ด	28
ภาพที่ 2.2 อาคารแสดงพันธุ์สัตว์น้ำบึงบอระเพ็ด	29
ภาพที่ 2.3 แหล่งรวมของนกน้ำ	30
ภาพที่ 2.4 สถานที่ท่องเที่ยวเขาหน่อ-เขาแก้ว	32



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	15
การให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
วิธีการวิจัย	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูล	40

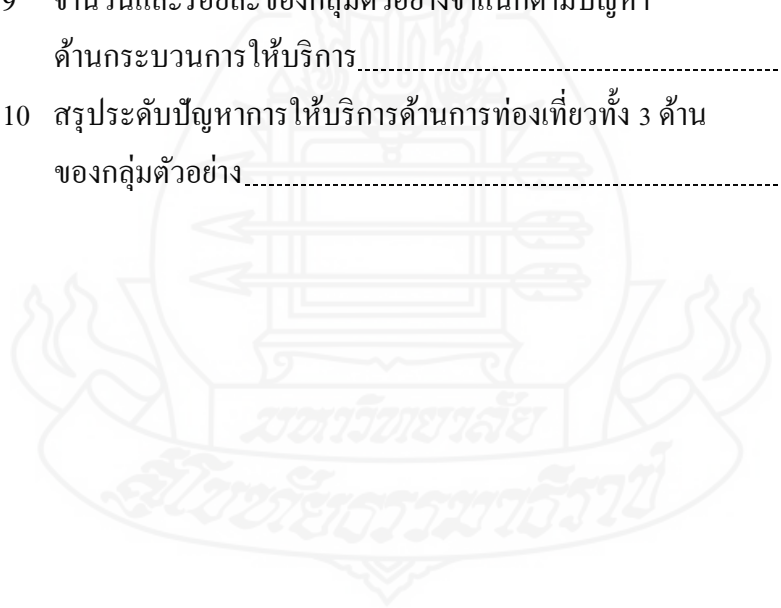
สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการ	
ด้านการท่องเที่ยว ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์.....	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการ	
ด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์	54
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	57
สรุปการวิจัย	57
อภิปรายผล	63
ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	71
ก แบบสอบถาม	72
ประวัติผู้ศึกษา	81



สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่ม ในพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ หรือผู้มาเยี่ยมชม/นักท่องเที่ยว.....	41
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	42
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	42
ตารางที่ 4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	42
ตารางที่ 4.5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	43
ตารางที่ 4.6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	44
ตารางที่ 4.7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร.....	44
ตารางที่ 4.8	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหา ด้านสถานที่สำหรับให้บริการ.....	48
ตารางที่ 4.9	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหา ด้านกระบวนการให้บริการ.....	51
ตารางที่ 4.10	สรุประดับปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวทั้ง 3 ด้าน ของกลุ่มตัวอย่าง.....	54



ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	3
ภาพที่ 2.1 แผนที่การเดินทางไปท่องเที่ยวบึงบอระเพ็ด	28
ภาพที่ 2.2 อาคารแสดงพันธุ์สัตว์น้ำบึงบอระเพ็ด	29
ภาพที่ 2.3 แหล่งรวมของนกน้ำ	30
ภาพที่ 2.4 สถานที่ท่องเที่ยวเขาหน่อ-เขาแก้ว	32



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายหลังจากที่ได้มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เป็นรัฐธรรมนูญที่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างชัดเจนที่สุดฉบับหนึ่ง และเป็นผลสืบเนื่องมาถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ทำให้การกระจายอำนาจมีความชัดเจนยิ่งขึ้น ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น กระจายอำนาจ จึงเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจมากขึ้นตามลำดับ และมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นหรือในระดับพื้นที่ของไทย

จังหวัดนครสวรรค์ เป็นแหล่งอารยธรรมเก่าแก่ที่เกิดขึ้น รู้จักในนาม “ปากน้ำโพ” เป็นต้นกำเนิดของแม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งมีความสำคัญต่อการค้าการผลิตและการท่องเที่ยว มีสถานที่ควรศึกษา ที่สำคัญหลายแห่ง เช่น บึงบอระเพ็ด ต้นแม่น้ำเจ้าพระยา อุทยานสวรรค์ วัดนครสวรรค์ เขาวรรณารตบรรพต ถ้ำบ่อยา เขาหน่อ-เขาแก้ว น้ำตกแม่ริ้ว อุทยานนกน้ำ งานประเพณีเจ้าพ่อ-เจ้าแม่ปากน้ำโพ ประเพณีแข่งขันเรือยาว ประเพณีการรำกลองยาว ประเพณีการเดินกำรำเคียว ซึ่งสามารถหาเที่ยวได้ในพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนให้เกิดความยั่งยืน ด้วยแนวคิดจัดการท่องเที่ยวสร้างสรรค์หรือ Creative Tourism ที่ยึดกับนิยามขององค์การยูเนสโก (UNESCO) ว่า “การท่องเที่ยวสร้างสรรค์เป็นการท่องเที่ยวที่มีจุดประสงค์สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาให้ ชุมชนนั้น ๆ เกิดความยั่งยืน โดยมีการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวที่สอดคล้องและสัมพันธ์กับประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ตลอดจนวิถีชีวิตในชุมชน ในเชิงการเรียนรู้และการทดลองให้ได้มาซึ่งประสบการณ์ที่เป็นอยู่จริงในชุมชน นอกจากนั้น ชุมชนจะต้องสามารถจัดการจัดการท่องเที่ยวสร้างสรรค์เป็นเครื่องมือในการ รักษาความสมดุลระหว่างการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวภายในชุมชน และผลประโยชน์ที่ชุมชนจะได้รับ ทั้งในรูปแบบที่เป็นผลประโยชน์ตอบแทน อิงตามระบอบทุนนิยม และความยั่งยืนของการพัฒนาในชุมชน”

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ เป็นองค์กรหนึ่งจาก 75 องค์กรในประเทศไทย ประกอบด้วยพื้นที่รวมกัน 13 อำเภอ 2 กิ่งอำเภอ ได้มีการจัดรูปแบบการบริหารงานเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ออกเป็น 4 สาขา ดังนี้

- 1) สาขาการพัฒนาเศรษฐกิจ
- 2) สาขาการพัฒนาสังคม
- 3) สาขาพัฒนาการเมือง การบริหาร
- 4) สาขาการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดทำแผนการพัฒนางองค์การบริหารส่วนจังหวัด นครสวรรค์ไว้ ดังนี้

(1) เพื่อเป็นการกำหนดทิศทางนโยบายการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในอนาคต

(2) เพื่อเป็นการกำหนดและตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะดำเนินงานอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด ใครเป็นผู้ดำเนินงาน หรือรับผิดชอบ

(3) เพื่อให้การพัฒนางองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นไปโดยสอดคล้องกับสภาพ ปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ในการที่จะกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ตลอดจนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร การจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของท้องถิ่น ตามภารกิจอำนาจหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง

(4) เพื่อระดมความคิดเห็นและความร่วมมือของทุกฝ่าย ตลอดจนการมีส่วนร่วมของ ประชาชนให้ประสานและสอดคล้องกันในการดำเนินงาน เพื่อให้มีการระดมใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ใน พื้นที่มาใช้ในการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนา

จากรูปแบบการบริหารและวัตถุประสงค์ในการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครสวรรค์ดังกล่าว ได้มุ่งเน้นเพื่อการพัฒนาและให้บริการทางด้านสาธารณะแก่ประชาชน อย่างครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน อันได้แก่ การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมืองการบริหาร และด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับ เป้าหมายของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ต้องการเน้นการพัฒนาให้ครอบคลุมใน ทุก ๆ ด้านและมีความยั่งยืน ซึ่งการพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในพื้นที่ ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น จำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ดี มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมมากที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นข้าราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครสวรรค์ ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนา และสามารถตอบสนองความต้องการของ

ประชาชนได้หรือไม่ และมีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาท้องถิ่น ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นข้อเสนอแนะให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด นครสวรรค์ และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไข และไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการพัฒนาในอนาคตได้ตรงเป้าหมายต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.1 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครสวรรค์
- 1.2 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดนครสวรรค์

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 2 แห่ง ประกอบด้วย โครงการพัฒนาบึงบอระเพ็ด ด้านการท่องเที่ยว และเขาหน่อ-เขาแก้ว มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ โดยนำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารงานด้านการท่องเที่ยว 3 ด้าน มาใช้

- (1) ด้านบุคลากร
- (2) ด้านสถานที่ให้บริการ
- (3) ด้านกระบวนการให้บริการ

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

เป็นการศึกษาเฉพาะพื้นที่การให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 2 แห่ง คือ โครงการพัฒนาบึงบอระเพ็ด ด้านการท่องเที่ยว และเขาหน่อ-เขาแก้ว

4.3 ขอบเขตด้านประชากร

4.3.1 ประชากร ประชาชนที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ เฉลี่ยเดือนละ ประมาณ 750 คน (ข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ พ.ศ.2554)

4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 260 คน จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yanane) ให้ความเชื่อมั่น 95 %

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 แนวทางการพัฒนา หมายถึง กระบวนการของการเปลี่ยนแปลงการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ที่มีการวางแผนไว้ โดยการทำให้ลักษณะเดิมเปลี่ยนไปในทางมุ่งหมายว่า ลักษณะใหม่ที่เข้ามาแทนที่นั้นจะดีกว่าลักษณะเดิมสภาพเก่า แต่ในธรรมชาติแล้วการเปลี่ยนแปลงย่อมเกิดปัญหาในตัวเอง เพียงแต่ว่าจะมีปัญหามากหรือน้อย

5.2 การให้บริการ หมายถึง การดำเนินการใด ๆ ที่อำนวยความสะดวกต่อผู้อื่นซึ่งในที่นี้ หมายความว่า การบริการประชาชนหรือนักท่องเที่ยว การบริการต้องเป็นไปเพื่อสร้างสิ่งที่ดีที่พึงประสงค์แก่ผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวกสบาย อย่างเต็มที่ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

5.3 การบริหารด้านการท่องเที่ยว หมายถึง การให้บริการด้านการท่องเที่ยวแก่ประชาชนหรือนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในแหล่งท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครสวรรค์ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ โครงการพัฒนาบึงบอระเพ็ด ด้านการท่องเที่ยว และเขาหน่อ-เขาแก้ว โดยมุ่งบริการประชาชนหรือนักท่องเที่ยวด้วยความเต็มที่ ซึ่งในที่นี้ได้กำหนดการให้บริการด้านการท่องเที่ยวไว้ 3 ด้าน คือ

- (1) ด้านบุคลากร
- (2) ด้านสถานที่ให้บริการ
- (3) ด้านกระบวนการให้บริการ

5.4 บุคลากร หมายถึง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ หมายถึง บุคคลธรรมดา และบริษัทเอกชนที่รับเหมาบริการแก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย แม่บ้าน พนักงานปรับปรุงภูมิทัศน์ พนักงานแสดงละครลิง แสดงจระเข้แสนรู้ และแสดงจระเข้หวาดเสียว ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานด้านการท่องเที่ยว

5.5 สถานที่ให้บริการ หมายถึง สถานที่สำหรับให้บริการต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ภายใต้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ประกอบด้วย เขาหน่อ-เขาแก้ว และโครงการพัฒนา บึงบอระเพ็ดด้านการท่องเที่ยว

5.6 กระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนหรือนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในแหล่งท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

5.7 นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่ทั่วไปที่ได้รับบริการจากการเข้ามาท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวภายใต้การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ทั้งภายในจังหวัดนครสวรรค์ และภายนอกจังหวัดนครสวรรค์ โดยมีได้จำกัดเชื้อชาติ ศาสนา

5.8 การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางจากถิ่นที่อยู่เป็นการชั่วคราวโดยอาจจะมีระยะเวลาสั้นกว่า 24 ชั่วโมง หรือมากกว่าก็ได้ แต่ผู้เดินทางต้องกลับถิ่นที่อยู่ของตนและวัตถุประสงค์การเดินทางจะต้องไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้

5.9 การส่งเสริมการท่องเที่ยว หมายถึง การสนับสนุนทำให้แหล่งท่องเที่ยวดีขึ้นเจริญขึ้น โดยให้มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด

5.10 ทักษะ หมายถึง ความรู้สึกทางจิตใจในด้านความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็นและความจริงที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยอาจเป็นไปในเชิงบวกหรือเชิงลบ และพร้อมที่จะแสดงออกมาตลอดเวลาหากทักษะดังกล่าว ไปขัดแย้งกับทักษะของบุคคลอื่น เมื่อบุคคลใดมีทักษะอย่างไรต่อสิ่งที่ได้ประสบการณ์มา มักจะเปลี่ยนทักษะได้ยาก แต่ทักษะก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

กลุ่มของนักท่องเที่ยว หมายถึง ประชาชนหรือนักท่องเที่ยวที่อยู่ในจังหวัดนครสวรรค์ และภายนอกจังหวัดนครสวรรค์ โดยไม่จำกัดเชื้อชาติ ศาสนา

เพศ หมายถึง สถานภาพทางเพศของนักท่องเที่ยว

อายุ หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เกิดจนถึงปัจจุบันของนักท่องเที่ยว

การศึกษา หมายถึง การศึกษาสูงสุดของนักท่องเที่ยว

อาชีพ หมายถึง อาชีพของนักท่องเที่ยว

รายได้ หมายถึง ระดับรายได้ของนักท่องเที่ยว

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.1 เพื่อนำไปเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

1.2 ผลที่ได้จากการวิจัย สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครสวรรค์ และเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ต่อหน่วยงานอื่น ๆ ที่ลักษณะการให้บริการด้านการท่องเที่ยว หรือคล้ายคลึงกัน

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวทางการพัฒนาในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดนครสวรรค์ แนวความคิด ทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็น พื้นฐานและแนวทางในการวิจัย โดยแยกประเด็นการทบทวนวรรณกรรมออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. การให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

1.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ชวงส์ ฉายะบุตร (2539) ได้สรุปแนวความคิดของนักวิชาการและนักปกครองที่ เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า คำนิยามความหมายของการปกครองท้องถิ่นได้มีผู้ให้ ความหมายหรือคำนิยามไว้ ส่วนใหญ่มีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะต่างคือสำนวนและ รายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

เดเนียล วิท (Daniel Wit) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่ รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชน ในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตาม หลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่น ก็ย่อมเป็น รัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน

วิลเลียม วี. ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway) (1951 : 101-103) นิยามว่าการ ปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจ การปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้ง จากประชาชน

โจน เจ. คลาร์ก (John J. Clarke) (1957 : 87-89) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะและหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

แฮร์ริส จี. มอนตาญู (Haris G. Montagu) (1984 : 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร การปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งคนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วย การบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาคแต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

อีไมล์ เจ. ซัดดี (Emile J. Sady) (อ้างใน อุทัย หิรัญโต, 2523 : 4) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครอง ทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำกว่ารัฐ ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมาย และมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจการในท้องถิ่นได้ด้วยตนเองรวมทั้งอำนาจจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าทีของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ดังกล่าวอาจได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งโดยท้องถิ่นก็ได้

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (อ้างใน อุทัย หิรัญโต, 2523 : 2) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผล สืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการเมือง ของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง อุทัย หิรัญโต นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างโดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วนทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

วิลเลียม เอ. ร็อบสัน (อ้างใน ชูวงศ์ ฉายะบุตร : 2539) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ (William A. Robson, 1953:574) จากนิยามต่าง ๆ ข้างต้นสามารถสรุปหลักการปกครองท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ ดังนี้

1) การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ของไทยจัดเป็น กรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา ตามเหตุผลดังกล่าว

2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาลอำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครอง ท้องถิ่นระดับใด จึงจะเหมาะสม

3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการ ปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

(1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และ เพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

(2) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้น ๆ

4) มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติหรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหารสภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ชวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 26) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

(1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการ ให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของ รัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็น การแบ่งเบาทั้งในด้าน การเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

(2) เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริง และล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชน ในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

(3) เพื่อความประหยัดโดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่น ทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

(4) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครอง ระบอบ ประชาธิปไตย แก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือก เข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตามการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้ มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

1.3 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ ดังนี้

1.3.1 การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด (ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2518 : 6-7) โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

1.3.2 การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือ การที่ประชาชนมีตนเองมิใช่เป็น การปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึก ในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไข ปัญหาของท้องถิ่นของตน (อนันต์ อนันตกุล, 2521 : 6-7)

นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุดคือ รากหญ้า (Grass roots) ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่ง ของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ความล้มเหลวของระบอบ

ประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบ แต่องค์ประกอบสำคัญยิ่งยวดอันหนึ่ง ก็คือการขาดรากฐานในท้องถิ่น (ลิจิต ชีรเวทิน, 2525 : 3)

1.3.3 การปกครองท้องถิ่น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539 : 28-29)

- 1) ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง
- 2) รัฐบาลมีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชน ในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหา และความต้องการ ที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือจัดบริการ โครงการในท้องถิ่น โดยรูปแบบที่เหมือนกัน ย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่า ผู้ซึ่ง ไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด
- 3) กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการดังกล่าวเอง ดังนั้น หากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่าง และไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการ เฉพาะท้องถิ่นนั้น ๆ ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินการเองแล้ว ภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายเป็นไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐาน ในการดำเนินงานยิ่งขึ้น การแบ่งเบาภาระทำให้ รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อ ประเทศชาติโดยส่วนรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่าง ๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น
- 4) การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติ ไปยังส่วนเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลง ภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย ในประเทศไทย ผู้นำทางการเมืองที่มีชื่อเสียง เช่น นายทองหยด จิตตะวีระ, นายสุรินทร์ เทพกาญจนา เป็นต้น ล้วนแต่มีผลงานจากการเป็นนายกเทศมนตรี หรือผู้บริหารท้องถิ่นมาก่อน จนสามารถประสบความสำเร็จเป็นนักการเมืองที่มีชื่อเสียงในระดับชาติ (วิญญู อังคนารักษ์, 2518 : 98)

6) การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชน ในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้น จะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเอง ของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระ ในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริงมีเช่นนั้นแล้ว การพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ซึ่งได้บัญญัติให้จังหวัดหนึ่งให้มีองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่น เขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้แก่ เขตจังหวัด โดยมีพื้นที่รับผิดชอบทั้งจังหวัด ซึ่งมีโครงสร้างการบริหารประกอบด้วย สภากองการบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นสำหรับชุมชนกึ่งเมืองกึ่งชนบทโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัด จะจัดตั้งขึ้นทุกจังหวัด มีหน้าที่รับผิดชอบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนในชนบท ซึ่งแตกต่างจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบอื่น ดังนั้นกระบวนการในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในยุคโลกาภิวัตน์ (GLOBALIZATION) จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะพัฒนาเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการพัฒนา และเครื่องมือในการบริหาร คือ กระบวนการวางแผนพัฒนามาใช้ให้เกิดประสิทธิผล เพื่อให้การพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นให้ดีขึ้น (กรมการปกครอง, สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่นและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2543 : 25)

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ตาม พ.ร.บ. องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 หมวด 4 กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มาตรา 45 องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังต่อไปนี้

- (1) トラข้อบัญญัติโดยไม่ขัดแย้งต่อกฎหมาย
- (2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
- (3) สนับสนุนสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- (4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
- (5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งสรรให้แก่ให้แก่สภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
- (6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาพตำบล
- (7) คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (7 ทวิ) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (8) จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้แก่ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
- (9) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นราชการส่วนกลางหรือราชการส่วนภูมิภาคอาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ตามกฎกระทรวงกำหนด

กฎกระทรวง (พ.ศ. 2551) ออกตามความในพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 6 และมาตรา 45 (8) แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยออกกฎกระทรวงไว้ให้กิจการดังต่อไปนี้ เป็นกิจการที่ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นสมควรให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดร่วมดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ

- (1) จัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (2) กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (3) บำบัดน้ำเสีย
- (4) บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (5) วางผังเมือง

- (6) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ซึ่งอย่างน้อยต้องเป็นทางหลวงชนบทตามกฎหมายว่าด้วยทางหลวง
- (7) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ
- (8) จัดให้มีท่าเทียบเรือ ท่าข้าม ที่จอดรถ และตลาด
- (9) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (10) รักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน
- (11) จัดการศึกษา ทำนุบำรุงศาสนา และบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นหรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (12) จัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษา สถานพักผ่อนหย่อนใจสวนสาธารณะ และสวนสัตว์ ตลอดจนสถานที่ประชุมอบรมสำหรับราษฎร
- (13) จัดให้มีการสังคมสงเคราะห์และการสาธารณูปการ
- (14) ป้องกันและบำบัดรักษาโรค
- (15) จัดตั้งและการบำรุงสถานพยาบาล
- (16) ส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (17) ส่งเสริมและแก้ไขปัญหาการประกอบอาชีพ
- (18) กิจกรรมที่ได้มีการกำหนดไว้ในแผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ปฐุม มณีโรจน์ (อ้างใน พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538 : 30) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

สมชาติ กิจยรรยง (2536, หน้า 42) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้การบริการ จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536 อ้างใน พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538 : 32) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ คือ การที่บุคคลกลุ่มบุคคล หรือ หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับ

การให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

ชวงศ์ ฉายะบุตร (2536 : 11 – 14) ได้เสนอหลักการให้บริการในการพัฒนาการ ให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นตามหลักการ

1) ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชน เป็นเป้าหมายการบริการ ของรับในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการ ให้บริการดังนี้คือ

(1) ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับ บริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ ที่เขา ควรจะได้รับ

(2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อ สงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการ ควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

(3) จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบ เป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติใน ลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนิน ความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะ ให้บริการรู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่ง ประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับ บริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

(1) ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่าง ต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

(2) การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิ ประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลักโดยพยายามให้ผู้บริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่าง สะดวกและรวดเร็ว

(3) ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มี สิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2) **ความรวดเร็วในการให้บริการสังคม** ปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐแต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

(1) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

(2) การกระจายอำนาจ หรือ มอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

(3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

อนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเห็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรขอการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรการแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3) **การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์** เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนักซึ่ง

ลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียง ครั้งเดียว หรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า บัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัย สำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5) ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่งขึ้นความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

6) ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชน โดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

(1) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตามหรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

(2) การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ

ด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถ ในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสาร ที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้อง คำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้ เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาล ให้แก่ ผู้รายได้น้อยการเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่ มีเจตนาที่จะเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียก ความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการที่ควรจะได้รับ อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและ สร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการ ที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและ ในการที่จะได้รับการจากรัฐ

หลักการสำคัญในการให้บริการ

เพื่อนำสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ ดังนี้

- 1) การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้เข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างง่าย ๆ
- 2) การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาคำพูด และที่ไม่ใช่ภาษา คำพูด หรือที่เรียกว่า ภาษาท่าทางหรืออวัจนภาษา
- 3) ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้า การแสดงที่ดี ก็คือ การมีกริยามารยาทที่งดงามนั่นเอง ซึ่งแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดิน หรือการ แสดงออกด้วยภาษากาย
- 4) การมีความรับผิดชอบ ต่อไปนี้เป็นสูตรสำเร็จในการแสดงถึงความรับผิดชอบใน การทำงาน และเป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน

5) ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่าง ๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย

6) การมีความน่าเชื่อถือการที่ผู้ที่มีหน้าที่ในการบริการจะมีความเชื่อถือได้นั้นคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งที่สำคัญในการทำหน้าที่บริการ ปัญหาที่อยู่ที่ว่าทำอย่างไรจึงจะให้ลูกค้าหรือผู้ที่กำลังติดต่อเกิดความ ศรัทธา และเชื่อถือ

7) ความน่าไว้วางใจ นอกจากการทำให้คนเชื่อถือหรือเชื่อมั่นแล้วผู้ที่ทำหน้าที่บริการควรจะต้อง ทำให้เป็นคนที่น่าไว้วางใจอีกด้วย

8) การมีสุขภาพ และสุขภาพจิตที่ดี ผู้ให้บริการจะดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสมบูรณ์ อยู่เสมอ เมื่อมีสุขภาพกายที่ดีแล้ว สุขภาพจิตย่อมดีตามด้วย (สมชาติ กิจจรวยง, 2536, หน้า 44-57)

Milet (อ้างใน พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538 : 33) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Time Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ ผลเสียถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ampie Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Verma (อ้างใน พัทธ์ชัย ตรีชิต, 2538 : 33) การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการ เข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

- 1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้อง ขอรับบริการ
- 2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ผู้ต้องการเดินทาง
- 3) ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการได้แก่ แหล่ง บริการที่ผู้ยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
- 5) การยอมรับคุณภาพของบริการซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้ บริการด้วย

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความ แตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งโดยเสนอ คุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้า ต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูด ปากต่อปากจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการ ในรูปแบบที่ต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะ ต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพอใจ ประการที่สอง การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อม ที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ประการ ที่สาม ความสามารถ ประกอบด้วยความสามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถใน ความรู้วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่ การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับ บริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การ ต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี ประการที่หก การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสาร ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประการที่เจ็ด ความ ซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง

ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งที่ยั่งยืนได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐ แนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการ ที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้ หรือการใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้า ให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

การวัดความพึงพอใจในบริการ Millet (1954, p. 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก การให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็วทันต่อ คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2530, หน้า 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ คือ

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์ สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มีีซ้ำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติการ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่าง จากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมาก จนเกินไป

จากการศึกษาทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสามารถสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ จากการได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน รวดเร็ว ถูกต้อง ต่อเนื่องในการได้รับการปฏิบัติและเพียงพอต่อความต้องการ รวมทั้งได้รับการปฏิบัติที่มีความคืบหน้ามากขึ้นโดยที่ผู้ใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

วเรช จันทร์ศร (2544) ได้ศึกษาและเสนอการพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศ การปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพ ต้องให้ความสำคัญกับการนำเสนอวิธีการบริการคุณภาพโดยเน้นผลผลิตตรงตามความต้องการของหน่วยงาน การให้ความมั่นใจว่า มีการแก้ไข ปรับปรุงที่เหมาะสมหากมีสิ่งผิดพลาดต้องแก้ไข ชี้แจง ขอโทษ และการมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ให้บริการแต่ละคน กลุ่ม จัดหาข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงสมบูรณ์จัดให้มีทางเลือกในการให้คำแนะนำ หรือคำปรึกษาเพื่อประเมินผลด้านการปรับปรุงการให้บริการ และผู้ให้บริการสามารถให้การเสนอแนะได้

เรวัต แสงสุริยงค์ (2547) ได้ทำการศึกษาการบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery-ESD) มุ่งเน้นการให้บริการต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมงการให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทาง จะใช้แบบใหม่หรือโทรศัพท์ โทรสาร ที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยงานไปใช้ได้จากศูนย์กลาง การให้บริการของรัฐ (government gateway) โดยรูปแบบของการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ 4 รูปแบบ คือ รัฐบาล

สู่ประชาชน (Government to Citizen-G2C) เป็นเว็บที่บริการประชาชนซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของรายได้เข้าหน่วย งานรัฐ เช่นการเก็บภาษี การออกไปรับรอง รูปแบบที่สองคือ บริการของรัฐบาลสู่ธุรกิจ (Government to Business-G2B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้าง เป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สามคือ บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government-G2G) เป็นการประสานระหว่างหน่วยงาน (intra and inter administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ (Government to Foreign-G2X) เป็นบริการระหว่างรัฐบาล และรัฐหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุน การท่องเที่ยว

อาศยา โชติพานิช (2548) บทความหัวข้อเรื่อง “ศิลปะการให้บริการสู่ความรู้สึกที่ดี” สรุปได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์กรของมหาวิทยาลัยทักษิณไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบองค์กรเป็นเยี่ยม... **บริการเป็นยอด** (สมิต สัจฉกร. ศิลปะการให้บริการ. สำนักพิมพ์สายธาร กรุงเทพฯ, 2548.)

องค์กรมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมากเพราะองค์กรถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ และเทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ มีดังนี้

- จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว
- จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน
- เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำตำหนิติเตียนและคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป
- ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

3. การให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

แนวคิดหรือหลักการเกี่ยวกับการบริหารยุทธศาสตร์

วิสัยทัศน์ “นครสวรรค์น่าอยู่ ประชามติภาคเหนือ เมืองแห่งการศึกษา ธรรมชาติบึงบอระเพ็ด”

ภารกิจหรือพันธกิจ (MISSION) ในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์
พันธกิจ เป็นการกำหนดสิ่งที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์จะต้องดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ และแสดงถึงความเข้าใจในรายงานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ต้องดำเนินการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์จึงได้กำหนดพันธกิจไว้ดังนี้

พันธกิจที่ 1 สร้างระบบบริหารจัดการที่ดี ทั้งในด้านการพัฒนาและบริการ โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านการตัดสินใจ การวางแผน การตรวจสอบ

พันธกิจที่ 2 พัฒนาการให้มีศักยภาพและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พันธกิจที่ 3 ปรับปรุงและพัฒนาระบบสาธารณูปโภคสาธารณูปการให้ได้มาตรฐาน และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

พันธกิจที่ 4 ส่งเสริมและพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง ตลอดจนส่งเสริมอาชีพให้มีรายได้เพิ่มขึ้น

พันธกิจที่ 5 ส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา สาธารณสุข และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น

พันธกิจที่ 6 พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะพัฒนาบึงบอระเพ็ดให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวชั้นนำของภูมิภาค ให้จังหวัดนครสวรรค์เป็นประตูสู่ภาคเหนือ

พันธกิจที่ 7 ส่งเสริมและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
ยุทธศาสตร์การพัฒนา

1) ยุทธศาสตร์ด้านน้ำ

- (1) บริหารจัดการน้ำให้พอเพียงต่อพี่น้องเกษตรกรทั้งอุปโภค และบริโภค
- (2) สนับสนุนการขุดสระน้ำตามปรัชญา “เศรษฐกิจพอเพียง”
- (3) ดำเนินการจัดทำแผนที่เส้นทางน้ำ เพื่อการวางแผนเก็บกักน้ำไว้ใช้ประโยชน์ในหน้าแล้ง

- (4) ผลักดันให้มีประปาหมู่บ้านครบทุกหมู่บ้าน
 - (5) ผลักดันการสร้างเขื่อนแม่วงก์
- 2) ยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยว
- (1) ผลักดันให้บึงบอระเพ็ดเป็นแหล่งท่องเที่ยวระดับภูมิภาค
 - (2) ผลักดันให้บึงบอระเพ็ดเป็นศูนย์ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
 - (3) ผลักดันโครงการหนึ่งอำเภอ หนึ่งแหล่งท่องเที่ยว
 - (4) ผลักดันให้นครสวรรค์เป็นประตูสู่ภาคเหนือ
- 3) ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา กีฬาและวัฒนธรรม
- (1) ผลักดันให้นครสวรรค์ เป็นเมืองแห่งการศึกษาเมืองแห่งมหาวิทยาลัย
 - (2) ส่งเสริม และสนับสนุน โรงเรียนระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษา ให้มีสื่อการเรียนการสอนที่ได้มาตรฐานอย่างพอเพียง
 - (3) ผลักดันให้นครสวรรค์มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านกีฬา
 - (4) ส่งเสริมประเพณีศิลปวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของจังหวัดนครสวรรค์ให้คงอยู่ เช่น งานตรุษจีน, ประเพณีลอยกระทง , วันสงกรานต์และการแข่งขันเรือยาว เป็นต้น
 - (5) ส่งเสริมการเล่นพื้นบ้านของไทยที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น ในจังหวัดนครสวรรค์
 - (6) ส่งเสริมให้มีการจัดทำพิพิธภัณฑ์ในด้าน โบราณสถาน และด้าน โบราณวัตถุตามวัดวาอารามต่าง ๆ
- 4) ยุทธศาสตร์ด้านคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม
- (1) ผลักดันและส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เกิดกลุ่มอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในทุกอำเภอ
 - (2) พัฒนาคุณภาพชีวิต / เด็ก / สตรี / คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
 - (3) ให้การสนับสนุนและดำเนินการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ
 - (4) สนับสนุนให้มีรพพยาบาล เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยและอุบัติเหตุตามท้องที่ต่าง ๆ ได้ทันท่วงที
 - (5) ส่งเสริมและสนับสนุน การรณรงค์ป้องกันและปราบปรามยาเสพติด
 - (6) ผลักดันให้เกิดโรงเรียนชาวนาในทุกอำเภอที่มีความพร้อม
 - (7) ส่งเสริมการทำไร่นา การปลูกผักปลอดสารพิษ และการผลิตปุ๋ยชีวภาพไว้ใช้เองในชุมชน

(8) ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึก การอนุรักษ์แก๊วโลกร้อนและการผลิตพลังงานทดแทน

(9) ส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยทิ้งลงแม่น้ำ ลำคลอง

5. ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐานและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

(1) ผลักดันให้เกิดโครงการถนนปลอดฝุ่น

(2) ผลักดันให้มีการสร้าง ซ่อมแซมถนนที่เชื่อมต่อระหว่างจังหวัด / อำเภอ

(3) ส่งเสริมและสนับสนุนการลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ หรือ วันสงกรานต์ เป็นต้น

(4) จัดระบบให้การช่วยเหลือประชาชนที่ได้ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ ได้อย่างทันท่วงที เช่น ภัยแล้ง / ภัยหนาว / อุทกภัย / วาตภัย / และอัคคีภัย เป็นต้น

6. ยุทธศาสตร์ด้านความเป็นเสรีภาพ/เสมอภาคและภราดรภาพ

(1) สนับสนุนและส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยให้เกิดความจงรักภักดี ต่อชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

(2) สนับสนุนการปรองดอง รู้รักสามัคคีและปกป้องสถาบันสำคัญของชาติ โดยเฉพาะสถาบันพระมหากษัตริย์

7. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

(1) สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วยการจัด โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสัญจร สนทนากับประชาชน

(2) สนับสนุนการข้อมูลสารสนเทศมาพัฒนาการปฏิบัติงานให้ทันสมัย สะดวก รวดเร็วต่อการให้บริการประชาชน

การดำเนินงานในยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

นครสวรรค์

องค์การบริหารส่วนนครสวรรค์มีเป้าหมายในการพัฒนาจังหวัดนครสวรรค์ให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในภูมิภาค ผลักดันให้จังหวัดนครสวรรค์เป็นประตูสู่ภาคเหนือ มีข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดนครสวรรค์ให้ครบถ้วนและปรับปรุงเส้นทางท่องเที่ยวให้มีสภาพดี ปลอดภัย สะดวก สบาย สำหรับประชาชนและนักท่องเที่ยว จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวตลอดจนจัดเส้นทางท่องเที่ยวให้เป็นรูปแบบเชื่อมโยงทั้งภายในจังหวัดและสร้างกลุ่มท่องเที่ยวเครือข่ายกับจังหวัดใกล้เคียง โดยมีการวางแผนอย่างเป็นระบบ และที่สำคัญที่ต้องเร่งดำเนินการให้เป็นรูปธรรมคือการพัฒนาบึงบอระเพ็ดให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพระดับประเทศ

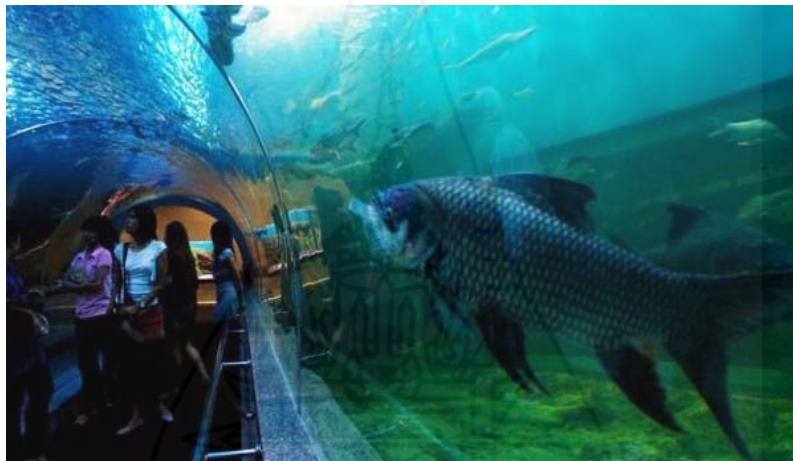
เป็นครัวปลาของประเทศและศูนย์เพาะพันธุ์ปลาสวยงามของประเทศเป็นสถานที่แสดงของจระเข้ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว



ภาพที่ 2.1 แผนที่การเดินทางไปท่องเที่ยวบึงบอระเพ็ด

ที่มา : SiamFreestyle.com (ออนไลน์)

บึงบอระเพ็ด เป็นบึงน้ำจืดขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทยซึ่งเกิดขึ้นตามธรรมชาติ อยู่ในท้องที่ 3 อำเภอ มีเนื้อที่ประมาณ 132,777 ไร่ 56 ตารางวา มีสัตว์และพันธุ์พืชน้ำอยู่มากมาย บึงบอระเพ็ด มีชื่อเสียงรู้จักกันแพร่หลายมานานว่าเป็นแหล่งน้ำที่มีจระเข้ชุกชุม และเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ปลาน้ำจืดแหล่งใหญ่ที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศ ประมาณว่ามีพันธุ์ปลาต่าง ๆ ประมาณ 148 ชนิด พันธุ์สัตว์ที่หายากได้แก่ นกเจ้าฟ้าหญิงสิรินธร ปลาเสือตอ ปัจจุบันจระเข้ในบึงเหลืออยู่น้อยมาก จะมีให้เห็นก็ที่ศูนย์วิจัยและพัฒนาประมงน้ำจืดนครสวรรค์ ซึ่งได้เพาะพันธุ์และเลี้ยงไว้ให้นักท่องเที่ยวชมเท่านั้น นอกจากนี้ในบริเวณบึงยังเป็นที่อยู่อาศัยของนกนานาชนิด บึงบอระเพ็ดแยกจากถนนสายเอเชีย ไปตามถนนสาย 225 (นครสวรรค์-ชุมแสง) ระยะทาง 8 กม. มีบริการเรือนำชมบึงบอระเพ็ด



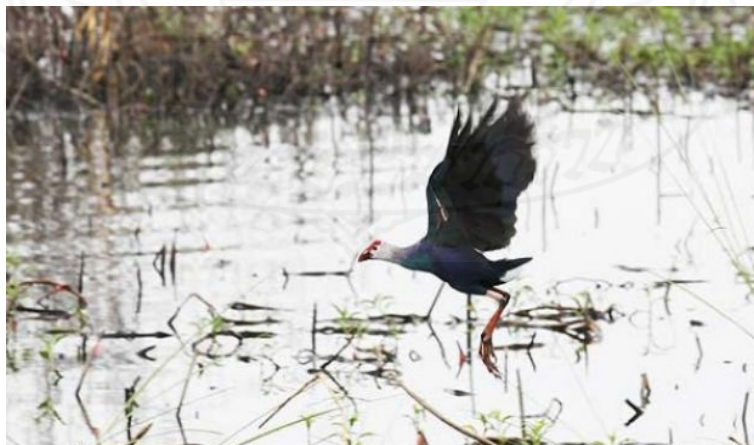
ภาพที่ 2.2 อาคารแสดงพันธุ์สัตว์น้ำบึงบอระเพ็ด
ที่มา : องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

โครงการ/กิจกรรม ที่พัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ได้จัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครสวรรค์ โดยได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครสวรรค์ ที่ต้องพัฒนาและส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง บรรลุไว้ในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์กรเป็นจำนวนมาก ดังเช่นโครงการต่อไปนี้

1) โครงการเข็นดูดาว เข้าวานก Adventure Camping

กิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว “เข็นดูดาว เข้าวานก” เริ่มตั้งแต่ 15 ธันวาคมต่อเนื่องไปจนถึงสิ้นเดือน กุมภาพันธ์ ของทุกปี ณ บริเวณ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว บึงบอระเพ็ด หมู่ที่ 3 ต.แควใหญ่ อ.เมือง จ.นครสวรรค์



ภาพที่ 2.3 แหล่งรวมของนกน้ำ
ที่มา : หนังสือพิมพ์ผู้จัดการออนไลน์



ภาพที่ 2.3 แหล่งรวมของนกน้ำ

ที่มา : หนังสือพิมพ์ผู้จัดการออนไลน์

บันทึก วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2555 20:36:35 น.

นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมร่วมสนุกสานเช่น **แข่งโซว์รถออฟโรด** สำหรับการพักผ่อนในศูนย์บริการนักท่องเที่ยวบึงบอระเพ็ด องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ได้ทำเต็นท์พักกิ่งถาวรมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเต็นท์ เช่น ที่นอน โคมไฟ โต๊ะ เก้าอี้

เขาหน่อ- เขาแก้ว อูริมทางหลวงสายพหลโยธิน ช่วงนครสวรรค์ – กำแพงเพชรในท้องที่ตำบลบ้านแดน อำเภอบรรพตพิสัยระยะทางจากตัวจังหวัดประมาณ 40 กม. และจากที่ว่าการอำเภอบรรพตพิสัย ประมาณ 18 กม. เขาหน่อเป็นหินปูนที่มีวัดเขาหน่ออยู่เชิงเขา มีบันไดขึ้นสู่ถ้ำบนยอดเขาและมีพระพุทธรูปนอนองค์ใหญ่อยู่ปากถ้ำ บริเวณยอดเขามีทิวทัศน์ที่งดงาม ประดับประดาไปด้วยปล้นทมที่มีอายุนับร้อยปี บริเวณเชิงเขามีฝูงลิงป่าเป็นจำนวนมาก คอยรับประทาน

อาหารจากนักท่องเที่ยวที่มาเยือน นอกจากนี้เวลาเย็นจะมองเห็นฝูงค้างคาวนับล้าน ๆ ตัวที่อาศัยอยู่ตามถ้ำน้อยใหญ่ในภูเขาบินออกไปหากินดูเป็นสายขาวสีดำพริ้วไปมาบนท้องฟ้าสวยงามมาก



ภาพที่ 2.4 สถานที่ท่องเที่ยว เขาหน่อ-เขาแก้ว

ที่มา : สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ (2555)

2) โครงการจัดอบรมมัคคุเทศก์น้อยบึงบอระเพ็ด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ได้จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวบึงบอระเพ็ด จัดฝึกอบรมมัคคุเทศก์น้อยบึงบอระเพ็ด โดยรับสมัครเด็กนักเรียนในโรงเรียนต่าง ๆ รอบบึงบอระเพ็ด อายุระหว่าง 12-15 ปี กล้าคิด แสดงออก มีบุคลิกเป็นผู้นำ เป็นผู้สนใจเกี่ยวกับธรรมชาติ พันธุ์นก พันธุ์สัตว์ ดาราศาสตร์และบึงบอระเพ็ด มีภูมิลำเนาใกล้บึงบอระเพ็ด เข้ารับการอบรมโดยคณะวิทยากร ชมรมคุณนครสวรรค์ ภาคทฤษฎีและภาคสนาม จบหลักสูตรสามารถเป็นมัคคุเทศก์ ถ่ายทอดความรู้แก่นักท่องเที่ยวและมีรายได้พิเศษ ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ และร่วมงานกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ รุ่นละจำนวน 40 คน เมื่อสำเร็จการฝึกอบรมจะได้รับใบประกาศนียบัตรให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทำให้เยาวชนในท้องถิ่นมีความรักและหวงแหน และร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้คงอยู่ เป็นการร่วมกันประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวบึงบอระเพ็ด

3) โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวหนึ่งอำเภอ หนึ่งแหล่งท่องเที่ยว

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ได้กำหนดยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวและแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดนครสวรรค์ โดยมีเป้าหมายที่จะผลักดันและส่งเสริม

การท่องเที่ยวของทุกอำเภอในเขตจังหวัดนครสวรรค์ให้มีศักยภาพ จึงได้ดำเนินการ โครงการนี้อย่างต่อเนื่อง เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 เป็นต้นมา เป็นการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวให้ประชาชนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ได้รับรู้ อีกทั้งยังเป็นพัฒนาและเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครสวรรค์อย่างยั่งยืน

4) โครงการสงกรานต์หรรษา ดนตรีมหาด สาดน้ำบึงบอระเพ็ด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ได้จัดกิจกรรมนี้ขึ้น เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีของไทยแต่โบราณ ส่งเสริมวันครอบครัว วันผู้สูงอายุ ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ครบวงจร เป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้รับรู้ และสนใจเดินทางมาท่องเที่ยวบึงบอระเพ็ดมากขึ้น ในช่วงเทศกาลสงกรานต์ของทุกปี เป็นแนวทางการพัฒนาที่สามารถส่งเสริมผลักดันการท่องเที่ยวตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิภาวรรณ หายทุกข์ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัญหาและการพัฒนาการบริการการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลจิม อำเภอปง จังหวัดพะเยา พบว่า อาคารสถานที่คับแคบและมีพื้นที่ในการชำระภาษีน้อยและมีป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษีขนาดเล็ก ไม่ชัดเจน เนื่องจากไม่สามารถติดป้ายขนาดใหญ่ได้ ส่วนการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ของเทศบาลควรมีการขยายสถานที่ในการเสียภาษีให้มีสถานที่ที่กว้างขวาง เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ

ภูษวรรณ เชื้อนทา (2552) ศึกษาเรื่อง ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัญหาในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่สำคัญคือ ปัญหาด้านบุคลากร มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรไม่เพียงพอ ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานในการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารมีไม่เพียงพอ ปัญหาด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน คือ การให้บริการตามระบบบัตรคิวยังไม่มี และปัญหาด้านอาคารสถานที่อำเภอแม่สาย มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่สำคัญคือ ด้านบุคลากร ควรจัดให้มีอัตราเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ควรมีการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ ด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน ควรจัดให้มีที่กีดบัตรคิวในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร และด้านสถานที่ ควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ

จตุรรัตน์ ทองหยิบ (2552) ศึกษาเรื่องกลยุทธ์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยว บึงบอระเพ็ด จังหวัดนครสวรรค์ กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า พฤติกรรมการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวมาเที่ยวบึงบอระเพ็ด จังหวัดนครสวรรค์ จะเดินทางมาเป็นครอบครัวไม่เลือกฤดูกาลมาตามความเหมาะสม (ร้อยละ 39.50) จะใช้เวลามาท่องเที่ยวครึ่งวัน/ครึ่ง (ร้อยละ 49.25) มาเที่ยวเฉพาะในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ (ร้อยละ 44.50) นักท่องเที่ยวพักค้างคืนอื่น ๆ (ร้อยละ 42.50) ค่าใช้จ่ายต่ำกว่า 500 บาท/วัน นักท่องเที่ยวชอบชมอาคารแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ บึงบอระเพ็ด (ร้อยละ 59.50) มีความประทับใจในการตกแต่งภูมิทัศน์ (ร้อยละ 27.75) ทราบข้อมูล บึงบอระเพ็ด จากญาติพี่น้อง เพื่อนบ้าน (ร้อยละ 46) และเสนอให้ปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในโครงการพัฒนาบึงบอระเพ็ด เช่น การจัดสถานที่ต่าง ๆ ให้สวยงาม มีลานจอดรถสำหรับนักท่องเที่ยว อากาศ ถ่ายเทได้สะดวก จัดสวนหย่อมให้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ห้องน้ำสะอาดเสมอตลอดเวลา เส้นทางจราจรสัญจรได้สะดวกสบาย จัดชุมชนทัศนียภาพของ บึงบอระเพ็ด อันดับรองมา นักท่องเที่ยวเสนอให้ปรับปรุงด้านผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ และกิจการการแสดงต่าง ๆ ส่วนความเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่พาบุตรหลานมาเที่ยวบึงบอระเพ็ด จำนวน 15 คน มีความเห็นว่า เหตุที่มาเที่ยวเนื่องจากอยู่ใกล้กับจังหวัดนครสวรรค์ ถึงร้อยละ 46.67 เห็นว่าประหยัดค่าใช้จ่าย ร้อยละ 26.67 มีความเห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์พัฒนา บึงบอระเพ็ดเป็นสถานที่ท่องเที่ยวดีมาก ร้อยละ 40 ควรมีสถานที่จอดรถ ร่มเงาด้านมีน้อย ร้อยละ 26.67 เสนอให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ปลูกต้นไม้ จัดสวนหย่อมพักผ่อน ร้อยละ 26.67 เห็นว่าควรมีงบประมาณบุคลากร เครื่องมือ เครื่องจักร มีศักยภาพเพียงพอและเหมาะสมในการส่งเสริมและพัฒนาบึงบอระเพ็ดด้านการท่องเที่ยว ความเห็นจากการสังเกตการณ์ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ บอกว่าร้อนมากเนื่องจากร่มเงาด้านมีน้อย และสถานที่จอดรถไม่มีหลังคาบังแสงแดด

เกศศิริ สรเดช (2552) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม อำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี พบว่า ด้านข้อมูลข่าวสาร ประชาชนแสดงความพึงพอใจเกี่ยวกับหน่วยงานมีข้อมูลข่าวสารที่เป็นระบบ สามารถตรวจสอบได้ ร้อยละ 85.7 และร้อยละ 61.9 ต้องการให้ปรับปรุงเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ให้ผู้รับบริการมีความถูกต้องชัดเจน ด้านสถานที่ให้บริการ ประชาชนแสดงความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสถานที่การให้บริการ มีความเหมาะสม ร้อยละ 76.2 และร้อยละ 69.5 ต้องการให้ปรับปรุง เกี่ยวกับป้ายประชาสัมพันธ์แสดงการให้บริการมีความชัดเจน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ประชาชนแสดงความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงานให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ร้อยละ 84.6 และร้อยละ 58 ต้องการให้ปรับปรุงเกี่ยวกับพนักงานติดตามการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนแสดงความพึงพอใจเกี่ยวกับการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการชัดเจน ร้อยละ 91.6

และร้อยละ 65.1 ต้องการให้ปรับปรุงเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ให้กับประชาชนทราบ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ควรปรับปรุงสถานที่ในการบริการมากกว่าเดิม ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์บริการประชาชนในด้านข้อมูลข่าวสาร ควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับงาน และมีความรู้ในด้านการทำงาน ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ ควรมีการปรับปรุงในการบริการให้รวดเร็วกว่านี้ ให้เจ้าหน้าที่ทำงานรวดเร็วและรอบคอบขึ้น และควรระบุเวลาในการบริการที่แน่นอน

ดอกอ้อ บุญแสนยศ (2553) ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาความพร้อมด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัด “ร้อยแก่น มหา กาศ” พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของอุปทานการท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัด “ร้อยแก่น มหา กาศ” โดยรวมอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของอุปทานการท่องเที่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์ในทางบวก อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการสนทนากลุ่มมีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการส่งเสริมและขยายการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเพิ่มมิติการท่องเที่ยวให้ เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่มาตรฐาน ควรส่งเสริม การอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว ควรปรับปรุงเส้นทางคมนาคมให้เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ควรจัดให้มีระบบขนส่งมวลชน และควรจัดทำคู่มือการเดินทางสำหรับนักท่องเที่ยว ควรพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว อาทิ การประชาสัมพันธ์ การทำแผนที่ และป้ายบอกทางสำหรับ นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง ควรกำหนดยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวตามแผนพัฒนาภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ คือ เป็นดินแดนสำหรับการพักผ่อน มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงาม และหลากหลายมีอาหารที่หลากหลาย มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอารยธรรม เชิงวัฒนธรรม มีการส่งเสริมให้เกิดสถานที่หรือสถาบันเพื่อสุขภาพ และควรกำหนดกลยุทธ์ด้านการ ประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว ควรเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนกิจการ การท่องเที่ยวควรส่งเสริมการผลิตและการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน และจัดฝึกอบรมด้านการบริการ และการต้อนรับนักท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรและประชาชน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

การศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ มุ่งศึกษาใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการสถานที่ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. วิธีการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนหรือนักท่องเที่ยวที่มาเข้าท่องเที่ยวและได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งประชากรทั้งหมดมีโอกาสถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง เฉลี่ยประมาณเดือนละ 750 คน (ข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ พ.ศ.2554)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

(1) กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวที่มาเข้าท่องเที่ยวและได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ คือ โครงการพัฒนาบึงบอระเพ็ด ด้านการท่องเที่ยวและเขื่อน-เขาก้าว โดยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Taro Yamane ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาจำนวน 260 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Finite Population) ใช้สูตรทาโร ยามาเน (Taro Yamane ,1973 : 125) ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

เมื่อ $N = 750$ หน่วย และ $e = 0.05$

$$n = \frac{750}{1 + 750 \times (0.05)^2}$$

ดังนั้น จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง = 260 คน

(2) การสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนหรือนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการด้านการท่องเที่ยวจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญซึ่งประชากรทั้งหมดมีโอกาสถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) คือ

ก. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Survey) โดยการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดในตำรา วารสาร ผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ เพื่อสร้างกรอบแนวคิดนำการวิจัยและสมมติฐาน

ข. ศึกษาโดยวิจัยภาคสนาม (Field Survey) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้จากการทบทวนวรรณกรรม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะมาทำการวิเคราะห์และเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในสถานที่ท่องเที่ยวภายใต้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้สำหรับสอบถามประชาชนหรือนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ ด้านการการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ เป็นคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน คือ

ก) แบบสอบถามปลายปิด (Closed – ended Questions) ใช้สำหรับสอบถามประชาชน โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มผู้มาใช้บริการ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบและกรอกข้อมูล

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่สำหรับให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีความหมายของแต่ละระดับ ดังนี้

มากที่สุด หมายถึง มีระดับปัญหาการให้บริการมากที่สุด

มาก หมายถึง มีระดับปัญหาการให้บริการมาก

ปานกลาง หมายถึง มีระดับปัญหาการให้บริการปานกลาง

น้อย หมายถึง มีระดับปัญหาการให้บริการน้อย

น้อยที่สุด หมายถึง มีระดับปัญหาการให้บริการน้อยที่สุด

ข) คำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการ และข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการด้านการท่องเที่ยว

3.2 การสร้างเครื่องมือ

(1) ศึกษาตำรา บทความทางวิชาการ รายงานการวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

(2) จัดสร้างแบบสอบถาม โดยพิจารณาถึงรายละเอียดให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์และลักษณะของการศึกษา

(3) สร้างแบบสอบถามฉบับร่างขึ้นแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบและให้คำแนะนำ แล้วปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

(4) นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้มีประสบการณ์เกี่ยวกับการสร้างเครื่องมือตรวจสอบ ความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

- พ.จ.อ.ดร.สมชัย ศิริสมบัติ รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา รองปลัดเทศบาลเมืองหนองปรือ

- นายสุมน สุกใส รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อขวางทอง

- นางจุฑารัตน์ ทองหิบบ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น หัวหน้าฝ่ายจัดหาประโยชน์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

(5) เพื่อความถูกต้องของเนื้อหา ภาษาโครงสร้าง ได้นำผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิไปคำนวณค่าดัชนี ความสอดคล้อง IOC (Index of Item objective Congruence) ได้ค่าความสอดคล้องเท่ากัน หรือมากกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามตรงตามเนื้อหา นำข้อเสนอนี้มาเพิ่มเติมมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมชัดเจนยิ่งขึ้น

+ 1 หมายถึง ข้อคำถามนั้น มีความสอดคล้อง

0 หมายถึง ไม่แน่ใจหรือตัดสินใจไม่ได้

- 1 หมายถึง ข้อคำถามนั้น ไม่สอดคล้อง

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum^R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามในแบบสอบถาม

\sum^R หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ในการพิจารณาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถามนั้น มีค่าเท่ากับ 1.00 หากข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 จะคัดเลือกไว้ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 จะพิจารณาปรับปรุง หรือไม่คัดเลือกไว้

(6) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) โดยทดลองใช้ (Try Out) แบบสอบถามกับจังหวัดใกล้เคียง ซึ่งมีใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วคำนวณหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ครอนบัค (Cronbach) ปรากฏผล คือ แบบสอบถามส่วนที่ 2 ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.84 และสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.82

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามปลายเปิดที่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นโดยอิสระ และข้อมูลเชิงปริมาณ เก็บด้วยการใช้แบบสอบถาม ในส่วนที่เป็นคำถามปลายปิด ในการสอบถามประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 260 ตัวอย่าง

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารวิชาการงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ การศึกษา บทความทางวิชาการ และเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติ ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

2) ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผู้ศึกษาค้นคว้ากำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางของ เบสท์ (Best :1963 อ้างถึง บุญชม ศรีสะอาด ,2540: 100) ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	มีปัญหามากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง	มีปัญหามาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	มีปัญหปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	มีปัญหาน้อย
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	มีปัญหาน้อยที่สุด

3) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยการวิเคราะห์เนื้อหาในภาพรวม (Content analysis) เพื่อตอบคำถามในการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์” ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูล โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวและได้รับการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มในพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ หรือกลุ่มคนนอกพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์

กลุ่มผู้มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
คนในพื้นที่ จังหวัดนครสวรรค์	45	17.30
คนนอกพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์	217	82.70
รวม	260	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงกลุ่มผู้มาใช้บริการในแหล่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นคนนอกพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ คิดเป็นร้อยละ 82.70 รองลงมา เป็นผู้คนในพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ คิดเป็นร้อยละ 17.30

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	97	37.30
หญิง	163	62.70
รวม	260	100

จากตารางที่ 4.2 แสดงเพศของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.70 รองมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.20

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 30 ปี	48	18.50
อายุ 30-39 ปี	62	23.80
อายุ 40-49 ปี	58	22.30
อายุ 50-59 ปี	45	17.30
อายุ 60 ปีขึ้นไป	47	18.10
รวม	260	100

จากตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนอายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.80 รองลงมามีอายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.30 อายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.50 อายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.10 และอายุระหว่าง 50-59 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.30

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	7	2.70
มัธยมศึกษาตอนต้น	56	21.50

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย	31	11.90
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	45	17.30
ปริญญาตรี	76	29.20
ปริญญาโท	28	10.80
ปริญญาเอก	6	2.30
อื่น ๆ	11	4.30
รวม	260	100

จากตารางที่ 4.4 แสดงระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.20 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 21.50 และมีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 17.30 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 11.90 การศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็น ร้อยละ 10.80 ระดับอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.30 และการศึกษาระดับประถมศึกษา มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.70

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

กลุ่มอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	67	25.80
ธุรกิจส่วนตัว	56	21.50
ลูกจ้างเอกชน/รับจ้าง	45	17.30
เกษตรกร	23	8.90
อื่น ๆ	69	26.50
รวม	260	100

จากตารางที่ 4.5 แสดงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพอื่น ๆ มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.50 รองลงมามีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ

25.80 อาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 21.50 อาชีพลูกจ้างเอกชน/รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 17.30
อาชีพเกษตรกร มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.90

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	22	8.50
5,001-10,000 บาท	38	14.60
10,001-20,000 บาท	123	47.30
20,001-30,000 บาท	64	24.60
มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป	13	5.00
รวม	260	100

จากตารางที่ 4.6 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.30 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.60 และมีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.60 มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.50 และมีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร

ข้อความ	ระดับปัญหา					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวมีไม่เพียงพอไม่สามารถรองรับการให้บริการได้ทั่วถึง	-	22	217	17	4	2.99	.46	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับปัญหา					X ⁻	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการท่องเที่ยวมี ความรู้ความสามารถใน การให้บริการน้อย เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ หรือช่วยแก้ไขปัญหาได้ ไม่มาก	11 (4.2)	19 (7.3)	130 (50.0)	64 (24.6)	36 (13.8)	2.63	.96	ปาน กลาง
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติงานด้วยความล่าช้า	- (1.9)	5 (1.9)	204 (78.5)	25 (9.6)	26 (10.0)	2.72	.66	ปาน กลาง
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการท่องเที่ยวบริการ ไม่สุภาพ/แสดงกริยาไม่ เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	- (.80)	2 (.80)	41 (15.80)	144 (55.40)	10 (3.80)	1.9 0	.68	น้อย
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขาดความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติงาน	6 (2.30)	25 (9.60)	114 (43.80)	105 (40.40)	-	2.67	.80	ปาน กลาง
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขาดความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติงาน	6 (2.30)	25 (9.60)	114 (43.80)	105 (40.40)	-	2.67	.80	ปาน กลาง
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการท่องเที่ยวปฏิบัติ ต่อผู้มาติดต่อ ไม่เสมอ ภาคและเท่าเทียมกัน	- (.40)	1 (.40)	243 (93.50)	9 (3.50)	7 (2.70)	2.92	.37	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับปัญหา					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
8. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการท่องเที่ยวขาด ความชัดเจนในการ ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการบริการ	2 (.80)	5 (1.90)	29 (11.20)	167 (64.20)	57 (21.90)	1.96	.69	น้อย
9. เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการด้านการ ท่องเที่ยวไม่ตรงต่อ เวลาในการให้บริการ	9 (3.50)	14 (5.40)	181 (69.60)	48 (18.50)	8 (3.10)	2.88	.70	ปานกลาง
10. การแต่งกายของ เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการไม่ สุภาพเรียบร้อย	7 (2.70)	7 (2.70)	199 (76.50)	40 (15.40)	7 (2.70)	2.88	.62	ปานกลาง
11. เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการไม่ให้ ความสำคัญกับ ผู้ใช้บริการ	-	1 (.40)	5 (1.90)	250 (96.20)	4 (1.50)	2.01	.22	น้อย
12. เจ้าหน้าที่ ให้บริการแก่ ผู้มารับ บริการไม่ทั่วถึง	5 (1.90)	5 (1.90)	20 (7.70)	156 (60.00)	73 (28.10)	1.93	1.0	น้อย
13. เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการขาดความ สม่ำเสมอ และต่อเนื่อง ในการให้บริการ	18 (6.90)	28 (10.10)	59 (22.70)	124 (47.70)	30 (11.50)	2.57	1.1	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับปัญหา					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
14. บริเวณจุด ประชาสัมพันธ์ ไม่มีเจ้าหน้าที่ ผลัดเปลี่ยนเวร ประชาสัมพันธ์ ช่วงพักกลางวัน	10 (3.80)	22 (8.50)	86 (33.10)	124 (47.70)	18 (6.90)	2.55	.89	ปาน กลาง
15. เจ้าหน้าที่มีขาด ความพร้อมในการ ให้บริการ	10 (3.80)	18 (6.90)	34 (13.10)	154 (59.20)	44 (16.90)	2.22	.94	น้อย ย
รวม						2.67	0.78	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านบุคลากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าระดับปัญหาด้านบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการ ตอบว่ามีปัญหาระดับน้อย คิดเป็น ร้อยละ 96.20 รองลงมาตอบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อ ไม่เสมอภาคและเท่าเทียมกัน มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ตอบว่าปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 93.50 ลำดับต่อมามองว่าปัญหาอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวมีไม่เพียงพอไม่สามารถรองรับการให้บริการได้ทั่วถึง อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 83.50 และปัญหาการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการไม่สุภาพเรียบร้อย เป็นปัญหาระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 76.50 และมีผู้ตอบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความล่าช้า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 78.50 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยในระดับปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.67$, S.D.= 0.78)

จากคำถามปลายเปิด ที่สรุปได้จากแบบสอบถามในเรื่องของปัญหาอื่น ๆ ของการให้บริการด้านบุคลากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวโดยตรงอย่างแท้จริง ต่างเป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นตามตำแหน่งต่าง ๆ ทั่วไป ซึ่งพนักงานผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป และยังประกอบไปด้วยบริษัทเอกชนที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ จ้างมาดำเนินงาน เช่น งานรักษาความปลอดภัย งานแม่บ้าน งานปรับปรุงภูมิทัศน์ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และอีกส่วนหนึ่งเป็นพนักงานจ้างเหมารายเดือน

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ

ข้อความ	ระดับปัญหา					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. สถานที่ในการให้บริการ ไม่มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย	21 (8.10)	39 (15.0)	56 (21.50)	107 (41.20)	37 (14.20)	2.61	1.14	ปานกลาง
2. สถานที่ให้บริการไม่ สะอาด	8 (3.10)	18 (6.90)	60 (23.10)	129 (49.60)	45 (17.30)	2.29	.94	น้อย
3. จุดบริการน้ำดื่ม ไม่มี สุขอนามัย เนื่องจากมี ภาชนะสำหรับใส่น้ำดื่ม น้อย	40 (15.40)	63 (24.20)	71 (27.30)	67 (24.60)	22 (8.50)	3.13	1.20	ปานกลาง
4. จัดให้มีถังขยะตามจุด ต่าง ๆ ไม่เพียงพอ	3 (1.20)	8 (3.10)	33 (12.70)	190 (73.10)	26 (10.00)	2.12	.66	น้อย
5. ห้องสุขาสำหรับ ให้บริการมีไม่เพียงพอ	10 (3.80)	20 (7.70)	76 (29.20)	112 (43.10)	42 (16.20)	2.40	.98	น้อย
6. สถานที่จอดรถไม่ เพียงพอสำหรับการ ให้บริการ	10 (3.80)	124 (47.70)	71 (27.30)	12 (4.60)	43 (16.50)	2.32	.93	น้อย

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับปัญหา					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
7. ไม่มีมุนั่งเล่น สำหรับนักท่องเที่ยว ขณะรอชมการแสดง	25 (9.60)	69 (26.50)	61 (23.50)	71 (27.30)	34 (13.10)	2.92	1.20	ปาน กลาง
8. จุดสำหรับให้บริการ เสียงตามสายไม่ชัดเจน ทำให้พลาดเวลาการ แสดง	20 (7.70)	55 (21.20)	77 (29.60)	80 (30.80)	28 (10.80)	2.84	1.11	ปาน กลาง
9. การตีประกาศ และประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารที่ เกี่ยวข้องไม่ชัดเจน	36 (13.80)	69 (26.50)	98 (37.70)	43 (16.50)	14 (5.40)	3.25	1.06	ปาน กลาง
10. การจราจรภายใน พื้นที่ไม่สะดวก มีดิน โคลนบนผิวการจราจร	28 (10.70)	170 (65.10)	41 (15.80)	12 (4.60)	9 (3.40)	3.27	1.06	ปาน กลาง
11. สถานที่ให้บริการ ด้านการท่องเที่ยวยัง ไม่มีความหลากหลาย	221 (85.00)	24 (9.20)	5 (1.90)	5 (1.90)	5 (1.90)	4.73	.76	มาก ที่สุด
12. การจัดรูปแบบร้าน จำหน่ายอาหาร หลากหลายรูปแบบ ไม่เป็นระเบียบ	43 (16.50)	92 (35.40)	59 (22.70)	48 (18.50)	18 (6.90)	3.34	1.16	ปาน กลาง
รวม						2.94	1.02	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านสถานที่สำหรับให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ตอบว่า ระดับปัญหาด้านสถานที่สำหรับให้บริการได้แก่ สถานที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวยังไม่มีความหลากหลาย ตอบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.00 ลำดับถัดมา คือ ปัญหาการจัดให้มีถังขยะตามจุดต่าง ๆ ไม่เพียงพอ เห็นว่ามีปัญหาอยู่ในระดับที่น้อย คิดเป็นร้อยละ 73.60 ลำดับถัดมา คือ ปัญหาการจราจรภายในพื้นที่ไม่สะดวก มีดินโคลนบนผิวการจราจร เห็นว่ามีปัญหาอยู่ในระดับที่มาก คิดเป็นร้อยละ 65.10 และปัญหาสถานที่ให้บริการไม่สะอาด เห็นว่าเป็นปัญหาอยู่ในระดับที่น้อย คิดเป็นร้อยละ 49.60 และปัญหาสถานที่จอดรถไม่เพียงพอสำหรับการให้บริการ ตอบว่าเป็นปัญหาอยู่ในระดับที่มาก คิดเป็นร้อยละ 47.70 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X}) = 2.94 , S.D.= 1.02)

จากคำถามปลายเปิด ที่สรุปได้จากแบบสอบถามในเรื่องของปัญหาอื่น ๆ ของการให้บริการด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าสถานที่ให้บริการยังอยู่ระหว่างการพัฒนาสิ่งปลูกสร้างหลายอย่าง เช่น อาคารบริการที่พนักงานท่องเที่ยว อาคารสัมมนา ขนาด 2,500 ที่นั่ง สวนสนุกน้ำ เป็นต้น ทำให้ภูมิทัศน์ภายในสถานที่ท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ บรรยากาศไม่สวยงามเท่าที่ควร ประกอบการก่อสร้างทำให้การสัญจรไปมาต้องพบกับปัญหาดินโคลน โดยเฉพาะช่วงฝนตก และในช่วงอากาศร้อน พื้นที่ส่วนใหญ่มีร่มเงา ของต้นไม้ไม่มากนัก ช่วงเวลาชมการแสดงตามช่วงเวลาต่าง ๆ นักท่องเที่ยวต้องหาที่พักผ่อนโดยไม่มีสวนหย่อมให้พักผ่อน ตลอดจนยานพาหนะของนักท่องเที่ยวไม่มีสถานที่เฉพาะสำหรับจอดรถ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวมักจอดตามความสะดวก ทำให้ไม่มีความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย อีกทั้งความปลอดภัยบางครั้งพรอชิตซ์อันตราย และยังพบว่ามีกิ่งไม้หักก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ข้อความ	ระดับปฏิบัติการ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ขาดการประชาสัมพันธ์ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	6 (2.30)	8 (3.10)	179 (68.80)	46 (17.70)	21 (8.10)	2.74	.75	ปานกลาง
2. ขาดความต่อเนื่องในการให้บริการ	8 (3.10)	12 (4.60)	33 (12.70)	129 (49.60)	78 (30.00)	2.01	.94	น้อย
3. การบริการภาพยนตร์สามมิติไม่มี การเพิ่มเรื่องใหม่ ๆ บ้าง ทำให้ลดแรงดึงดูดการเข้าชม	38 (14.60)	46 (17.70)	66 (25.40)	77 (29.60)	33 (12.70)	2.92	1.2	ปานกลาง
4. เอกสาร/วารสารสำหรับเผยแพร่บริการแก่ผู้มารับบริการไม่ปรับข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัย	7 (2.70)	11 (4.20)	45 (17.30)	181 (69.60)	16 (6.20)	2.28	.76	น้อย
5. การจัดจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึกขาดเอกลักษณ์เฉพาะตัวและมีราคาสูง		120 (46.20)	49 (18.80)	30 (11.50)	17 (6.00)	3.56	1.1	มาก
6. การให้บริการไม่มีการจัดลำดับคิวที่ชัดเจน	27 (21.90)	70 (26.90)	79 (30.40)	50 (19.20)	34 (13.10)	3.02	1.1	ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับปัญหา					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
7. การรับจองห้องพักไม่สะดวกแก่บุคคลภายนอก เนื่องจากสัญญาณโทรศัพท์ขัดข้องบ่อย	57 (21.90)	160 (61.50)	32 (12.30)	9 (3.50)	2 (.80)	4.00	.74	มาก
8. การจัดบริการมักคุเทศก์ไม่มีความสม่ำเสมอในเวลาให้บริการ	39 (15.00)	183 (70.40)	14 (5.40)	17 (6.50)	7 (2.70)	3.89	.83	มาก
9. การจัดบริการเรือนำเที่ยว รับผู้โดยสารเรือที่เป็นผู้รับบริการมากเกินไปจนความจุของเรือ	63 (24.20)	88 (33.80)	31 (11.90)	53 (20.40)	25 (9.60)	3.42	1.31	ปานกลาง
10. ไม่มีการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวอย่างแพร่หลาย	63 (24.20)	56 (21.50)	74 (28.50)	51 (19.60)	15 (5.80)	3.54	2.80	มาก
11. ไม่มีบริการสื่อทางโทรทัศน์แก่ผู้มารับบริการ	42 (16.20)	68 (26.20)	102 (39.20)	36 (13.80)	12 (4.60)	3.35	1.05	ปานกลาง
12. จุดจำหน่ายบัตรเข้าชมการแสดงไม่เป็นรูปแบบที่ชัดเจน เช่น เป็นโต๊ะม้านั่งเคลื่อนย้ายได้	130 (50.00)	109 (41.90)	11 (4.20)	7 (2.70)	3 (1.20)	4.37	.79	มาก
รวม	3.26	1.13	ปานกลาง					

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ตอบว่า ระดับปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ การจัดบริการมัคคุเทศก์ ไม่มีความสม่ำเสมอในเวลาให้บริการ ตอบว่าเป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 70.40 รองลงมา คือเอกสาร/วารสารสำหรับเผยแพร่บริการแก่ผู้มารับบริการไม่ปรับข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัย ตอบว่าเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 69.60 ลำดับต่อมา ปัญหาขาดการประชาสัมพันธ์การชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการเห็นว่าเป็นปัญหาอยู่ในระดับที่มาก คิดเป็นอัตราร้อยละ 68.80 และปัญหาการรับจองห้องพักไม่สะดวกแก่บุคคลภายนอกเนื่องจากสัญญาณโทรศัพท์ที่จัดข้อย่อย ตอบว่าเป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 61.50 และตอบว่าปัญหาจุดจำหน่ายบัตรเข้าชมการไม่เป็นรูปแบบที่ชัดเจน เช่น เป็น โต๊ะม้านั่งเคลื่อนย้ายได้ เป็นปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 จากการสอบถามระดับปัญหาด้านกระบวนการให้บริการดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าระดับปัญหามีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X}) = 3.26 , S.D. = 1.13)

จากคำถามปลายเปิด ที่สรุปได้จากแบบสอบถามในเรื่องของปัญหาอื่น ๆ ของการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่าปัญหาของกระบวนการให้บริการมาจากหลาย ๆ ด้านประกอบกัน เช่น สถานที่ยังไม่พร้อมเท่าที่ควร โดยเฉพาะอาคารแสดงพันธุ์จระเข้ไม่เป็นรูปแบบของเคาเตอร์จำหน่ายบัตรเข้าชม ทำให้การรอคิวซื้อบัตรเข้าชมไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยเท่าที่ควร และด้านของการให้บริการมัคคุเทศก์ ไม่มีความสม่ำเสมอเนื่องจากมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่มาจากนักเรียน นักศึกษา ภายในจังหวัดนครสวรรค์ จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมและอนุรักษ์การท่องเที่ยวให้รู้สึกหวงแหนในทรัพยากรของท้องถิ่น และสร้างรายได้ระหว่างวันหยุดให้แก่ นักเรียน นักศึกษา ทำให้นักท่องเที่ยวผู้เข้ามาเยี่ยมชมต่างไม่ได้รับการที่สม่ำเสมอ และขั้นตอนการให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เป็นปัญหา เช่น ระบบการให้บริการอย่างมืออาชีพ ให้มองว่ามีหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างแท้จริงมากกว่าเป็นการปฏิบัติงานในหน้าที่เพียงอย่างเดียว ควรมีรูปแบบการบริการที่ทันสมัย ด้วยการพัฒนาขั้นตอนการดำเนินงานเชิงรุกมากกว่าการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับเพียงอย่างเดียว บางครั้งรูปแบบของระบบราชการอาจล่าช้าด้วยสายการบังคับบัญชา ควรมีการมอบอำนาจให้ส่วนราชการภายในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ รับมอบหมายให้กระทำการต่าง ๆ แทนผู้บริหารท้องถิ่นได้ในเรื่อง ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการประชาชน กำหนดกฎ กติกาของผู้ร่วมค้าภายในแหล่งท่องเที่ยวให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ตารางที่ 4.10 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ทั้ง 3 ด้าน

ปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยว	ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	ระดับปัญหา
ด้านบุคลากร	2.67	0.78	ปานกลาง
ด้านสถานที่ให้บริการ	2.94	1.02	ปานกลาง
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.26	1.13	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	2.96	0.98	ปานกลาง

สรุปผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่าจากการศึกษาระดับปัญหาของประชาชนหรือนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.26) รองลงมาคือด้านสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.94) และด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 2.67) โดยผลการวิเคราะห์รายละเอียดระดับปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์แต่ละด้านดังกล่าวแสดงไว้ในตารางที่ 4.7 ถึงตารางที่ 4.9

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์แนวทางการให้บริการ และข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 คน มีผู้แสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 220 คน ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระจากนั้น ได้สรุปประเด็นตามที่กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นปรากฏผลดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการด้านบุคลากร

นักท่องเที่ยวนักเข้ามาเยี่ยมชม ให้ข้อเสนอแนะในด้านบุคลากรผู้ให้บริการว่า ควรจัดให้มีชุดฟอร์มหรือสัญลักษณ์ที่ชัดเจนที่ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้มีความเป็นระเบียบในภาพรวม เนื่องจากพฤติกรรมการแต่งกายของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นพนักงานราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ และคนงานจ้างเหมารายเดือน ยังแต่งกายตามใจตนเอง บางครั้งไม่สุภาพและเหมาะสมกับการต้อนรับแขกหรือนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมชม หรือเข้ามาสอบถามข้อมูล และกลุ่มพนักงานผู้ปฏิบัติ ในจุดให้บริการคำแนะนำของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมาเห็นว่า ควรให้ความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวให้เสมือนเป็นลูกค้า ลำดับถัดมาเห็นว่า ควรอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ ด้วยจิตอาสาและเห็นว่า ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ในทุกระดับโดยเฉพาะหัวหน้างานที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวเข้ารับการอบรมเพิ่มพูนความรู้และเสริมประสบการณ์ต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยวและเทคนิคการให้บริการประชาชน

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการด้านสถานที่ให้บริการ

นักท่องเที่ยวนักเข้ามาเยี่ยมชม ให้ข้อเสนอแนะในด้านสถานที่ให้บริการว่า สถานที่ให้บริการ ควรปรับปรุงภูมิทัศน์โดยการสร้างสวนหย่อมสำหรับพักผ่อนแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ เพื่อสร้างบรรยากาศให้กลมกลืนกับธรรมชาติภายในบึงบอระเพ็ด ควรสร้างสถานที่สำหรับจอดยานพาหนะให้มีจุดจอดที่ชัดเจนแก่ผู้มารับบริการ โดยมีหลังคาบังแดด บังฝนอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อไม่ให้มีการจอดรถตามจุดต่าง ๆ ทั่วพื้นที่ ไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและกีดขวางการปฏิบัติงาน ควรจัดหาไม้ดอกไม้ประดับที่เป็นเอกลักษณ์ของพื้นที่และภูมิภาคให้เหมาะสม และปลูกไม้ยืนต้นเพื่อช่วยสร้างร่มเงาให้มากขึ้น อีกทั้งเป็นที่อยู่อาศัยของนกและสัตว์อื่น ช่วยรักษาและอนุรักษ์ความสมดุลในธรรมชาติ ควรสร้างจุดจำหน่ายบัตรเข้าชมการแสดงอย่างเป็นทางการให้ชัดเจนและมีรูปแบบที่เหมาะสมอย่างมีอาชีพ มากกว่าวางโต๊ะเก้าอี้นั่งจำหน่ายตั๋วตามความสะดวกในสถานที่ท่องเที่ยวบางแห่ง และอีกประการหนึ่งที่คนส่วนใหญ่เห็นด้วย คือ ควรมีการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ให้มากขึ้นอย่างแพร่หลาย เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวในจังหวัดอื่น ๆ สนใจที่จะเข้ามาเยี่ยมชมบึงบอระเพ็ด และสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพิ่มมากขึ้น

จากข้อเสนอแนะด้านสถานที่ให้บริการดังกล่าวข้างต้น มีนักท่องเที่ยวให้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวในมุมมองที่กว้าง และคิดว่าต้องได้รับความสนใจในระดับประเทศด้วยงบประมาณในการพัฒนาอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง ไม่เพียงแต่นักท่องเที่ยวชาวไทย ควรพัฒนาเอกลักษณ์ที่โดดเด่น และความมหัศจรรย์ทางธรรมชาติที่งดงาม ดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยเช่นกัน เนื่องจากสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดดูแล

รับผิดชอบ ล้วนมีความได้เปรียบทางธรรมชาติที่พร้อมอยู่แล้ว เหลือแต่การพัฒนาส่งเสริมให้เป็นที่ยอมรับแก่คนภายนอกเกิดความสนใจที่จะเข้ามาเยี่ยมชม โดยเฉพาะบึงบอระเพ็ด เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ปลาน้ำจืดตามธรรมชาติที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย ควรให้ความสำคัญในเรื่องของการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวร่วมกัน ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือทุกภาคส่วนอย่างจริงจัง ไม่เพียงแต่ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ดูแลเพียงฝ่ายเดียว ควรผลักดันให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับประเทศ นักท่องเที่ยวบางกลุ่ม เห็นว่า ในต่างจังหวัดอย่างจังหวัดนครสวรรค์ น่าจะมีการนำจุดเด่นของแต่ละแห่ง เป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวได้มากกว่าที่เป็นอยู่ เช่น อนุรักษ์บัวสายนานาพันธุ์ที่เคยอยู่ในบึงบอระเพ็ด รักษาความอุดมสมบูรณ์ให้คงอยู่คู่ บึงบอระเพ็ด ซึ่งในช่วงเวลาต่าง ๆ จะมีนกนานาชนิดมาอาศัยอยู่ในบึงบอระเพ็ดเป็นจำนวนมาก และมีนักท่องเที่ยวเข้ามาศึกษาสำรวจ น่าจะมีการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคส่วนอื่น ๆ ในการจัดกิจกรรมระดับประเทศเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้รู้จัก บึงบอระเพ็ดให้มากขึ้น

3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ

นักท่องเที่ยวผู้เข้ามาเยี่ยมชม ให้ข้อเสนอแนะในด้านกระบวนการให้บริการว่า ควรมีข้อบังคับในเรื่องของการแนวทางการปฏิบัติงานที่เด่นชัด โดยให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการ ให้พนักงานทุกคนเข้าใจและเสียสละด้วยจิตอาสา หน่วยงานที่รับผิดชอบควรอบรมให้ความรู้แก่พนักงานในระดับต่าง ๆ ให้เข้าใจเรื่องการบริการให้มากขึ้นสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว ควรมีการบริการสื่อประชาสัมพันธ์ เอกสาร สิ่งพิมพ์ที่ทันสมัย ไว้บริการประชาชนตามจุดท่องเที่ยวทุกจุด เช่น ภายในอาคารแสดงพันธุ์สัตว์น้ำบึงบอระเพ็ด อาคารแสดงพันธุ์จระเข้หวาดเสียว และจระเข้น้ำรัก โรงละครลิง เนื่องจากสถานที่แต่ละแห่งอยู่ห่างกัน รองลงมาเห็นว่า ควรมีกิจกรรมที่ตื่นเต้นสร้างสีสันในการให้บริการ เช่น แต่งกายด้วยการสวมชุดรูปสัตว์ต่าง ๆ บริการประชาสัมพันธ์ตามจุด มีโปรโมชันลดแลกแจกแถม อาทิ เข้าชมการแสดงในแต่ละจุดครบ 10 ครั้ง ฟรี 1 ครั้ง เป็นต้น เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบ หรืออาจจะมีการถือฤกษ์จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแจกฟรีบ้างในบางโอกาส ให้นักท่องเที่ยวรู้สึกว่าจะอบอุ่นในความเอาใจใส่ และดูแล ที่ได้มาเยือนจังหวัดนครสวรรค์ โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจระดับปัญหา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ โดยอาศัยปัจจัยทางการบริหารใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการสถานที่ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนหรือนักท่องเที่ยวที่มาเข้าท่องเที่ยวและได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Taro Yamane ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา จำนวน 260 คน ผู้ศึกษาจะดำเนินการสรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.1.1 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์
- 1.1.2 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

1.2 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาประชากร นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งในส่วนที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ เป็นผู้ดำเนินการ ประกอบด้วย โครงการพัฒนาบึงบอระเพ็ด ด้านการท่องเที่ยว และเขา

หน่อ-เขาแก้ว โดยใช้จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยว โดยเฉพาะ จำนวน 750 คนต่อเดือน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane ให้ความเชื่อมั่น 95 % จำนวน 260 คน

1.3 วิธีการดำเนินการศึกษา

1.3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนหรือนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวและได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ในแหล่งท่องเที่ยวภายในโครงการพัฒนาบึงบอระเพ็ด และเขาหน่อ-เขาแก้ว

1.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนหรือนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวและได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งประชากรทั้งหมดมีโอกาสถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง เฉลี่ยจำนวนผู้มาใช้บริการประมาณเดือนละ 750 คน (ข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ พ.ศ. 2554) จำนวน 260 ตัวอย่าง

1.3.3 การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) คือ

ก. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Survey) โดยการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดในตำรา วารสาร ผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ เพื่อสร้างกรอบแนวคิดนำการวิจัย

ข. ศึกษาโดยวิจัยภาคสนาม (Field Survey) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้จากการทบทวนวรรณกรรม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะมาทำการวิเคราะห์ และเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในสถานที่ท่องเที่ยวภายใต้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ คือ โครงการพัฒนาบึงบอระเพ็ด ด้านการท่องเที่ยว และเขาหน่อ-เขาแก้ว

1.3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ซึ่งแต่ละส่วนประกอบไปด้วยแบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended Questions) และคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มผู้มาใช้บริการ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบและกรอกข้อมูล

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่สำหรับให้บริการ และด้าน กระบวนการให้บริการ โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการ และข้อเสนอแนะ สำหรับให้บริการด้านการท่องเที่ยว เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) ซึ่งเปิด โอกาสให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น ได้อย่างอิสระ

1.3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนหรือนักท่องเที่ยวที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ เป็นการ วิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่เป็นคำถามปลายปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ ได้แก่ ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวน 260 ชุด ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด

2) ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อง รายงานการศึกษา บทความทางวิชาการ และเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

1.3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ กลุ่มผู้มาใช้บริการ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

2) ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)

3) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการ ให้บริการ โดยการวิเคราะห์เนื้อหาในภาพรวม (Content analysis) เพื่อตอบคำถามในการวิจัย และวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปรผล ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากการคำนวณค่าทาง สถิติที่ทำการศึกษา หลังจากนั้นจึงแปรผลข้อมูลที่ได้จากการคำนวณค่าทางสถิติ และเขียนบรรยาย พร้อมตารางประกอบตามความเหมาะสม

1.4 สรุปผลการวิจัย

ผลการสำรวจระดับปัญหาของประชาชนหรือนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ผู้ศึกษาได้นำผลการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1.4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนหรือนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวและได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 260 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นคนนอกพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ มากกว่าคนในพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ คิดเป็นร้อยละ 82.70 ด้านเพศ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.70 ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.80 สำหรับด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29.20 ด้านอาชีพ คนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้างเอกชน/รับจ้าง และเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 26.50 และด้านรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.30 รองลงมาได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.60 และมีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.60 มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.50 และมีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5

1.4.2 สรุปปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ในภาพรวม ที่สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ดังนี้

1) **ปัญหาด้านบุคลากร** จากการศึกษาสามารถสรุปปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านบุคลากรที่สำคัญ ได้แก่

ก. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ ประสบการณ์ในด้านการท่องเที่ยวโดยตรง เนื่องจากเป็นตำแหน่งหน้าที่ทางราชการที่ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย แต่ไม่ได้มีความรู้หรือเชี่ยวชาญทางด้านการท่องเที่ยว

ข. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการบริการตามจุดของแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นพนักงานจ้างเหมาบริการทั้งหน่วยงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์จ้างเอง และบริษัทเอกชนเข้ามาดำเนินการ เช่น งานรักษาความปลอดภัย งานทำความสะอาด และงาน

ปรับปรุงภูมิทัศน์ ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามหน้าที่วันต่อวัน พนักงานไม่ค่อยมีจิตอาสาในการบริการเท่าใดนัก เนื่องจากไม่ส่งผลต่อความดีความชอบในการปฏิบัติงาน

ค. ปัญหาในเรื่องการแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ กล่าวคือ พนักงานส่วนใหญ่มิใช่ข้าราชการประจำ และเป็นสถานที่ปฏิบัติงานที่อยู่ภายนอกสำนักงานใหญ่ การแต่งกายจึงเป็นไปอย่างอิสระ เช่น สวมกางเกงยีนส์ยืดยืด หรือชุดแฟชั่นที่หลากหลาย ซึ่งไม่ได้มีการกำหนดชุดฟอร์มในรูปแบบที่ชัดเจน ทำให้ในภาพรวมดูไม่สุภาพเรียบร้อย

2) **ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ** จากการศึกษาสามารถสรุปปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านสถานที่ให้บริการที่สำคัญ ได้แก่

ก. สถานที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวไม่มีความหลากหลาย ทำให้ประชาชนหรือนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการภายในสถานที่ท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ส่วนใหญ่จะเป็นคนนอกพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์เข้ามาใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากมีสถานที่ท่องเที่ยวที่เหมือนเดิม

ข. การจราจรภายในพื้นที่ไม่สะดวก มีดินโคลนบนผิวการจราจร

ค. ปัญหาสถานที่จอดรถไม่เพียงพอสำหรับการให้บริการ ทำให้ผู้มาท่องเที่ยวในพื้นที่จอดรถเต็มไปหมด อาจได้รับความเสียหายจากกิ่งไม้หักหรือความปลอดภัยในทรัพย์สินได้ เนื่องจากอยู่ห่างไกลจากจุดรักษาความปลอดภัย

ง. การตีตประกาศและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องไม่ชัดเจน

3) **ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ** จากการศึกษาสามารถสรุปปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านกระบวนการให้บริการ ที่สำคัญ ได้แก่

ก. การรับจองห้องพักไม่สะดวกแก่บุคคลภายนอกเนื่องจากสัญญาณโทรศัพท์ขัดข้องบ่อย

ข. การจัดบริการมัคคุเทศก์ไม่มีความสม่ำเสมอในเวลาให้บริการ

ค. จุดจำหน่ายบัตรเข้าชมการแสดงไม่เป็นรูปแบบที่ชัดเจน เช่น เป็นโต๊ะ ม้านั่งเคลื่อนย้ายได้ เป็นต้น

1.4.3 สรุปแนวทางการพัฒนาในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ มีดังนี้

1) แนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร จากการศึกษาสามารถสรุปแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านบุคลากรที่สำคัญ ได้แก่

ก. ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนหรือนักท่องเที่ยว ได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยว

ข. ควรกำหนดข้อบังคับแก่พนักงานจ้างเหมาในเรื่องการของการแต่งกายที่เป็นรูปแบบที่ชัดเจน และให้บริการด้วยจิตอาสา ทั้งหน่วยงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์จ้างเอง และบริษัทเอกชนรับเหมาดำเนินการ

ค. ควรจัดให้มีฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเสริมสร้างทัศนคติด้านการให้บริการด้วยจิตอาสา และมีความเต็มใจ

ง. ควรให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ในหลายหน้าที่ ให้มีความรู้และความสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เมื่องานใดงานหนึ่งเจ้าหน้าที่ไม่มาปฏิบัติงานด้วยเหตุผลใดก็ตาม เจ้าหน้าที่งานอื่นจะสามารถช่วยปฏิบัติงานแทนได้

2) แนวทางการพัฒนาด้านสถานที่ให้บริการ จากการศึกษาสามารถสรุปแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านสถานที่ให้บริการ ที่สำคัญ ได้แก่

ก. ควรให้ภายในสถานที่ต่าง ๆ มีความสะอาด สวยงาม และพร้อมให้บริการได้อย่างน่าประทับใจ

ข. ควรจัดสถานที่ให้จุดบริการให้เป็นสัดส่วน มีแผนผังช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการมารับท่องเที่ยวของประชาชนหรือนักท่องเที่ยว

ค. ควรสร้างสถานที่จอดรถของนักท่องเที่ยวให้เป็นจุดที่เหมาะสม โดยสร้างหลังคาบังแดด บังฝนให้พร้อม พร้อมติดกล้องวงจรปิดในจุดที่สำคัญและเสี่ยงต่อความปลอดภัยในทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

(3) แนวทางการพัฒนาด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาสามารถสรุปแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านกระบวนการให้บริการ ที่สำคัญ ได้แก่

ก. ควรมีการประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยประชาชนหรือนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการเป็นผู้ประเมิน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบความคิดเห็น ความพึงพอใจของประชาชนหรือนักท่องเที่ยว ตลอดจนปัญหาในการให้บริการและความต้องการของผู้มาใช้บริการ

ข. ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการในการให้บริการ โดยทำป้ายประชาสัมพันธ์ในแต่ละจุดให้บริการที่ชัดเจน พร้อมทั้งประกาศรายการโปรโมชั่นในแต่ละช่วงเทศกาล เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

2. อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ผู้ศึกษาขออภิปรายผลการศึกษา โดยจำแนกเป็นประเด็น ดังนี้

(1) ด้านบุคลากร

จากการศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ปัญหาด้านบุคลากรที่สำคัญ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ ประสบการณ์ในด้านการท่องเที่ยวโดยตรง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการบริการตามจุดของแหล่งท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นพนักงานจ้างเหมาบริการทั้งหน่วยงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์จ้างเอง และบริษัทเอกชนเข้ามาดำเนินการ ตลอดจนการแต่งกายที่ไม่เป็นรูปแบบเดียวกัน ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเพียงทำตามหน้าที่ต่อวัน ไม่มีความรู้ ประสบการณ์ในเรื่องการท่องเที่ยวอย่างแท้จริง สอดคล้องกับการวิจัยของ กาญจนา พุทธิมา (2553) ที่ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการออกหนังสือผ่านแดนระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ศึกษาอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ในการปฏิบัติงานจากเจ้าหน้าที่มักจะเกิดความล่าช้าเมื่อพบปัญหา เมื่อขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งก่อให้เกิดผลต่อการทำงานหลายอย่างพร้อมกัน เพราะบุคลากรยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหา

จากปัญหาด้านบุคลากรที่เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการบริการตามจุดของแหล่งท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นพนักงานจ้างเหมา

บริการทั้งหน่วยงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์จ้างเอง และบริษัทเอกชนเข้ามาดำเนินการ และการแต่งกายที่ไม่สุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ในส่วนของพนักงานจ้างเหมา ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ไม่ได้เข้ารับการอบรม เพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ในด้านการท่องเที่ยวในสถานที่อื่น ๆ อย่างหลากหลาย พนักงานไม่มีแรงจูงใจในความก้าวหน้าของอาชีพการงาน และไม่มีข้อบังคับในการกำหนดเครื่องแต่งกายที่ชัดเจน กลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนหรือนักท่องเที่ยว ได้เข้ารับการอบรม หรือศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ และควรจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการให้บริการประชาชน เพื่อให้สามารถสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวให้อยากที่จะกลับมาท่องเที่ยวอีกในโอกาสต่อไป อีกทั้งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิภาวรรณ หายทุกข์ (2550) ศึกษา “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลงิ้ว อำเภอโป่ง จังหวัดพะเยา” พบว่า เทศบาลควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่จัดเก็บภาษีของเทศบาล เข้าร่วมฝึกอบรม เพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญในการจัดเก็บภาษีและเข้าร่วมฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายที่เกี่ยวกับภาษี

(2) ด้านสถานที่ให้บริการ

จากการศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ปัญหาด้านสถานที่ ที่สำคัญ คือ สถานที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวไม่มีความหลากหลาย การจราจรภายในพื้นที่ไม่สะดวก มีดินโคลนบนผิวการจราจร ปัญหาสถานที่จอดรถไม่เพียงพอสำหรับการให้บริการ การติดประกาศและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องไม่ชัดเจน สอดคล้องกับการวิจัยของ เกิดศิริ สรเดช (2552) ที่ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม อำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี พบว่า ปัญหาการเกี่ยวกับป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงการให้บริการไม่ชัดเจน ทำให้ผู้มารับบริการต้องเสียเวลาในการติดต่อสอบถามอยู่บ่อยครั้ง และสอดคล้องกับการวิจัยของ ภูษวรรณ เขื่อนทา (2552) ศึกษาเรื่อง ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัญหาเส้นทางการจราจรภายในสถานที่ท่องเที่ยวไม่ได้รับความสะดวก ทำให้ผู้มาใช้บริการไม่ได้รับความสะดวก อาจประสบอุบัติเหตุได้ง่าย และสถานที่จอดรถไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ ทำให้ผู้มาใช้บริการไม่มีสถานที่สำหรับจอดรถเป็นเหตุให้ผู้มารับบริการจอดรถกีดขวางการจราจร และไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย

จากปัญหาด้านสถานที่ให้บริการดังกล่าว อาจเนื่องมาจากสถานที่ท่องเที่ยวของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระหว่างการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว เช่น มีการก่อสร้างอาคารสัมมนา 2,500 ที่นั่ง การก่อสร้างอาคารบริการที่พักนักท่องเที่ยว ตลอดจนมีนโยบายเร่งด่วนให้ดำเนินการขุดลอกบึงบอระเพ็ด ให้เป็นแก้มลิง ทำให้เส้นทางจราจรไม่ได้รับความสะดวกในขณะนี้ อีกทั้งการจัดการสถานที่ภายในยังไม่สะดวกในการดำเนินงาน อาจเนื่องมาจากเป็นช่วงการก่อสร้างเป็นส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ปัญหาเรื่องสถานที่ภายในแหล่งท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ควรจัดระเบียบภายในให้ชัดเจน เช่น สถานที่สำหรับจอดรถนักท่องเที่ยว ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีเป็นสัดส่วน ให้สร้างในจุดที่เหมาะสม พร้อมทำหลังคาบังให้เรียบร้อย และควรมีป้ายชี้นำสถานที่ต่าง ๆ ให้ชัดเจนมากขึ้น สอดคล้องกับการวิจัยของ จุฑารัตน์ ทองหยิบ (2552) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวบึงบอระเพ็ด จังหวัดนครสวรรค์ กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า สถานที่พักผ่อนหย่อนใจสำหรับรอชมการแสดงและร่วมเจตน์ไม้นั้นน้อย ตลอดจนสถานที่จอดรถไม่มีหลังคาบังแดด และยังไม่เป็นสัดส่วนที่ชัดเจนต้องอาศัยจอดตามร่มไม้ซึ่งอยู่ห่างไกลจากสถานที่ท่องเที่ยวออกไป ไม่มีการยามเฝ้าระวังทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ ควรมีการก่อสร้างสถานที่สำหรับจอดให้บริการแก่นักท่องเที่ยวและปลูกต้นไม้ให้มากขึ้นเพื่อสร้างร่มเงาธรรมชาติในพื้นที่บึงบอระเพ็ดและเขาหน่อ-เขาแก้ว เป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยวที่ต้องการสัมผัสกับธรรมชาติ

(3) ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ที่สำคัญ คือ การรับจองห้องพักไม่สะดวกแก่บุคคลภายนอกเนื่องจากสัญญาณโทรศัพทซ์ขัดข้องบ่อย การจัดการบริการมัคคุเทศก์ไม่มีความสม่ำเสมอในเวลาให้บริการ และจุดจำหน่ายบัตรเข้าชมการแสดงไม่เป็นรูปแบบ ที่ชัดเจน เช่น เป็นโต๊ะม้านั่งเคลื่อนย้ายได้ เป็นต้น อาจเนื่องมาจากเป็นหน่วยงานราชการที่ดำเนินงานโดยไม่แสวงหาผลกำไร หัวใจสำคัญของการดำเนินงานคือ เพื่อบริการประชาชนเป็นที่ตั้ง และเป็นงานใหม่ในดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยว ซึ่งข้อจำกัดที่เป็นหน่วยงานภาครัฐต้องปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่และระเบียบของทางราชการเป็นหลัก ฉะนั้นการปรับเปลี่ยนแก้ไขสิ่งใดต้องเป็นไปตามกฎระเบียบ ตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา ขอบประมาณในการจัดทำที่เป็นองค์ประกอบหลาย ๆ ด้านที่หน่วยงานต้องนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการตั้งงบประมาณรองรับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรวัต แสงสุริยงค์ (2547) ได้ทำการศึกษาการบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery-ESD) มุ่งเน้นการให้บริการต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมงการให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทาง จะใช้แบบใหม่หรือโทรศัพท์ โทรสาร ที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยงานไปใช้ได้จากศูนย์กลาง และมีความเป็นสัดส่วนของจุดบริการที่ชัดเจน

จากปัญหากระบวนการให้บริการในเรื่องการติดต่อสื่อสารของห้องพักการให้บริการมัคคุเทศก์ และจุดบริการจำหน่ายบัตรเข้าชมไม่มีความชัดเจน อาจเนื่องมาจากระบบเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์ที่มีคู่สายภายในจำนวนมาก อาจเกิดปัญหาคู่สายซ้อนระหว่างโทร เข้าทำให้ ขณะโทรศัพท์เข้ามาติดต่อภายในสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อจองห้องพักหรือสอบถามข้อมูล ทั้งกลางวันและกลางคืน เจ้าหน้าที่ผู้อยู่เวรจึงไม่ได้ยินเสียงสัญญาณโทรศัพท์ และการให้บริการมัคคุเทศก์ไม่เป็นเวลาที่สม่ำเสมอ อาจเป็นเพราะทางหน่วยงานไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านนี้โดยตรง ส่วนใหญ่เป็นการสอบถามกับเจ้าหน้าที่ที่อยู่ภายใน ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ก็ได้ส่งเสริมความรักและหวงแหนทรัพยากรธรรมชาติท้องถิ่นของตนเอง โดยได้จัดทำโครงการมัคคุเทศก์น้อยบึงบอระเพ็ด กลุ่มเป้าหมายเป็นนักเรียนแถบละแวกใกล้เคียงเข้าฝึกอบรมประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดนครสวรรค์ ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว จึงมีเวลาให้บริการ ที่ไม่แน่นอน จำเป็นต้องใช้วันหยุด หรือปิดภาคเรียนของนักเรียน และในส่วนของจุดบริการจำหน่ายบัตรเข้าชมที่ไม่มีขั้นตอนที่เป็นระเบียบตั้งแต่โต๊ะม้านั่งจำหน่าย การเรียงคิวรอซื้อบัตร เป็นต้น อาจเนื่องมาจากการวางรูปแบบของการจัดสรรพื้นที่ยังไม่แน่นอน เพื่อไว้สำหรับการปรับเปลี่ยนจุดจำหน่ายจึงยังไม่ได้กำหนดจุดที่ชัดเจน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ควรมีการตรวจสอบระบบการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ให้เรียบร้อย โดยอาจเรียกบริษัทที่ดำเนินการเรื่องโทรศัพท์เข้ามาแก้ไขอย่างเป็นระบบที่จริงจัง หากไม่พร้อมเท่ากับว่าการให้บริการบกพร่องอย่างมาก และในส่วนของมัคคุเทศก์ให้บริการ ควรกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการเรื่องนี้ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่มาจากนอกพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์หรือชาวต่างชาติ หรืออาจให้จุดประชาสัมพันธ์หน้าบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จได้หรือที่เรียกว่า (One Stop Service) และควรวางรูปแบบของเคาเตอร์ให้บริการทุกจุดขั้นตอนการให้บริการอย่างมืออาชีพ ตั้งแต่ที่พักรอซื้อบัตรเข้าชมการจัดลำดับคิว โดยเริ่มจากโต๊ะจำหน่ายควรกำหนดให้ชัดเจนอย่างเป็นมาตรฐาน

3. ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ด้านบุคลากร ควรให้เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ได้รับความรู้เพิ่มเติมด้วยการ เข้าฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสบการณ์ใหม่ อย่างน้อยคนละ 1-2 ครั้งต่อปี
- 2) ด้านสถานที่ให้บริการ ควรทำการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม รักษาและอนุรักษ์ ความเป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของจังหวัดนครสวรรค์ ให้นักท่องเที่ยวรู้สึกได้ถึงธรรมชาติเฉพาะ ตัวอย่างประทับใจที่มาเยือน
- 3) ด้านกระบวนการให้บริการ ควรปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการบริการ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวโดยการแต่งกายเลียนแบบการ์ตูนหรือสัตว์ เพื่อสร้างสีสัน ให้บรรยากาศการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

- 1) ควรมีการศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนากการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนากการให้บริการไปสร้างเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาและศึกษาเปรียบเทียบระดับของปัญหาก่อนและหลังใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนา
- 2) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดใกล้เคียง หรือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อให้ทราบว่าในการให้บริการประชาชนมีปัญหาในลักษณะเดียวกันหรือแตกต่างกันอย่างไร
- 3) ผู้ทำวิจัยต่อไปควรศึกษาปัญหาของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวอย่างจริงจังในแต่ละที่ เพื่อจะได้ทราบปัญหาอุปสรรคในการให้บริการและแก้ไขปัญหาคได้ตรงจุดอย่างแท้จริง
- 4) ผู้ทำวิจัยต่อไปควรศึกษากระบวนการให้บริการ เพื่อทำการปรับปรุงและการพัฒนากการให้บริการเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในอนาคต
- 5) ผู้ทำวิจัยต่อไปควรทำการศึกษาถึงบทบาทภาครัฐในการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานราชการต่อไป

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- จุฑารัตน์ ทองหยิบ (2552) กลยุทธ์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยว บึงบอระเพ็ด จังหวัดนครสวรรค์ กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาคณะรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ภูษวรรณ เชื้อนทา (2552) ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. กรุงเทพฯ. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ภานุรัตน์ ดีเสมอ (2552) การศึกษาด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา.วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- เกิดศิริ สรเดช (2552) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม อำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี.รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สายสมร ยามปลูก (2552) ศึกษาเรื่อง ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก.รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ดอกอ้อ บุญแสนยศ (2553) การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาความพร้อมด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัด “ร้อยแก่น มหา กภาพ” คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ทองคุณ หาญเวช (2550) สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาโครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพบประชาชน (อบจ.สัญจร) กรณีศึกษา กิ่งอำเภอใหญ่ จังหวัดชัยภูมิ.รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- พรจันทร์ มิตรมุสิก (2549) การให้การสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ใหม่
อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย . วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
อนันต์ เดชะวนิช. มารู้อีกกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย
อำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ.2542. พัฒนาชุมชน. 39 (กรกฎาคม
2543) : 18-26
- การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น
กรมการปกครอง
- พิทยา บวรพัฒนา. 2531. **องค์กรและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : หจก.อักษรบัณฑิต.
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. **ราชกิจจานุเบกษา** เล่ม 114
ตอนที่ 55 ก (11 ตุลาคม 2540)
- พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540. **ราชกิจจานุเบกษา** เล่ม 114
ตอนที่ 62 ก (31 ตุลาคม 2540)
- พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2542. **ราชกิจจานุเบกษา**
เล่ม 8 ตอนที่ 15 ก (10 มีนาคม 2542)
- พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2546. **ราชกิจจานุเบกษา**
เล่ม 120 ตอนที่ 109 ก (4 พฤศจิกายน 2546)
- ตระกูล มีชัย. 2538. **การกระจายอำนาจ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พี.เพรส จำกัด
และบริษัท สุขุม และบุตรฯ จำกัด
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์.2549. **แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2555-2559) :**
เอกสารเผยแพร่
- ชวงส์ ฉายะบุตร . **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมเนส พรินติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์
คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาทางการพัฒนาการให้บริการ ด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

ในแต่ละด้านจะมีคำถามย่อย ๆ ให้ท่านพิจารณาจากข้อความในแต่ละข้อเกี่ยวกับทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ขององค์การบริหารส่วนองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ มากน้อยเพียงใด โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

มากที่สุด หมายถึง มีระดับปัญหาการให้บริการมากที่สุด

มาก หมายถึง มีระดับปัญหาการให้บริการมาก

ปานกลาง หมายถึง มีระดับปัญหาการให้บริการปานกลาง

น้อย หมายถึง มีระดับปัญหาการให้บริการน้อย

น้อยที่สุด หมายถึง มีระดับปัญหาการให้บริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

2. ในการตอบแบบสอบถามผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่าน ได้ตอบคำถามตามความเป็นจริงทุกข้อและทุกตอน เพื่อความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณที่ท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

นางพิมพ์ลภัส เกี้ยวเพ็ง

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิทยาการจัดการ

แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ข้อที่	สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม	สำหรับผู้วิจัย
1	ท่านเป็นนักท่องเที่ยวอยู่ในกลุ่มใด <input type="checkbox"/> คนในพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ <input type="checkbox"/> ผู้มาเยี่ยมชม/นักท่องเที่ยว	
2	เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	
3	อายุ <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 30 ปี <input type="checkbox"/> 30-39 ปี <input type="checkbox"/> 40-49 ปี <input type="checkbox"/> 50-59 ปี <input type="checkbox"/> 60 ปี ขึ้นไป	
4	ท่านสำเร็จการศึกษาระดับ <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า <input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาโท <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....	
5	อาชีพหลัก <input type="checkbox"/> รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว <input type="checkbox"/> ลูกจ้างเอกชน/รับจ้าง <input type="checkbox"/> เกษตรกร <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....	
6	รายได้ของท่านต่อเดือน <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 5,000 บาท <input type="checkbox"/> 5,001-10,000 บาท <input type="checkbox"/> 10,001-20,000 บาท <input type="checkbox"/> 20,001-30,000 บาท <input type="checkbox"/> มากกว่า 40,000 บาท	

ตอนที่ 2 ปัญหาในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อเท็จจริง หรือเติมค่าลงใน
 ช่องว่างตามความเหมาะสม

ด้านบุคลากร

ข้อ	ปัญหาการให้บริการ	ระดับปัญหาการให้บริการ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
7	อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการท่องเที่ยวมีไม่เพียงพอ ไม่สามารถรองรับการให้บริการ ได้ทั่วถึง						
8	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการ ท่องเที่ยวมีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการน้อย เช่น การ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหา ได้ไม่มาก						
9	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงาน ด้วยความล่าช้า						
10	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการ ท่องเที่ยวบริการไม่สุภาพ/แสดง กริยาไม่เหมาะสม แก่ ผู้รับบริการ						
11	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน						
12	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการ ท่องเที่ยวปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อ ไม่เสมอภาคและเท่าเทียมกัน						

ด้านบุคลากร (ต่อ)

ข้อ	ปัญหาการให้บริการ	ระดับปัญหาการให้บริการ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
		5	4	3	2	1	
13	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวขาดความชัดเจนในการชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการบริการ						
14	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวไม่ตรงต่อเวลาในการให้บริการ						
15	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่สุภาพเรียบร้อย						
16	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ						
17	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการไม่ทั่วถึง						
18	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความสม่ำเสมอ และต่อเนื่องในการให้บริการ						
19	บริเวณจุดประชาสัมพันธ์ ไม่มีเจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนเวรประชาสัมพันธ์ช่วงพักกลางวัน						
20	เจ้าหน้าที่มีขาดความพร้อมในการให้บริการ						

ปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการนักท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

ด้านบุคลากร

.....

.....

.....

ด้านสถานที่ให้บริการ

ข้อ	ปัญหาการให้บริการ	ระดับปัญหาการให้บริการ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
		5	4	3	2	1	
21	สถานที่ในการให้บริการไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย						
22	สถานที่ให้บริการไม่สะอาด						
23	จุดบริการน้ำดื่ม ไม่มีสุขอนามัย เนื่องจากมีภาชนะสำหรับใส่น้ำดื่มน้อย						
24	จัดให้มีถังขยะตามจุดต่าง ๆ ไม่เพียงพอ						
25	ห้องสุขาสำหรับให้บริการมีไม่เพียงพอ						
26	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอสำหรับการให้บริการ						
27	ไม่มีมมนั่งเล่นสำหรับนักท่องเที่ยวขณะรอชมการแสดง						
28	จุดสำหรับให้บริการเสียงตามสายไม่ชัดเจนทำให้พลาดเวลาการแสดง						
29	การติดประกาศและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องไม่ชัดเจน						
30	การจราจรภายในพื้นที่ไม่สะดวก มีดินโคลนบนผิวการจราจร						
31	สถานที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยว ยังไม่มีความหลากหลาย						
32	การจัดรูปแบบร้านจำหน่ายอาหารหลากหลายรูปแบบไม่เป็นระเบียบ						

ตารางที่ 2 ด้านสถานที่ให้บริการ (ต่อ)

ปัญหาอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการนักท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์
ด้านสถานที่ให้บริการ

.....
.....
.....

ด้านกระบวนการให้บริการ

ข้อ	ปัญหาการให้บริการ	ระดับปัญหาการให้บริการ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
33	ขาดการประชาสัมพันธ์การชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ						
34	ขาดความต่อเนื่องในการให้บริการ						
35	การบริการภาพยนตร์สามมิติไม่มีการเพิ่มเรื่องใหม่ ๆ บ้างทำให้ลดแรงดึงดูดการเข้าชม						
36	เอกสาร/วารสารสำหรับเผยแพร่บริการแก่ผู้มารับบริการไม่ปรับข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัย						
37	การจัดจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึกขาดเอกลักษณ์เฉพาะตัวและมีราคาสูง						
38	การให้บริการไม่มีการจัดลำดับคิวที่ชัดเจน						
39	การรับจองห้องพักไม่สะดวกแก่บุคคลภายนอกเนื่องจากสัญญาณโทรศัพท์จัดห้องบ่อย						

ด้านกระบวนการให้บริการ (ต่อ)

ข้อ	ปัญหาการให้บริการ	ระดับปัญหาการให้บริการ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
40	การจัดบริการมักคุเทศก์ไม่มีความสม่ำเสมอในเวลาให้บริการ						
41	การจัดบริการเรือนำเที่ยว รับผู้โดยสารเรือ ที่เป็นผู้รับบริการมากเกินไปจนความจุของเรือ						
42	ไม่มีการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวอย่างแพร่หลาย						
43	ไม่มีบริการสื่อทางโทรทัศน์แก่ผู้มารับบริการ						
44	จุดจำหน่ายบัตรเข้าชมการไม่เป็นรูปแบบที่ชัดเจน เช่น เป็นโต๊ะม้านั่งเคลื่อนย้ายได้						

ปัญหาอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการนักท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์
ด้านกระบวนการให้บริการ

.....

.....

.....

**ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ และข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการ ด้านการ
ท่องเที่ยว ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์**

คำชี้แจง ให้ท่านเขียนข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาในแต่ละด้าน ตามความคิดเห็นของท่าน
โดยอิสระ

1. ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านบุคลากร

.....
.....
.....
.....

2. ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านสถานที่ให้บริการ

.....
.....
.....
.....

3. ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การ
บริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านกระบวนการให้บริการ

.....
.....
.....
.....

***** ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้*****

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางพิมพ์ลภัส เกี้ยวเพ็ง
วัน เดือน ปี	25 ธันวาคม 2518
สถานที่เกิด	อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

