

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการประชาชนของ
 องค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช
 ผู้วิจัย ว่าที่ ร.ต. หญิงวันดี กิมล่อง ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2) รองศาสตราจารย์
 ดร. จุมพล หนิมพานิช ปีการศึกษา 2549

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินความสำเร็จในการให้บริการประชาชนของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช (2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการ
 ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช (3) เสนอแนะแนวทาง
 ปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัด
 นครศรีธรรมราช

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยประชากรที่ศึกษาเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล
 ในจังหวัดนครศรีธรรมราช และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน
 400 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 286 คน จากองค์การบริหารส่วนตำบล 114 แห่ง
 เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด ชุดแรกใช้สอบถามประชาชนผู้รับบริการ ชุดที่สองใช้
 สอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ .96 และ .79 สำหรับสถิติที่ใช้ในการ
 วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และใช้การวิเคราะห์ถดถอย
 เชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความสำเร็จในการให้บริการประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับ
 มากกว่าร้อยละ 70 โดยได้ค่าจากการทดสอบ นัยสำคัญน้อยกว่า .05 และค่าที มากกว่า 0 ซึ่งสอดคล้องกับ
 สมมติฐานที่ตั้งไว้ (2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับระดับประสิทธิผลและ
 ประสิทธิภาพ พบว่า ปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะ ระบบการให้บริการ การมีส่วนร่วมของ
 ประชาชนและพฤติกรรมการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชน
 และ ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรการบริหาร และกระบวนการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์เชิง
 บวกกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิจัยมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ ได้แก่ การพัฒนาหลักการบริการ
 สาธารณะ การพัฒนาระบบการให้บริการ การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน การพัฒนาพฤติกรรม
 การให้บริการ พัฒนาความพร้อมของทรัพยากรการบริหารและพัฒนาระบบการบริหารจัดการ

คำสำคัญ การบริการ องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช

Thesis title: Factors Influencing the Successful Delivery Services of Subdistrict Administrative Organization : A Case study of Nakhon Si Thammarat Province.

Researcher: Acting Sub Lieutenant Wandee Kimlong; **Degree:** Master of Public Administration; **Thesis advisors:** (1) Dr.Theppasak Boonyarataphan, Associate Professor; (2) Dr.Jumphol Nimpanich, Associate Professor; **Academic year:** 2006

ABSTRACT

The objectives of this research were to : (1) study the successful service delivery provided by subdistrict administrative organization (2) study the factors influencing the efficiency and effectiveness of registration service delivery provided by subdistrict administrative organization and (3) suggest to increase the higher efficiency and effectiveness.

The study was a survey research . Population were subdistrict administrative organizations in Nakhon Si Thammarat Province. Sample sizes were 400 service recipients and 286 officers in 114 subdistrict administrative organizations. Instrument used were questionnaires, with .96 and .79 reliability tested. Statistical tools employed were percentages, mean, standard deviation, t-test and stepwise regression analysis.

The research finding showed that (1) efficiency of the registration of the registration service delivery were higher than 70% at $< .05$ at level of significance and $t \text{ value} > 0$ (2) Four factors influenced the efficiency – the public service principle, the public service system, the public service participation and the public service behavior - were significantly related positively with the efficiency at $< .05$ level and administrative resources factor and administrative process - were significantly related positively with the effectiveness at $< .05$ level.

Recommendation for increasing the successful service delivery provided by subdistrict administrative organization were the management should support to develop public service principle, public service system, public service participation ,public service behavior, administrative resources and administrative process.

Keywords: Service Delivery, Subdistrict Administrative Organization, Nakhon Si Thammarat Province

กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จในการจัดทำวิทยานิพนธ์ของผู้ศึกษา ได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก ท่านรองศาสตราจารย์ ดร. เทพศักดิ์ บุญรัตน์ ภัทรานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ให้ คำแนะนำ ถ่ายทอดความรู้อันทรงคุณค่าและเป็นประโยชน์แก่ผู้ศึกษา จนทำให้วิทยานิพนธ์มีความ สมบูรณ์และสำเร็จลุล่วงไปได้ รวมทั้งกรรมการที่ปรึกษาร่วม ซึ่งกรุณาให้โอกาส ให้กำลังใจและ ให้คำแนะนำที่มีค่า ยิ่งไปกว่านั้นผู้ศึกษารู้สึกสำนึกในพระคุณของท่านคณาจารย์ทั้งในอดีตและ ปัจจุบันที่ได้ถ่ายทอดความรู้ แนวความคิด ประสบการณ์ และแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ศึกษา

นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี จากเพื่อนนักศึกษา มสธ. ที่ได้ให้ ข้อคิดที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนผู้บังคับบัญชาและเพื่อนพี่น้องพนักงานส่วนตำบลไชยมนตรี รวมทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นๆ ที่กรุณารวบรวม แบบสอบถาม ตลอดจนเสียสละเวลาอันมีค่าให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่การศึกษาครั้งนี้

ท้ายที่สุด ผู้ศึกษาขอขอบคุณผู้ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนอยู่เบื้องหลัง อันเป็นบุคคล สำคัญ ได้แก่ มารดา พี่ๆ และเพื่อน ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลไชยมนตรีและองค์การบริหาร ส่วนตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช

และด้วยความรัก ความเมตตา ตลอดจนการสนับสนุนจากทุกท่าน และจากอีกหลาย ท่านที่ยังมิได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้ ทำให้วิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงดังที่ผู้ศึกษาตั้งใจไว้ ผู้ศึกษา ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงด้วยความสำนึกยิ่ง

วันดี กิมล่อง

มิถุนายน 2550

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ปัญหาการวิจัย	7
วัตถุประสงค์การวิจัย	8
สมมติฐานการวิจัย	8
กรอบแนวคิดการวิจัย	9
ขอบเขตของการวิจัย	10
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	11
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	13
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	14
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่	14
แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	27
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ	51
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	61
แนวคิดทฤษฎีและหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน	66
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองรูปแบบของค์การบริหารส่วนตำบล	82
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	85

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	100
รูปแบบการวิจัย	100
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	100
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	109
การเก็บรวบรวมข้อมูล	110
การวิเคราะห์ข้อมูล	111
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	113
ตอนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	114
ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนและ ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล	123
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน	132
ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ	138
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	143
สรุปการวิจัย	143
อภิปรายผล	150
ข้อเสนอแนะ	169
บรรณานุกรม	175
ภาคผนวก	182
ก แบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้รับบริการ	183
ข แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	192
ประวัติผู้วิจัย	200

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 การกลุ่มตัวอย่างขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง.....	103
ตารางที่ 3.2 การกลุ่มตัวอย่างขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก.....	104
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามเพศ.....	114
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามอาชีพ.....	115
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามระดับการศึกษา.....	115
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามขนาด อบต.....	116
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามประเภทที่ขอรับบริการ.....	117
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามช่วงเวลาที่ยื่นขอรับบริการ.....	117
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามประวัติการรับบริการ เฉลี่ยต่อปี.....	118
ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามเพศ.....	119
ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามอายุ.....	119
ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามตำแหน่งในการ ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล.....	120
ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามขนาดของ อบต.....	121
ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามระดับรายได้.....	121
ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา.....	122
ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน ในองค์การบริหารส่วนตำบล.....	123
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลในการบริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช.....	124
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการบริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช.....	125
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการ บริการประชาชนของปัจจัยด้านระบบการให้บริการ.....	126

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการ บริการประชาชนของปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะ.....	127
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการ บริการประชาชนของปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ.....	128
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการ บริการประชาชนของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม.....	129
ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการ บริการประชาชนของปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรการบริหาร.....	130
ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการ บริการประชาชนของปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ.....	131
ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ T Test เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของระดับ ประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	133
ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ T Test เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของระดับ ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	134
ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิผลในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	135
ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	136

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	10
ภาพที่ 2.1 แสดงกระบวนการมีส่วนร่วม	26
ภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	97
ภาพที่ 3.1 แสดงการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	102

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐ โดยเฉพาะประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย รัฐทุกแห่งจึงมีเป้าหมายสูงสุด คือการบริการประชาชนและในฐานะที่รัฐบาลเป็นผู้บริหารงาน รัฐจึงมีหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนในทุกเรื่องให้ดีที่สุด ทั้งถึงเป็นธรรม เสมอภาคอย่างต่อเนื่อง รัฐบาลทุกสมัยจึงมีนโยบายให้บริการเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง พิจารณาจากนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน หรือ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นการจะสร้างระบบราชการให้มีความสุจริต โปร่งใส มีความชอบธรรมในการใช้อำนาจ และสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งจะขอนำเสนอการปรับปรุงการบริการสาธารณะแต่ละรัฐบาลได้ดังนี้

รัฐบาลชุดของพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ (พ.ศ. 2531 – 2534) การบริการสาธารณะของไทยมีการพัฒนามาควบคู่กับรัฐ แต่ที่เห็นได้ชัดมากที่สุดเมื่อ พ.ศ. 2532 ด้วยการประกาศใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 มีสาระสำคัญอยู่ใน 3 หมวด คือ หมวด 1 การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน หมวด 2 การปรับปรุงการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน และ หมวด 3 การร้องทุกข์และกำกับให้เป็นไปตามระเบียบ และ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 ได้กำหนดการพัฒนาาระบบบริการพื้นฐาน กล่าวคือ การนำบริการพื้นฐานที่มีอยู่มาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ การเชื่อมโยงโครงข่ายให้สมบูรณ์และยกระดับคุณภาพการบริการ เพิ่มประสิทธิภาพการบริการปรับปรุงและการดำเนินงานของรัฐ โดยให้ประชาชนได้รับบริการของรัฐที่มีคุณภาพมากขึ้น อันเป็นการอำนวยความสะดวก ซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายของประชาชน ตลอดจนลดต้นทุนการผลิตในเชิงธุรกิจของภาคเอกชน

รัฐบาลชุดของนายอานันท์ ปันยารชุน (พ.ศ.2534 - 2535) ได้มีการผลักดันให้มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการบริหารราชการตามแนวทางซึ่งรัฐบาลชุดของพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ ได้ดำเนินการไว้และให้สอดคล้องกับแนวทางของรัฐธรรมนูญ โดยในสมัยรัฐบาลนี้ ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และพระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2535 ซึ่งเป็นกฎหมายหลักในการบริหารราชการของ

ประเทศ นอกจากนั้นยังได้มีการริเริ่มให้ภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทในการส่งมอบบริการสาธารณะแก่ประชาชนมากขึ้น โดยได้ผลักดันให้มีการตราพระราชบัญญัติ ระเบียบ และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับการให้ภาคเอกชนเข้าร่วมงานหรือดำเนินการในกิจการของรัฐขึ้น

รัฐบาลชุดของนายชวน หลีกภัย (พ.ศ.2535-2538) ได้กำหนดนโยบายการปฏิรูปการบริหารราชการ โดยมุ่งเน้นในการสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน การลดขั้นตอน และเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยราชการ และได้ริเริ่มผลักดันให้มีการการปฏิรูประบบราชการอย่างจริงจัง อาทิเช่น การริเริ่มและเสนอให้มีการจัดตั้งศาลปกครอง โดยแก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ.คณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ.2522 เพื่อปรับปรุงคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ให้เป็นศาลปกครอง การยกร่างและเสนอกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เพื่อให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน การเสนอให้ปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ และการเห็นชอบให้ดำเนินการโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพในราชการเป็นต้น

รัฐบาลชุดของนายบรรหาร ศิลปอาชา (พ.ศ.2538 - 2539) ถึงแม้ว่ามีระยะเวลาไม่นานมากนัก แต่ก็ได้ผลักดันให้มีการปฏิรูปการบริหารราชการหลายประการ อาทิเช่นการริเริ่มเพื่อจัดให้มีปีแห่งการบริการประชาชน การวางระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ โดยวิธีประชาพิจารณ์ การริเริ่มและเสนอให้มีการตรากฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2539 และกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.2539 เป็นต้น

รัฐบาลชุดของพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ (พ.ศ.2539 - 2540) ได้มีนโยบายเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชน การกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมีการประกาศใช้แผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ เพื่อวางหลักการสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดของหน่วยงานของรัฐ และแนวทางการปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งการให้ประชาชนมีโอกาสอย่างกว้างขวางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของทางราชการ โดยได้ริเริ่มและเสนอให้มีการตราพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540

รัฐบาลชุดของนายชวน หลีกภัย (พ.ศ.2540 - 2544) ได้ผลักดันให้มีการดำเนินการปฏิรูประบบบริหารราชการตามกรอบนโยบายของรัฐบาลที่กำหนดขึ้น อันเป็นไปในทิศทางเดียวกับแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ เช่น การออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ.2541 นอกจากนั้นยังได้มีการกำหนดมาตรการปรับภาคราชการในสภาวะวิกฤติ การให้ความเห็นชอบและผลักดันการดำเนินงานตามแผนปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐ รวมทั้งการริเริ่มให้มีการจัดตั้งองค์การมหาชน การประกาศใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย

การสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 และการผลักดันโครงการประเทศไทยใสสะอาดเพื่อธรรมาภิบาล ต่อต้าน และลดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันในระบบราชการขึ้น

นอกจากนั้น ในสมัยนี้ยังได้มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ซึ่งเป็นรัฐธรรมนูญที่จัดทำโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนมากที่สุดเท่าที่เคยเป็นมา ทำให้การปฏิบัติราชการของหน่วยราชการต่าง ๆ ก็ได้มีการปรับเปลี่ยนไปในทางที่มุ่งเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางมากขึ้น

รัฐบาลชุดของพันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร ได้ประกาศนโยบายที่ชัดเจนในการปฏิรูประบบราชการและระบบบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดกฎหมายและแผนงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนาการบริการประชาชนดังนี้

1) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 ในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า “การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และการยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น กระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและสนองความต้องการของประชาชน “

2) พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา 16 , 17 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง

3) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติ หมวด 5 และหมวด 7 โดยให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแล และให้ความช่วยเหลือแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 ซึ่งเป่าประสงค์หลักของการพัฒนาระบบราชการไทยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น โดยมีตัวชี้วัดคือ ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมีความพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ และขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยภายในปี พ.ศ. 2550

5) มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 เห็นชอบการลดขั้นตอนขั้นตอนเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลงร้อยละ 30 – 50 รวมถึงให้ยกระดับคุณภาพการให้บริการ

ประชาชน โดยเฉพาะการปรับปรุงการอำนวยความสะดวกและพัฒนาข้าราชการให้มุ่งเน้นบริการประชาชน เป็นต้น

6) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ต่อเนื่อง คือ หลักความคุ้มค่า หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส ที่สามารถตรวจสอบได้ หลักนิติธรรม และหลักคุณธรรม จะเห็นได้ว่ารัฐบาลในสมัยต่าง ๆ ได้มีความพยายามในการปฏิรูประบบบริหารราชการ ซึ่งรวมถึงการให้บริการสาธารณะให้แก่ประชาชนด้วย ดังนั้น หน่วยงานต่าง ๆ ที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ก็ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการบริการประชาชนให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลสมัยต่าง ๆ ที่กล่าวข้างต้น

นอกจากนั้น เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2547 : 268 - 277) ได้กล่าวว่าการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในประเทศไทย มาจากแรงกระตุ้นที่สำคัญอย่างน้อย 5 ประการ คือ แรงกระตุ้นที่มาจากทางการเมือง แรงกระตุ้นที่มาจากแนวคิดของระบบมาตรฐานคุณภาพ แรงกระตุ้นที่มาจากภาคเอกชน แรงกระตุ้นที่มาจากกรมการมีศาลปกครอง แรงกระตุ้นจากการตื่นตัวของ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ซึ่งรายละเอียดมีดังนี้

1.1 แรงกระตุ้นที่มาจากทางการเมือง การปรับปรุงการให้บริการสาธารณะของไทย กล่าวได้ว่า มีผลมาจากแรงกระตุ้นทางการเมืองโดยเริ่มให้ความจริงจังในปี พ.ศ. 2532 ในสมัยที่ พลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ เป็นนายกรัฐมนตรี ด้วยการประกาศใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐพ.ศ. 2532 มีสาระสำคัญอยู่ใน 3 หมวด คือ หมวด 1 การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน หมวด 2 การปรับปรุงการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน และหมวด 3 การร้องทุกข์และกำกับให้เป็นไปตามระเบียบ

1.2 แรงกระตุ้นที่มาจากแนวคิดของระบบมาตรฐานคุณภาพ การตื่นตัวของ การปรับปรุงการให้บริการสาธารณะของไทยกล่าวได้ว่า ได้รับแรงกระตุ้นจากกระแสแนวคิดการเกิดขึ้นของการให้ความสำคัญต่อระบบมาตรฐานคุณภาพ โดยมีสถาบันรับรองมาตรฐานคุณภาพ ต่างประเทศ (International Organization of Standardization) หรือที่รู้จักในนาม ISO ที่ล้วนให้ความสำคัญต่อคุณภาพของสินค้าและบริการ สำหรับหน่วยงานของรัฐของไทยได้นำระบบมาตรฐาน P.S.O (Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes) มาใช้ และในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะจะเป็นระบบที่ 7 ได้แก่ ระบบการบริการภาคเอกชน / ประชาชน ซึ่งเป็นมาตรฐานภาครัฐ 1107 กล่าวโดยสรุป จะเห็นว่าไม่ว่าจะเป็นระบบมาตรฐานคุณภาพใดก็ตาม ก็ล้วนต้องให้ความสำคัญต่อสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ

จึงกล่าวได้ว่า การปรับปรุงการให้บริการสาธารณะเกิดขึ้นจากแรงกระตุ้นจากแนวคิดของระบบมาตรฐานคุณภาพอีกทางหนึ่ง

1.3 แรงกระตุ้นที่มาจากภาคเอกชน การปรับปรุงการให้บริการสาธารณะของไทย กล่าวได้ว่ามีปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ แรงกระตุ้นที่มาจากภาคเอกชนที่มีการแข่งขันในการให้บริการลูกค้าด้วยการนำกลยุทธ์ต่าง ๆ มาใช้มากขึ้น เพื่อส่งเสริมต่อความสำเร็จของธุรกิจ เช่น การเข้าบริการหลายช่องทาง การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ การนำบัตรคิวมาใช้ การให้บริการแบบลูกค้าสัมพันธ์ เป็นต้น มีส่วนทำให้ภาครัฐหันมาให้ความสนใจต่อการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะมากขึ้น เช่น การขยายเวลาการให้บริการแก่ประชาชนในช่วงเที่ยงและหลังเวลาทำการในช่วงเย็น การนำคอมพิวเตอร์มาช่วยให้บริการ เป็นต้น

1.4 แรงกระตุ้นที่มาจากกรณีศาลปกครอง การจัดตั้งศาลปกครองเกิดขึ้นเป็นผลมาจากรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2540 ซึ่งให้มีศาลปกครองขึ้นอีกศาลหนึ่งที่เรียกว่า ระบบศาลคู่ กล่าวได้ว่า การเกิดขึ้นของศาลปกครองมีส่วนเกี่ยวข้องให้การบริการสาธารณะของรัฐ ทั้งนี้ก็เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ใช้อำนาจในการให้บริการสาธารณะที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายโดยกระบวนการยุติธรรมทางการปกครองที่ใช้หลักการตรวจสอบถ่วงดุลการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยที่กฎหมายได้กำหนดอำนาจหน้าที่ให้ศาลปกครองสามารถชี้ขาดคดีพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกับเอกชน

1.5 แรงกระตุ้นที่มาจากกรณีต้นตัวของกรณีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในประเทศไทย กล่าวได้ว่า มีปัจจัยที่สำคัญมาก คือ การต้นตัวของกรณีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างมากปัจจุบันที่เป็นการผนวกเอาความก้าวหน้าของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ร่วมกัน เห็นได้ว่า มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในหลายด้านที่สำคัญ ซึ่งทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการขอรับบริการสาธารณะจากหน่วยงาน หรือค้นหาข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการขอรับบริการ หรือสามารถแจ้งปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบเพื่อนำไปแก้ไขปัญหาคือต่อไป

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 หมวด 9 มาตรา 284 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2546 : 84) ประกอบกับพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มาตรา 66 มาตรา 67 และมาตรา 68 กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ ดังนี้

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำงานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- 1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- 2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และคนพิการ
- 7) คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือนุเคราะห์ให้ตามความจำเป็นและเหมาะสม

มาตรา 68 ภายใต้บังคับกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล อาจจัดทำกิจกรรมองค์การบริหารส่วนตำบลดังต่อไปนี้

- 1) ให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภคและการเกษตร
- 2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุมการกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- 5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- 6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 8) การคุ้มครองดูแลทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 11) กิจการเกี่ยวกับพาณิชย์

12) การท่องเที่ยว

13) การผังเมือง

ซึ่งจะเห็นได้จากบทบัญญัติของกฎหมายสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้อย่างกว้างขวาง และครอบคลุมถึงภารกิจเกือบทุกด้าน จึงได้กำหนดโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อรับผิดชอบงานและปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายดังกล่าวกำหนดไว้ในมาตรา 44 มาตรา 58 และมาตรา 59

แต่อย่างไรก็ตาม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 เป็นต้นมา องค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องรับการถ่ายโอนภารกิจการให้บริการสาธารณะจากราชการส่วนกลางไปดำเนินการเองตามที่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 แต่การบริการที่ผ่านมามักจะถูกมองว่าเป็นการให้บริการที่ล่าช้า ขั้นตอนเป็นเยื่อ มีกฎระเบียบ แบบฟอร์มมากมาย งานที่ติดต่อกันไม่ถูกต้องขาดคุณภาพ และจากรายงานผลการประเมินประสิทธิภาพการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2547 (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2547 : 69) พบว่า ระบบการให้บริการเอกชน / ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นสิ่งที่ทำทนายองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในขณะนี้คือ การปรับกลยุทธ์ ทศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานของบุคลากรของ องค์การบริหารส่วนตำบลไปสู่การเป็น “ราชการยุคใหม่” มุ่งปฏิบัติเพื่อเป้าหมายคือ การพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า และให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

จากความเป็นมาและปัญหาดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานส่วนตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลไชยมนตรี อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อเป็นการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานให้เกิดความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการให้มากขึ้น ตลอดจนนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

2. ปัญหาที่ต้องการทราบจากการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีปัญหาการวิจัยดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับใด

2.2 ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัด นครศรีธรรมราช อยู่ในระดับใด

2.3 มีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีจังหวัดนครศรีธรรมราช ” นี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้ดังนี้

3.1 เพื่อประเมินความสำเร็จในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

3.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

4. สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีจังหวัดนครศรีธรรมราช ” นี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐาน การวิจัยไว้ ดังนี้

4.1 ระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัด นครศรีธรรมราชมีประสิทธิผลมากกว่าร้อยละ 70

4.2 ระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัด นครศรีธรรมราชมีประสิทธิภาพมากกว่าร้อยละ 70

4.3 ปัจจัยด้านผู้รับบริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการให้บริการ ปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะ ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรให้บริการ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

4.4 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรการบริหาร ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านวัสดุ อุปกรณ์ การบริหารงานทั่วไป และ ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดโครงสร้างองค์กร บริหารงานบุคคล การประสานงาน การรายงานผล การงบประมาณ มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้

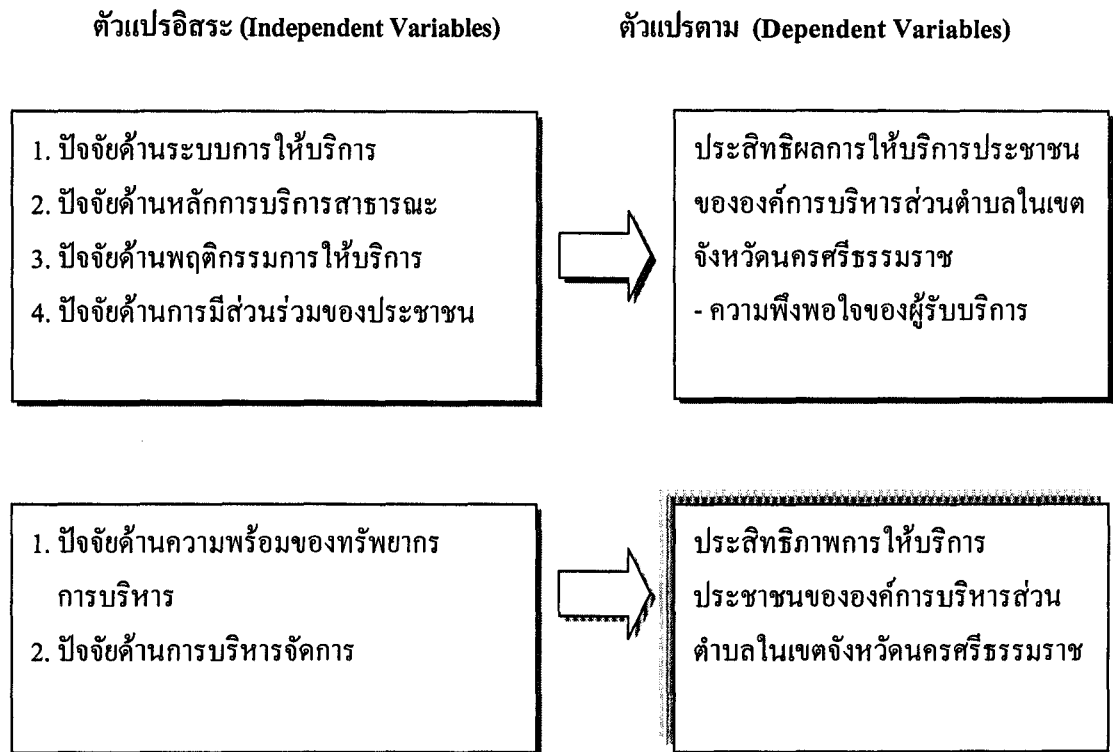
5.1 ตัวแปรอิสระ คือ ตัวแปรที่คาดว่าจะปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย

5.1.1 ตัวแปรที่คาดว่าจะปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ประกอบด้วย ตัวแปรด้านระบบการให้บริการประชาชน ตัวแปรด้านหลักการบริการสาธารณะ ตัวแปรด้านพฤติกรรมกรให้บริการ และตัวแปรด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

5.1.2 ตัวแปรที่คาดว่าจะปัจจัยที่มีผลประสิทธิภาพให้บริการประชาชน ประกอบด้วย ตัวแปรด้านความพร้อมของทรัพยากรการบริหาร และตัวแปรด้านกระบวนการบริหารจัดการ

5.2 ตัวแปรตาม คือ ระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล

จากตัวแปรดังกล่าว ผู้ศึกษาขอเสนอกรอบแนวคิดในการวิจัยแสดงเป็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

6. ขอบเขตของการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช ฉะนั้นขอบเขตของการศึกษาจะครอบคลุมในเรื่องอะไรต่อไปนี้

6.1 ขอบเขตของเนื้อหา จะศึกษาเฉพาะปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช

6.2 ขอบเขตของพื้นที่ จะศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 160 แห่ง จะไม่ครอบคลุมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น ๆ

6.3 ขอบเขตด้านตัวแปร ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตัว ได้แก่ ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

6.3.1 ตัวแปรอิสระ คือ ตัวแปรที่คาดว่าจะจะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย

6.3.2.1 ตัวแปรที่คาดว่าจะจะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชน ประกอบด้วย ตัวแปรด้านระบบการให้บริการประชาชน ตัวแปรด้านหลักการบริการสาธารณะ ตัวแปรด้านพฤติกรรมกรให้บริการ และตัวแปรด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

6.3.3.2 ตัวแปรที่คาดว่าจะจะเป็นปัจจัยที่มีผลประสิทธิผลภาพให้บริการประชาชน ประกอบด้วย ตัวแปรด้านความพร้อมของทรัพยากรการบริหาร และตัวแปรด้านกระบวนการบริหารจัดการ

6.3.2 ตัวแปรตาม คือ ระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล

6.4 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จะศึกษาเฉพาะประชาชนผู้มาใช้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 160 แห่ง จะไม่ครอบคลุมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น ๆ

6.5 ระยะเวลาในการวิจัย

ระยะเวลาในการวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2549 – เมษายน 2550

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ได้รับการยกฐานะมาจากสภาตำบล โดยใช้เกณฑ์รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีไม่น้อยกว่า 150,000 บาท ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่5) พ.ศ. 2546 โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทย และลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา

7.2 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

7.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายถึง พนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

7.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

7.5 การประเมินความสำเร็จในการให้บริการ หมายถึง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

7.6 ประสิทธิภาพในการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ และด้านความก้าวหน้าหรือปรับปรุงการให้บริการ

7.7 ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถตอบคำถามหรือข้อสงสัย การให้บริการที่ตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและความกระตือรือร้นในการให้บริการ

7.8 ความเสมอภาคในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง การให้บริการหรือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

7.9 การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง มีการแจ้งระยะเวลาที่ชัดเจนและแน่นอนในการให้บริการ โดยเขียนกำหนดไว้และมีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด

7.10 การให้บริการอย่างเพียงพอหมายถึง การมีจำนวนสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์เพียงพอรองรับผู้มารับบริการ

7.11 ความต่อเนื่องในการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการถูกกำหนดไว้ชัดเจนและมีเจ้าหน้าที่พร้อมตลอดเวลาในการให้บริการ

7.12 ความก้าวหน้าหรือปรับปรุงการให้บริการ หมายถึง การนำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ และมีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้นจากเดิม

7.13 ระบบการให้บริการ หมายถึง การมีเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ ที่เพียงพอ และมีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน มีช่องทางการให้บริการ การให้บริการที่ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว การจัดสถานที่ให้สวยงาม ตลอดจนมีกล่องรับความคิดเห็นไว้สำหรับผู้มารับบริการ

7.14 หลักการบริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การบริการที่ต่อเนื่อง การพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน

7.15 พฤติกรรมของผู้ให้บริการ หมายถึง ความเป็นธรรมและโปร่งใสในการให้บริการ ความขยันและตั้งใจในการให้บริการ ความเต็มใจและเสียสละ ความยืดหยุ่นในการให้บริการ การบริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง การให้เกียรติผู้มารับบริการ ความรับผิดชอบใน

การให้บริการ การทำงานภายใต้กฎระเบียบที่ถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ และการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการขอรับบริการแก่ประชาชน

7.16 การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ การนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับใช้ในการให้บริการ การได้เข้ามาประเมินการให้บริการ และการมีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือร้องทุกข์เกี่ยวกับการให้บริการ

7.17 ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการได้รวดเร็ว ถูกต้อง ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณ

7.18 ความพร้อมของทรัพยากรการบริหาร หมายถึง ความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การสร้างขวัญกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การมีประสิทธิภาพในการใช้งบประมาณ การมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอ การมีจำนวนสถานที่เพียงพอและเหมาะสม ตลอดจนการนำความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ

7.19 กระบวนการบริหารจัดการ หมายถึง การจัดทำแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน การแบ่งส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล การบรรจุแต่งตั้ง การฝึกอบรม การพิจารณาความดีความชอบจากผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม การที่ผู้บังคับบัญชามีการสั่งการที่ชัดเจน การประสานงานที่ดีของส่วนต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบล การติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่องให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และการได้รับงบประมาณในด้านบริการที่เพียงพอ

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราชสามารถนำผลการศึกษาวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

8.2 หน่วยงานอื่น ๆ สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงการให้บริการประชาชนได้

8.3 เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษาวิจัยในเรื่องการให้บริการประชาชนต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้ทราบความสำเร็จในการให้บริการประชาชนและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรม เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐานในการกำหนดแนวคิด ดังนั้นจึงได้ประมวลและเสนอแนะความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งออกเป็น 7 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

ส่วนที่ 2 แนวคิด และหลักการเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ส่วนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

ส่วนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ส่วนที่ 5 แนวคิด ทฤษฎีและหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน

ส่วนที่ 6 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล

ส่วนที่ 7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งในรายละเอียดของแนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะได้ทำตามลำดับดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

โดยจะขอนำเสนอออกเป็น 4 หัวข้อ คือ 1) แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ 2) แนวคิดเกี่ยวกับ Reinventing Government 3) แนวคิดการพัฒนาาระบบราชการไทย และ 4) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดของการบริหารภาครัฐแนวใหม่

โจนาธาน บอสตัน และ คณะ (Jonathan Boston และคณะ อ้างใน ทศพร ศิริสัมพันธ์ 2547:450-451) ได้สรุปสาระสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ดังต่อไปนี้

1. มีความเชื่อว่าการบริหารมีลักษณะของความเป็นสากลสภาพหรือไม่มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาครัฐกิจเอกชนและการบริหารงานภาครัฐ
2. ปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญไปจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุมทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) และ กฎระเบียบ เป็นเรื่องของการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์ หรือปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในภาระรับผิดชอบต่อกระบวนการงาน (process accountability) ไปสู่ภาระรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ (accountability for results)
3. ให้ความสำคัญต่อเรื่องของทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย
4. โอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงานกลาง (devolution of centralized power) เพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน
5. ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับ โดยเฉพาะการแยกส่วนระหว่างภารกิจงานเชิงพาณิชย์และไม่ใช่เชิงพาณิชย์ (การกำกับดูแลควบคุม) ภารกิจงานเชิงนโยบายและการให้บริการออกจากกันอย่างเด็ดขาด
6. เน้นการแปรสภาพกิจการของรัฐให้เป็นเอกชนและให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก (outsourcing) รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงาน (competitive tendering) เพื่อลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
7. ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะเป็นระยะสั้นและกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้
8. เลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาครัฐกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (performance agreement) การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานและการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร (corporate image)
9. มีการสร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงิน (monetary incentives) มากขึ้น
10. สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต

2. แนวคิดเกี่ยวกับ Reinventing Government

แนวคิดของ Reinventing Government กล่าวได้ว่าได้รับอิทธิพลอย่างมากจากผลงานในหนังสือเรื่อง “Reinventing Government” ตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1992 ซึ่งเขียนโดย David Osborne และ Ted Gaebler กล่าวโดยสรุปแล้วปรัชญาและความคิดในการเปลี่ยนโฉมภาคราชการ (Reinventing Government) มีสาระดังต่อไปนี้ (อ้างใน เทพศักดิ์ บุญรัตน์ 2547: 205-206)

1. ต้องการให้ระบบราชการทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงมากกว่าให้ระบบราชการลงมือทำงานเอง (catalytic government)
2. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ชุมชนเป็นเจ้าของและเป็นระบบราชการที่มอบอำนาจให้กับประชาชนไปดำเนินการเอง มากกว่าที่จะเป็นกลไกที่คอยให้บริการแต่อย่างเดียว (a community – owned government)
3. ต้องการให้ระบบราชการมีลักษณะของการแข่งขันการให้บริการสาธารณะ (a competitive government)
4. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ขับเคลื่อนด้วยภารกิจมากกว่าขับเคลื่อนด้วยกฎระเบียบ (a mission – driven government)
5. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานมากกว่าสนใจถึงปัจจัยนำเข้าทางการบริหารงานและขั้นตอนการทำงานทั้งหลาย (a results - oriented government)
6. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มุ่งสนองตอบต่อการเรียกร้องของลูกค้า มากกว่าที่จะสนองตอบต่อความต้องการของตัวระบบราชการและข้าราชการเอง (a customer-driven government)
7. ต้องการให้ระบบราชการดำเนินงานในลักษณะที่เป็นแบบรัฐวิสาหกิจมุ่งการแสวงหารายได้มากกว่าการใช้จ่าย (an enterprising government)
8. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการเฝ้าระวังล่วงหน้า คือ ให้มีการเตรียมป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดในอนาคตมากกว่าที่จะคอยให้ปัญหาเกิดขึ้นแล้วค่อยตามแก้ (an anticipatory government)
9. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการกระจายอำนาจจากข้างบนไปสู่ข้างล่างตามลำดับชั้น โดยเน้นให้ข้าราชการระดับปฏิบัติงานหลักมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการทำงานเป็นทีม (a decentralized government)
10. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ปรับเปลี่ยนไปตามกลไกของตลาด (a market-oriented government)

3. แนวคิดการพัฒนาระบบราชการไทย

สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (อ่างใน ทศพร ศิริสัมพันธ์ 2547: 464-471) พยายามผลักดันให้ออกมาเป็นแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550) ซึ่งได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ว่า “ พัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีและประโยชน์สุขของประชาชน “ โดยมีเป้าประสงค์หลักสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. เน้นในเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชน (Better Service Quality) ซึ่งมีการกำหนดตัวชี้วัดอย่างน้อย 2 ประการ คือ ความพึงพอใจของประชาชน และ ระยะเวลาในการให้บริการ ตัวชี้วัดนี้ได้รับอิทธิพลจากแนวความคิดการบริหารเชิงคุณภาพ (Quality Management)

2. เน้นในเรื่องการปรับบทบาท ภารกิจและขนาดของภาครัฐให้มีความเหมาะสม (Rightsizing) ตามแนวคิดเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิก ซึ่งจะต้องพิจารณาว่า ภารกิจหลัก (Core Business) หน่วยงานในภาครัฐคืออะไร สามารถปรับให้มีขนาดเล็กลงได้หรือไม่ โดยพยายามปรับงานที่ไม่ภารกิจหลัก (Non - Core Business)ออกไปได้หรือไม่ สิ่งนี้แนวคิดที่ต้องการเห็น Small Government นั่นเอง

3. เน้นในเรื่องการยกระดับขีดความสามารถของข้าราชการและมาตรฐานการทำงานให้มีอยู่ในระดับสูง หรือ ที่เรียกว่า High Performance ซึ่งเป้าประสงค์ข้อนี้แสดงให้เห็นชัดเจนว่าได้รับอิทธิพลมาจากแนวความคิดของ New Public Management ที่มีต่อการปฏิรูประบบราชการในครั้งนี้

4. เน้นการเปิดระบบราชการสู่กระบวนการประชาธิปไตย ซึ่งมีที่มาจากแนวความคิดของกระแสประชารัฐที่ต้องการทำให้ระบบราชการสามารถตอบสนองต่อประชาชนและการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารราชการแผ่นดิน

ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยซึ่งได้รับอิทธิพลจากองค์ความรู้ทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปแผนยุทธศาสตร์ 7 ด้านดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานยุทธศาสตร์นี้เน้นเรื่องการเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการแบบใหม่ เน้นการทำงานในเชิงรุกและการทำงานที่มียุทธศาสตร์เป็นตัวนำ มีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการติดตามประเมินผล มีการทำสัญญาข้อตกลง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน ยุทธศาสตร์นี้เป็นเรื่องใหญ่ แนวคิดในการจัดโครงสร้างการบริหารราชการของรัฐบาลพันตำรวจโททักษิณ

ชินวัตร แนวคิดได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมค่อนข้างมาก โดยเฉพาะเรื่องการมอบหมายงาน
 ในขณะนี้ การมอบหมายงานเป็นไปในลักษณะเชิงไขว้หรือเมตริกซ์ อย่างน้อย 3 มิติ

มิติที่ 1 คือ มิติตามภารกิจหน้าที่ (Function) คือ การมอบหมายงานตาม
 กระทรวง ทบวง กรม

มิติที่ 2 คือ มิติตามประเด็นนโยบายเชิงยุทธศาสตร์ (Agenda) เช่น ด้านการ
 เสริมสร้างขีดความสามารถ

มิติที่ 3 มิติตามพื้นที่ (Area)

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การปรับหรือระบบการเงินและการงบประมาณ การทำให้การ
 จัดสรรเงินงบประมาณสอดคล้องหรือสนับสนุนการบริหารงานที่มุ่งตอบสนองต่อนโยบายหรือ
 ยุทธศาสตร์ของรัฐบาล และเมื่อสามารถจัดสรรงบประมาณได้ตามยุทธศาสตร์ของรัฐบาลแล้วจึงมา
 พิจารณาต่อว่าจะจัดสรรงบประมาณตามผลการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้อย่างไร

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การทบทวนระบบบุคคลและค่าตอบแทนใหม่ สิ่งที่ต้อง
 ปรับเปลี่ยนประการแรกคือ การเปิดระบบราชการให้กว้างขึ้น เมื่อใดก็ตามมีตำแหน่งบริหารว่างลง
 บุคคลใดก็ตามที่มีความสามารถ ควรจะสิทธิสมัครเข้าสู่ตำแหน่งดังกล่าวได้ทุกคน เมื่อมีคุณสมบัติ
 ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ เช่นเดียวกับระบบการสรรหาคัดเลือก ผู้บริหารของรัฐวิสาหกิจหลายแห่ง
 ในขณะนี้ และสิ่งที่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนตามมาก็คือ เมื่อสามารถสรรหาค้นคนเก่ง คนดีได้แล้ว การ
 จ่ายค่าตอบแทนควรต้องมีความเหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะงานและความรู้ ความสามารถ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมของระบบราชการ
 การปรับเปลี่ยนค่านิยมเพื่อรองรับต่อการบริหารราชการแนวใหม่ ข้าราชการต้องเป็นผู้ทำงานอย่าง
 มีศักดิ์ศรี (Integrity) ทำงานเชิงรุก (Active) มีศีลธรรม คุณธรรม (Morality) สามารถปรับตัวกับ
 โลกที่เปลี่ยนไป (Relevancy) ทำงานแบบมีประสิทธิภาพ (Efficiency) มีความรับผิดชอบ
 (Accountability) มีจิตใจที่มีความเป็นประชาธิปไตย (Democracy) และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Yield)
 เมื่อรวมร้อยถ้อยความเข้าด้วยกันได้คำย่อว่า “ I AM READY “ ฉันทพร้อมแล้วต่อการเปลี่ยนแปลง

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การเสริมสร้างความทันสมัย ยุทธศาสตร์นี้ส่งเสริมเรื่องของรัฐบาล
 อิเล็กทรอนิกส์ (e – Government) ภาครัฐในยุคใหม่ต้องปรับระบบการทำงานให้เป็นสำนักงาน
 อิเล็กทรอนิกส์ โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศซอฟต์แวร์และการสื่อสารสมัยใหม่มาใช้ใน
 หน่วยงาน สามารถเปิดให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์หรือทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์
 นอกจากนี้ ควรมีระบบรายงานข้อมูลสารสนเทศและผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการ ควรมีระบบ
 รายงานข้อมูลสารสนเทศและผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงเข้าสู่ศูนย์ปฏิบัติการ

ระดับกระทรวง และศูนย์ปฏิบัติการของนายกรัฐมนตรี เพื่อคอยติดตามและการสั่งการ ได้อย่างรวดเร็ว

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ยุทธศาสตร์ประการสุดท้ายคือ การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานภาครัฐ ในการดำเนินการตามยุทธศาสตร์นี้จะกำหนดให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาภาคประชาชนขึ้นโดยเฉพาะในระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ระดับจังหวัดและอำเภอ และจะกำหนดหลักเกณฑ์ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดให้มีระบบการปรึกษาหารือกับประชาชน หรือออกสำรวจ หรือประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ทั้งนี้ ส่วนราชการต่าง ๆ จะต้องมีข้อมูลสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อการแสดงภาระรับผิดชอบหรือตรวจสอบได้ ความโปร่งใสและเปิดเผยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และควรเปิดโอกาสให้อาสาสมัครภาคประชาชนเข้ามาร่วมปฏิบัติงานกับข้าราชการ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับโครงการพัฒนาหรือการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

กล่าวโดยสรุปก็คือ การพัฒนาระบบราชการตาม แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550) ก็คือการปรับเปลี่ยนส่วนต่าง ๆ ของระบบราชการไทยตามตัวแปรต่าง ๆ ในกรอบแนวคิด McKinsey's 7 S นั่นเอง

4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

ระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี หมายถึงแนวทางในการจัดระเบียบเพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขและตั้งอยู่ในความถูกต้องเป็นธรรมตามหลักพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

1. หลักการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

การบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบันได้ยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิผล มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า เปิดเผย โปร่งใส และเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งทำให้ส่วนราชการต่าง ๆ ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการคิดให้มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง และวิธีการทำงาน เพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรสมัยใหม่ ทำงานเชิงรุกแบบบูรณาการ คล่องตัวรวดเร็ว มีขีดสมรรถนะสูง และสามารถรองรับต่อโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงได้ ตัวอย่างหนึ่งของ

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวคือ การกำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการตามแนวทางของ Balanced Scorecard ซึ่งครอบคลุมใน 4 มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งมีสรุปได้ดังนี้

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (อ้างใน วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ 2547: 335 -339)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตราขึ้นเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นและประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ และเนื่องจากมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 บัญญัติให้การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กระทำโดยตราเป็นส่วนพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้เกี่ยวข้องกับโดยตรงกับการทำงานของข้าราชการ ดังนี้

1. การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความผาสุก ความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวมตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากรัฐและจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการดังนี้

1) การกำหนดภารกิจของรัฐและส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

2) การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้

3) ก่อนเริ่มดำเนินการ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการดำเนินการแต่ละขั้นตอน ภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน หรือชี้แจงความเข้าใจให้ประชาชนตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมที่จะได้รับจากภารกิจนั้น

4) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

5) ถ้าเกิดปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินการ ให้ส่วนราชการดำเนินการโดยเร็ว

2. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

1) ต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้เป็นการล่วงหน้าก่อนจะดำเนินการตามภารกิจใด ๆ

2) การกำหนดแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการต้องมีรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน เป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจและตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ

3) ต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร.กำหนด

4) ถ้าการปฏิบัติภารกิจเกิดผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบนั้น หรือ เปลี่ยนแผนปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

3. การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

1) กรณีภารกิจมีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ หรือเป็นภารกิจที่ใกล้เคียงหรือต่อเนื่องกัน ให้ร่วมกันกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ

2) ให้ส่วนราชการมีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติราชการของผู้ว่าราชการจังหวัด หรือหัวหน้าคณะผู้แทนในต่างประเทศ เพื่อให้สามารถใช้อำนาจตามกฎหมายได้ครบถ้วนตามความจำเป็น และบริหารราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ

4) ให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการนั้น

5) เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ส่วนราชการกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละโครงการและต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทราบทั่วกัน

6) ให้ส่วนราชการจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะแต่ละประเภทขึ้นและ คำนวณรายจ่ายต่อหน่วยงานบริการสาธารณะที่อยู่ในความรับผิดชอบตามระยะเวลาที่กรมบัญชีกลางกำหนด และรายงานให้สำนักงานงบประมาณ กรมบัญชีกลางและ ก.พ.ร. ทราบ

7) ในกรณีที่รายจ่ายต่อหน่วยงานบริการสาธารณะใด ของส่วนราชการใดสูงกว่ารายจ่ายต่อหน่วยงานบริการสาธารณะ ให้ส่วนราชการนั้นจัดทำแผนลดรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะเสนอต่อสำนักงานงบประมาณ กรมบัญชีกลางและ ก.พ.ร. ทราบ

8) ให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและสำนักงานงบประมาณ ร่วมจัดให้มีการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการดำเนินการ อยู่เพื่อรายงานคณะรัฐมนตรีทราบ

9) ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ส่วนราชการดำเนินการโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะใช้ ราคาและประโยชน์ระยะยาวที่จะได้รับประกอบกัน

10) ส่วนราชการที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบ มิได้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาตามที่ส่วนราชการได้ประกาศกำหนด และระยะเวลาการพิจารณาไว้ให้ส่วนราชการอื่นทราบแล้ว

11) การสั่งการโดยปกติให้กระทำเป็นลายลักษณ์อักษร เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็น จะสั่งราชการด้วยวาจาก็ได้ แต่ผู้รับคำสั่งนั้นบันทึกคำสั่งให้เป็นลายลักษณ์อักษร และบันทึกรายงานให้ผู้สั่งราชการทราบ

4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1) ให้ส่วนราชการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดให้แก่ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ โดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน

2) ให้ส่วนราชการดำเนินการให้ข้าราชการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามความเหมาะสมและกำลังเงินงบประมาณ เพื่อลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่าย โดยต้องไม่เกิดผลเสียแก่ราชการ

3) การดำเนินการตาม 1) และ 2) ให้เผยแพร่ให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไปด้วย

4) ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้แต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบได้

5) ให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดส่วนราชการภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่าง ๆ และดำเนินการส่งต่อไปเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

6) ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ และปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ จัดให้ส่วนราชการรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริการประชาชนในเรื่องเดียวกันหรือต่อเนื่องกันร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมไว้ ณ ศาลากลางจังหวัด

5. การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน

1) ให้ส่วนราชการจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตน โดยคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายคณะรัฐมนตรี กำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจ และสถานการณ์อื่นประกอบกัน

2) ให้ส่วนราชการมีหน้าที่สำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและประกาศที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง หรือจัดให้มีขึ้นใหม่ให้เหมาะสม โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็วและลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ โดยนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชนมาประกอบ

6. การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

1) ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน และให้กำหนดระยะแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป

2) ส่วนราชการที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน

3) ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

7. การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

- 1) ให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ
- 2) ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ ให้คำนึงถึงผลปฏิบัติงานเฉพาะตัวของข้าราชการผู้นั้นในตำแหน่งที่ปฏิบัติประโยชน์และผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานที่ข้าราชการผู้นั้นสังกัดได้รับจากการปฏิบัติงานของข้าราชการผู้นั้น
- 3) ส่วนราชการใดดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชน ให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีจัดสรรเงินเพิ่มพิเศษเป็นบำเหน็จความชอบแก่ส่วนราชการ หรือให้ส่วนราชการใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานหรือจัดสรรเป็นรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด
- 4) ส่วนราชการที่ดำเนินงานไปตามเป้าหมาย สามารถเพิ่มผลงานและผลสัมฤทธิ์โดยไม่เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายและคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐ หรือสามารถดำเนินการตามแผนลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วยได้ให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการนั้นหรือใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายตามข้อ 3.

2. แนวทางปฏิบัติในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1. การปฏิบัติตามระเบียบ เกณฑ์ และวัตรระดับบริหารจัดการที่ดีหน่วยงานที่ต้องการใช้หลักการบริหารแนวใหม่สร้างธรรมาภิบาลสามารถประยุกต์ใช้ได้และวัตรระดับกรมมีธรรมาภิบาลของหน่วยงานของตนได้ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนรวบรวมข้อมูลที่มีอยู่แล้วในหน่วยงานไปสร้างตัวชี้วัดและนำไปทดสอบจริงในหน่วยงาน และสามารถแสดงผลให้เข้าใจได้ง่าย ทำให้ผู้บริหารสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขการทำงานได้
2. การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน
 - ถวิลวดี บุรีกุล (2547:249-257) ได้แบ่งระดับของการมีส่วนร่วมของประชาชนเรียงตามลำดับจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ดังนี้
 1. ระดับการให้ข้อมูล เป็นระดับต่ำสุดและเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุดของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้วางแผนโครงการกับประชาชน เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้วางแผนโครงการแต่ไม่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือเข้ามาเกี่ยวข้องใด ๆ วิธีการให้ข้อมูลอาจกระทำได้หลายวิธี เช่น แลกงข่าว การแจกข่าว การแสดงนิทรรศการ และการทำหนังสือพิมพ์ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ

2. ระดับการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน เป็นระดับที่สูงกว่าระดับแรก กล่าวคือ ผู้วางแผนโครงการเชิญชวนให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้น และประเด็นในการประเมินข้อดีข้อเสียชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น ดำรงความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการริเริ่มโครงการต่าง ๆ และการบรรยายให้ประชาชนฟังและขอความคิดเห็น เป็นต้น

3. ระดับการปรึกษาหารือ เป็นระดับขึ้นการมีส่วนร่วมของประชาชนที่สูงกว่าการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชนเป็นการเจรจาอย่างเป็นทางการระหว่างผู้วางแผนโครงการและประชาชน เพื่อประเมินความก้าวหน้าหรือระบุประเด็นหรือข้อสงสัยต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ

4. ระดับการวางแผนร่วมกัน เป็นระดับขั้นที่สูงกว่าการปรึกษาหารือ กล่าวคือ เป็นเรื่องการมีส่วนร่วมที่มีขอบเขตกว้างขวางมากขึ้น มีความรับผิดชอบร่วมกันในการวางแผนเตรียมโครงการและผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ เช่น การใช้กลุ่มที่ปรึกษาซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การให้อนุญาตตุลาการเพื่อแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง และการเจรจาเพื่อหาทางประนีประนอม เป็นต้น

5. ระดับการร่วมปฏิบัติ เป็นระดับขั้นที่สูงถัดไปจากระดับการวางแผนร่วมกัน คือเป็นระดับที่ผู้รับผิดชอบโครงการกับประชาชนร่วมกันดำเนินโครงการ เป็นขั้นการนำโครงการไปปฏิบัติร่วมกันเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

6. ระดับการควบคุมโดยประชาชน เป็นระดับสูงสุดของการมีส่วนร่วมโดยประชาชนเพื่อแก้ปัญหาข้อขัดแย้งที่มีอยู่ทั้งหมด เช่น การลงประชามติ เป็นต้น

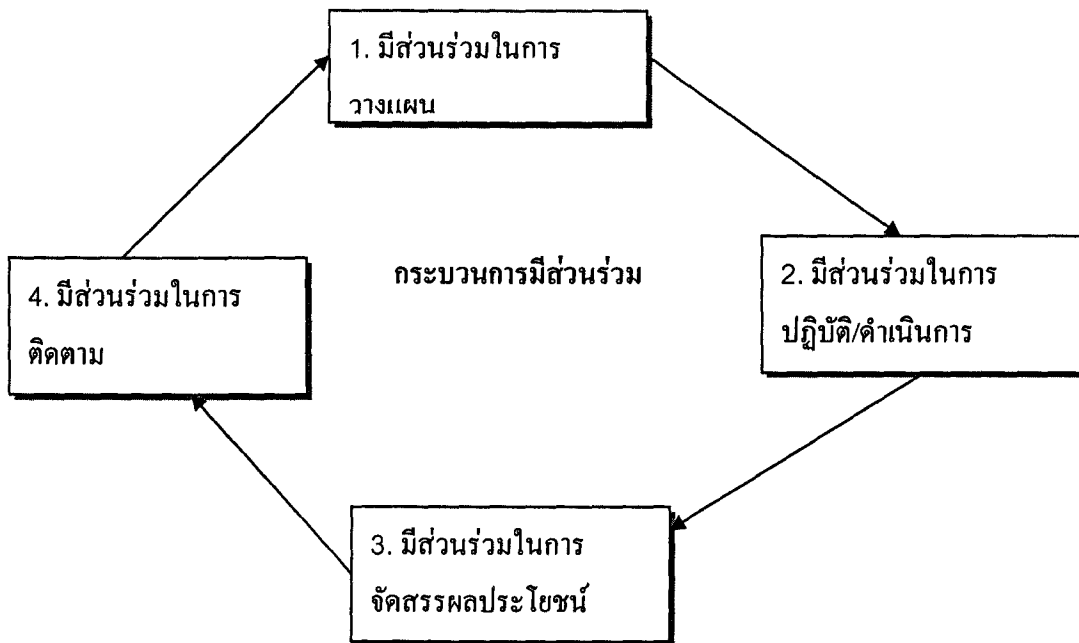
กระบวนการมีส่วนร่วม สามารถแบ่งขั้นตอนง่าย ๆ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 มีส่วนร่วมในการวางแผน ประกอบด้วย การรับรู้ เข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผน และร่วมวางแผนกิจกรรม

ขั้นตอนที่ 2 มีส่วนร่วมในการปฏิบัติ / ดำเนินการ ประกอบด้วย การเกี่ยวข้องกับ การดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ และการตัดสินใจ

ขั้นตอนที่ 3 มีส่วนร่วมในการจัดสรรผลประโยชน์ เป็นการมีส่วนร่วมในการจัดสรรผลประโยชน์ หรือผลของกิจกรรม หรือผลของการตัดสินใจที่เกิดขึ้น

ขั้นตอนที่ 4 มีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล เกี่ยวข้องกับความพยายามที่จะประเมินประสิทธิผลของโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ และพิจารณาวิธีการที่จะดำเนินการต่อเนื่องต่อไป ประชาชนเข้ามาเกี่ยวข้องกับการคิดเกณฑ์ในการประเมินโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ด้วย ซึ่งผลของกระบวนการประเมินนี้จะกลายเป็นปัจจัยนำเข้าไปในกระบวนการมีส่วนร่วมในขั้นที่ 1 ซึ่งเป็นขั้นตอนของการวางแผนต่อไป ซึ่งเห็นได้ดังภาพที่ 2.1 แสดงกระบวนการมีส่วนร่วม



ภาพที่ 2.1 แสดงกระบวนการมีส่วนร่วม

ดังนั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสำคัญในการสร้างประชาธิปไตยอย่างยั่งยืน และส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดี ตลอดจนการบริหารงาน หากการมีส่วนร่วมของประชาชนมากขึ้นเพียงใดก็จะช่วยให้มีการตรวจสอบการทำงานของผู้บริหาร และทำให้ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างความมั่นใจว่าเสียงของประชาชนมีคนรับฟัง อีกทั้งตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอีกด้วย

3. การส่งเสริมการมีประชาสังคม

ประชาสังคมเป็นกลุ่มประชาชน ชุมชนที่ดำเนินกิจกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน โดยมีรูปแบบที่ดำเนินการอาทิการจัดเวทีปรึกษาหารือ เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ร่วมตรวจสอบ ติดตาม ดูแลผลประโยชน์ อำนวยประโยชน์ในการทำงานของท้องถิ่น รับทราบปัญหาความต้องการของชุมชน เป็นการช่วยทำให้เกิดสังคมเข้มแข็ง ซึ่งจะประกอบด้วยการมีเครือข่ายองค์กรทางสังคม มีการตอบแทนกัน มีความไว้วางใจกัน มีการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมสาธารณะอย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมและมีประชาสังคมที่เข้มแข็ง ผู้นำต้องมีความเต็มใจที่จะให้ประชาชนมีส่วนร่วม และมีการสนับสนุนให้เกิดกลุ่มประชาสังคมที่เข้มแข็ง

หลักการต่าง ๆ ที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ นับเป็นกรอบและแนวทางสำคัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ซึ่งข้าราชการทุกคน ทุกส่วนราชการได้ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดก็จะทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีจากรัฐ การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปตามแผน สามารถวัดผลสัมฤทธิ์ของการทำงานได้อย่างชัดเจน มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าใช้จ่าย ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วขึ้นจากการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งข้าราชการจะตั้งใจปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นจากการประเมินผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานและการจูงใจด้วยเงินรางวัล

แนวความคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่ต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์และวิธีการบริหารงานภาครัฐไปจากเดิม ที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (input) และอาศัยกระบวนการเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน มาเป็นการให้ความสำคัญต่อผลผลิต (output) ผลลัพธ์ (outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (Value for money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยนำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้มากขึ้น เช่น การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การวัดและประเมินผลงาน การบริหารคุณภาพโดยรวม การรีรูปร่างระบบ เป็นต้น และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะตอบสนองต่อมติมหาชน เพราะรัฐมีเป้าหมายสูงสุดคือการบริการประชาชนในทุกเรื่องให้ดีที่สุดที่สุดทั่วถึงเป็นธรรม เสมอภาคอย่างต่อเนื่อง จะเห็นได้ว่าการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการนั้น หน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องนำหลักการบริการสาธารณะมาใช้ โดยผู้ศึกษาจะได้นำเสนอแนวคิด หลักการเกี่ยวกับการบริการสาธารณะในลำดับต่อไป

ส่วนที่ 2 แนวคิด และ หลักการเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

โดยจะขอนำเสนอออกเป็น 9 หัวข้อ คือ 1) แนวคิดของการให้บริการสาธารณะ 2) องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ 3) ลักษณะการให้บริการสาธารณะ 4) หลักการให้บริการสาธารณะ 5) ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี 6) เทคนิคการให้บริการที่ดี 7) การประเมินผลการให้บริการสาธารณะ 8) การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ และ 9) การประเมินประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ ตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดของการให้บริการสาธารณะ

การบริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่

ผู้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

บรรจบ กาญจนกุล (2523: 80) กล่าวว่า การบริการประชาชน (public service) คล้ายกับ สินค้าสาธารณะหมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการ ในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต

ถาวร โปธิสมบัติ (2530: 9) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษาหลักการ ให้บริการประชาชนของรัฐ

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างในเทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2536:8) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการให้บริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (providers) และ ผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536: 13) ได้ให้ความหมายของการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนหรือมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม และมองว่าการให้บริการสาธารณะมีลักษณะเป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ (1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ (2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร (3) กระบวนการและกิจกรรม (4) ผลผลิตหรือตัวบริการ (5) ช่องทางการให้บริการ และ (6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ศิริพร ดันติพูนวินัย (2538: 1) กล่าวว่า งานบริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ สะดวกสบายทำให้ประชาชนพอใจ ซึ่งประชาชนทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการ คือ กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและกระทำเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา (อ้างใน จำนงค์ ตรีนุมิตร 2545:13) ได้ให้ความหมายการให้บริการว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการให้ลูกค้า เช่น โรงภาพยนตร์ โรงแรม โรงพยาบาล เป็นต้น

พิรลิตีร์ คำนวนคิดปี (อ้างใน จำนงค์ ตริณุมิตร 2545:13) ได้กล่าวถึง การบริการ ว่าเป็นการปะทะสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการและการบริการที่ดีควรยึดหลัก “ หน้าไม่อ รอไม่น วาจาไพเราะ เสนาะหู “

คอทเลอร์ (Kotler อ้างใน จำนงค์ ตริณุมิตร 2545:13) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

นภาพร เชียงแสน (อ้างใน พัชรภรณ์ กระบวนรัตน์ 2546 : 50) ได้สรุป ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มี อำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการ พิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers)และผู้รับบริการ (Recipients) โดย ฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ การให้บริการ สาธารณะมีกระบวนการให้บริการ

เวอร์มา (Verma อ้างใน พัชรภรณ์ กระบวนรัตน์ 2546 : 50) ได้ให้ความหมาย ของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดย ระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการ ได้ เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการ พิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะเคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

หว่อง (Whang อ้างใน พัชรภรณ์ กระบวนรัตน์ 2546 : 50) ได้พิจารณาการ ให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องๆที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้ เป็นไปตามที่ต้องการ เหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ

1. ตัวบริการ (Services)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ(Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ(Channels)
4. ผู้รับบริการ(Client Groups)

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัว ผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายด้วยบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

จากแนวคิดของการบริการสาธารณะ สรุปได้ว่า เป็นการบริการของหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวก และประสานสัมพันธ์โดยยึดหลักความเสมอภาค มีความยุติธรรม และรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

2. องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ นุชขรัตน์ (2536:13) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะต้องประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ (1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ (2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร (3) กระบวนการและกิจกรรม (4) ผลผลิตหรือตัวบริการ (5) ช่องทางการให้บริการ และ (6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ลูซี่ กิลเบิร์ต และเบิร์คเฮด (Lucy Gibert and Birkhead อ้างใน วิณา พิงวิวัฒน์ พิฎล 2541: 17-18) ได้กล่าวว่าการให้บริการสาธารณะนั้นมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) ทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) หมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (results) หรือผลผลิต (outputs) หมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากรแล้ว
4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่ได้รับ

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (อ้างใน จ้านง ตริณุมิตร 2545: 14) เห็นว่าการบริการประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ คือ (1) ผู้รับบริการ ต้องมีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ ความพร้อม ปฏิบัติตอบสนองที่เหมาะสม (2) ระบบบริการ ประกอบด้วยผู้ให้บริการ กฏระเบียบ ขั้นตอนบริการ เงื่อนไขบริการ การบริหารงาน วัสดุอุปกรณ์ และสภาพแวดล้อม (3) ระบบสนับสนุนบริการ ประกอบด้วยนโยบายและมาตรฐาน การสนับสนุนด้านทรัพยากร และการติดตามประเมินผล

เจมส์ เอส แมคคัลลัฟ (James S. McCullough อ้างใน เทพศักดิ์ นุณยรัตพันธุ์ 2547:255) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service delivery agency) บริการ (the service) และ ผู้รับบริการ (the service recipient) ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานที่ให้บริการทำหน้าที่ส่งมอบการบริการให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ

จากองค์ประกอบดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีกรมองว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการนำปัจจัยเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือ การบริการ

3. ลักษณะการให้บริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนกุล (อ้างใน กิจติพงษ์ ขลิบเข็ม 2541:16) ได้กล่าวถึงลักษณะของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ ที่สำคัญ คือ

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะต้องแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน
สมาคมนักการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา (อ้างใน จำนง ตรีนุมิตร 2545: 15-16) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการแบ่งออกเป็น 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ การให้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ ก่อนที่จะซื้อหรือก่อนได้รับบริการ ดังนั้นการบริการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

1.1 สถานที่ ต้องสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ เช่น ออกแบบสถานที่บริการให้โอเอใจเกิดความคล่องตัวแก่ผู้ใช้บริการ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกรวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบ

1.2 บุคคล พนักงานที่ทำหน้าที่บริการต้องแต่งตัวเหมาะสม บุคลิกดี มีหน้าตาขี้มยิ้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นในบริการ

1.3 เครื่องมือ อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และให้ผู้รับบริการพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร สื่อประชาสัมพันธ์และเอกสารการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ

1.5 สัญลักษณ์ คือ ชื่อตรา เครื่องหมายตรา หรือเครื่องหมายที่ใช้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเรียกชื่อได้ถูกต้องและมีลักษณะสื่อความหมายที่คิดเกี่ยวกับการบริการ

1.6 ราคา การกำหนดราคาการให้บริการ ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการอย่างชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันกล่าวคือ ผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การให้บริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหนและอย่างไร ดังนั้นผู้รับบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ ส่วนผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพโดยทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ การสำรวจข้อมูลผู้รับบริการและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีผู้ใช้บริการ

ปราณี กิรติธร (อ้างใน จำนวนังค์ ตริณุมิตร 2545: 16) ลักษณะของการบริการ นอกเหนือจากที่กล่าวมานั้นยังมีลักษณะสำคัญอีก 4 ประการ คือ

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน กล่าวคือ ไม่อาจ กำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณล่วงหน้า จึงไม่อาจทำได้ นอกจากการ คาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความ พึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือ ปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและตรงตามกำหนด

4. หลักการให้บริการสาธารณะ

กุลธรน ธนาพงศธร (2526:303) ได้เสนอของการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ ซึ่งคล้ายกับแนวคิดของมิลเล็ท (Millet) ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ซึ่งประโยชน์และ บริการที่องค์การจัดตั้งขึ้นนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือ ทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่กลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงาน นั้นด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอเป็นการให้บริการที่ต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ใช่ทำ ๆหยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่าง เสมอหน้ากันและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งใน ลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ ต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่ จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติ ได้ง่าย สะดวก สบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรมากและยังไม่เป็นการสร้างความลำบากใจให้แก่ผู้ให้ บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2526: 223) กล่าวว่า แคช และแดเน็ท ได้เสนอแนวทางการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่องค์การว่ามีลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของการเผชิญหน้า คือ ขณะที่ประชาชนพบเจ้าหน้าที่ที่มีการทักทายหรือไม่พูดกันนาน พูดเป็นกันเองหรือไม่ พูดแบบสุภาพหรือเคร่งเครียด
2. ขั้นตอนหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ ประชาชนที่รับบริการต้องผ่านขั้นตอนอะไรบ้าง กรอกแบบฟอร์มมากน้อยแค่ไหน ต้องผ่านเจ้าหน้าที่กี่คน
3. ทรพยากรผ่านมือ เช่น ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่ตนประสงค์หรือไม่ได้รับบริการตามตั้งใจไว้หรือไม่ ประชาชนต้องเสียค่าบริการมากน้อยเพียงใด

ปรัชญา เวสารัชช์ (2526:251) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก แต่อาจกล่าวได้กว้าง ๆ ว่า องค์ประกอบที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ
 - 1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคม
 - 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
 - 1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความยากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยจนเกินไป
 - 1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
 - 1.5 การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะตอบสนองต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการมากที่สุด

ถาวร โพธิสมบัติ (2530: 20) หลักการบริการประชาชนต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการคือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้
 - 1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย
 - 1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

การให้บริการขององค์การของรัฐ จึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ องค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล โดยองค์การที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายและเกิดความเป็นระเบียบขึ้นในสังคม ส่วนองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล เป็นองค์การที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ อาชีพและอนามัยให้ดีขึ้น

2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐ จะต้องบริการประโยชน์สาธารณรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษแก่เยาวชนแบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การจัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจ ของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐบริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์การของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์การการวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มารับบริการ ในทางตรงกันข้ามหากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลา เสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

ประหยัด ยาคะนอง (2532 : 20) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ำกับพนักงานจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากหน้าที่มาเกี่ยวข้องด้วย

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (universality) หมายความว่า พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้ำโดยความเป็นธรรม เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อน เป็นต้น

จำเป็นต้องนำแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยผู้ศึกษาจะได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ ในลำดับต่อไป

ส่วนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

โดยจะขอนำเสนอออกเป็น 5 หัวข้อ คือ 1) ความหมายและขอบข่ายเกี่ยวกับความพึงพอใจ 2) ความหมายและขอบข่ายเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3) ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4) ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ และ 5) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามลำดับ ดังนี้

1. ความหมายและขอบข่ายเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เมื่อกล่าวถึงความพึงพอใจ โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักจะศึกษาในสองมิติ คือ 1) มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (job satisfaction) และ 2) มิติความพึงพอใจในการรับบริการ (service satisfaction) ซึ่งในที่ที่จะเป็นการศึกษาเฉพาะมิติผู้รับบริการเท่านั้น เพื่อประเมินประสิทธิผลในการให้บริการ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดดังนี้

วรูม (Vroom อ้างใน กิจติพงษ์ ขลิบรัมย์ 2541:19) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติค้นเห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

แม็กคอร์มิก (McCormic อ้างใน กิจติพงษ์ ขลิบรัมย์ 2541:19) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วอลเลนสไตน์ (Wallenstein อ้างใน กิจติพงษ์ ขลิบรัมย์ 2541:19) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

วูลแมน (Wolman.อ้างใน กิจติพงษ์ ขลิบรัมย์ 2541 : 19) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (feeling) ที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (wants) หรือแรงจูงใจ (motivation)

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (อ้างใน วิธนา พิงวิวัฒน์พิกุล 2541:22) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

เดสเลอร์ (Dessler. อ้างใน จำนวนังค์ ตริณุมิตร 2545: 19) อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของคนเรา เช่น การมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่างๆ เหล่านี้

อุบลรัตน์ เจาะจิตต์ (อ้างใน จำนวนังค์ ตริณุมิตร 2545: 19) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้ ทั้งนี้โดยผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้และความเข้าใจของบุคคลนั้น

กิติมา ปรีดีติลล (อ้างใน จำนวนังค์ ตริณุมิตร 2545: 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา

พิน คงพล (อ้างใน จำนวนังค์ ตริณุมิตร 2545: 19) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่พอใจ ที่ประทับใจ หรือทัศนคติในทางบวก ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือตามความคาดหวังในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายและในทางตรงกันข้ามหากเกิดทัศนคติทางลบจะหมายถึงความไม่พึงพอใจนั่นเอง

2. ความหมายและขอบข่ายเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2526 :223-225) ได้นำแนวคิดของแกทซ์ และแดเน็ท มาดัดแปลงเป็นกรอบความคิดอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่มีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ขององค์การผู้รับบริการและสภาพการพบปะระหว่างคนสองกลุ่ม โดยที่ตัวเจ้าหน้าที่จะได้รับอิทธิพลจากตัวองค์กรเอง และสภาพการพบปะที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปทัศนคติหรือการกระทำที่ส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่ องค์กร ผู้รับบริการและองค์กรเอง ซึ่งเขาเห็นว่า องค์กรประกอบที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการพบปะของทั้งสองฝ่ายอาจแยกได้สามประเภท คือ องค์กรประกอบที่

เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ องค์กรประกอบที่เกิดจากตัวผู้บริหาร และองค์กรประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะ โดยรายละเอียดของแต่ละองค์กรประกอบสามารถพิจารณาได้ดังนี้

1. องค์กรประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ การที่เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมบางอย่างในการปฏิบัติต่อประชาชนขึ้นอยู่กับองค์กรประกอบดังนี้

1.1 ลักษณะทางจิตวิทยา อารมณ์ บุคลิกภาพ สภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่เป็นเกณฑ์ คนที่กำลังอารมณ์เสียหรือเป็นคนอ่อนไหวง่าย ย่อมมีแนวโน้มปฏิบัติกับประชาชนอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจ ซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่มินิสัยร่าเริงมักทำให้ประชาชนพอใจ

1.2 บทบาทที่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ พิจารณาเจ้าหน้าที่โดยอาศัยบทบาทเข้ามาช่วย ซึ่งสรุปได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลจะมีลักษณะอย่างไรขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นสวมบทบาทอยู่ในตำแหน่งอะไร

1.3 ทักษะติดต่อประชาชนและการพบปะกับประชาชน เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับทักษะติดต่อประชาชน ซึ่งแยกเป็นทักษะติดต่อประชาชนเฉพาะบุคคลและต่อส่วนรวม

1.4 ทักษะติดต่อองค์กรและอาชีพ หน่วยงานรัฐเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงจึงขาดแรงกระตุ้นในการทำงาน ขณะที่องค์กรเอกชนจะต้องคำนึงถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพราะมีผลต่อการทำงาน จึงมีแนวโน้มการให้บริการที่ดีกว่า

1.5 พื้นฐานการศึกษาและการฝึกอบรม

2. องค์กรประกอบที่เกิดจากตัวประชาชน ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ มีดังนี้

2.1 ลักษณะทางจิตวิทยาเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับอารมณ์และจิตใจในตนเองเกี่ยวกับลักษณะของจิตวิทยาของเจ้าหน้าที่ที่กล่าวมาแล้ว

2.2 ทักษะติดต่อการพบปะต่อองค์กรและต่อเจ้าหน้าที่ คือ ความเห็นที่ประชาชนมีต่อองค์กร

2.3 สถานะทางสังคมหรือความแตกต่างในด้านสถานะทางสังคมหรือระยะห่างทางสังคม (Social distance) ระหว่างเจ้าหน้าที่องค์กรกับประชาชน ซึ่งมีผลต่อสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่าย

2.4 สัมพันธภาพส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีผลทำให้เจ้าหน้าที่ให้การบริการที่สะดวกรวดเร็วกว่าคนที่ไม่รู้จักกัน

2.5 ความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานขององค์กร ซึ่งประชาชนมักไม่ค่อยมี ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถอ้างกฎระเบียบมาใช้เป็นเครื่องมือปฏิบัติต่อประชาชนได้

3. องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะ การพบปะมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ ดังนี้

3.1 สภาพการทำงาน สัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง และเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าความสัมพันธ์เป็นแบบสนิทสนมกันดีก็จะมี ความมั่นใจในการใช้บริการ

3.2 ระยะเวลา เช่น มีการพบประชาชนบ่อยครั้งหรือไม่ ถ้าบ่อยก็คุ้นเคยมีความเป็นกันเองในเวลาต่อมา

3.3 สถานที่พบประชาชน ซึ่งจะมีผลต่อการพบปะ เช่น ข้าราชการที่ให้บริการประชาชนในห้องที่มีอากาศร้อนอบอ้าวน่าจะมีผลต่อการให้บริการ

3.4 เรื่องที่พบประชาชน ลักษณะการพบประชาชน

3.5 วิธีการพบเป็นไปในรูปใด เป็นส่วนตัวหรือพบเพื่อชี้แจงในที่ประชุม ซึ่งเป็นที่คาดว่าจะก่อให้เกิดผลต่อพฤติกรรมในการพบที่แตกต่างกันด้วย

วัลลภา ชายหาด (2532 :65) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 :66) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

จอห์น ดี มิลเล็ต (John D.Millet. อ้างใน อรวรรณ สังขวาริ 2543 : 28) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม
2. เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Possessive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

อมร รักษาสัตย์ (อ้างใน สุกัญญา โอภากุล 2544:34) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีโชคแต่ทำให้เสร็จไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจของประชาชน

ไมเคิล อาร์ ฟิตเจอร์อัลด์ และ โรเบิร์ต เอฟ ดูแรนท์ (Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant อ้างใน กฤษณ์ สุภนราพรรค์ 2548 :9) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการแท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

พี เนลสัน ไรด์ และ เจมส์ เอช กันด์ลาซ (P.Nelson Reid & James H Gundlach อ้างใน กฤษณ์ สุภนราพรรค์ 2548 :9) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของ ประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

ปรัชญา เวสารัชช (อ้างใน กฤษณ์ สุภนราพรรค์ 2548 :11) กล่าวว่า แคทซ์ (Catch) และแดเน็ท (Danet) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า มีองค์ประกอบ 3 ประเภทที่พึงนำมาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การดังนี้

1. องค์ประกอบของสภาพแวดล้อม คือ ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปในสังคม เช่น ค่านิยม มรรยาททางสังคม แบบแผนพฤติกรรมในประชาคม องค์ประกอบนี้มีอิทธิพลต่อองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การเป็นอย่างมาก เพราะองค์การรูปนัยถึงแม้จะมีโครงสร้างและบทบาทเหมือนกันก็ตาม แต่หากอยู่ในสภาวะแวดล้อมแตกต่างกันไปด้วย

2. องค์ประกอบภายในองค์การ เป็นลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์การเอง ซึ่งจะพิจารณาถึง

2.1 เป้าหมายขององค์การว่าให้บริการประชาชนเฉพาะตัวหรือบริการสังคมส่วนรวม

2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการฝึกฝนอบรมอย่างไร

2.3 การควบคุมบังคับบัญชาว่ามีมาตรการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์การใกล้ชิดแค่ไหน

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในองค์การเอง มีพฤติกรรมการทำงานที่เป็นอิสระ หรือจับกลุ่มมีพฤติกรรมแบบเดียวกัน

2.5 ขนาดองค์การและลำดับชั้นการบังคับบัญชา ดูว่าองค์การมีขนาดใหญ่หรือเป็น องค์การขนาดเล็ก

3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ ตัวแปรที่นำมาพิจารณาดังนี้

3.1 สภาพทางสังคมที่แตกต่างหรือคล้ายกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่

3.2 ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นส่วนตัวระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน

3.3 สภาพสถานที่ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะเจ้าหน้าที่พบประชาชน

3.4 ช่วงเวลาที่พบปะนานเพียงใด

3. ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สาริจ ไชยสมบัติ (อ้างใน กฤษณ์ สุภนราพรรค์ 2548 :10) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะ

อย่างยั่งยืนเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

จากแนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการดังกล่าว พอที่จะสรุปได้ว่าการให้บริการสาธารณะต้องจัดให้อยู่ภายใต้กฎเกณฑ์เดียวกัน เข้าถึงบริการได้ง่าย ตลอดจนเป็นการบริการที่ผู้ขอรับบริการมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ กล่าวคือ มีขั้นตอนที่ไม่สลับซับซ้อน มีความเพียงพอในการให้บริการและเข้าถึงแหล่งบริการอย่างสะดวก

ประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพและหรือคุณภาพของการบริการก็คือ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ อันเป็นความรู้สึกเชิงบวก ความรู้สึกพึงพอใจดังกล่าว เป็นความรู้สึกที่มีภูมิหลังจากอัตวิสัยของตัวบุคคล และวัตถุวิสัยที่มากระทบ อย่างไรก็ตามแม้ว่าความพึงพอใจจะเกี่ยวพันกับทัศนคติ แต่ก็สามารถที่จะวัดได้

ด้วยเหตุนี้ องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ จึงมีความสำคัญที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะต้องให้ความสนใจ ทั้งนี้เพื่อค้นหามูลเหตุแห่งความพอใจและไม่พอใจที่จะนำไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น จากความสำคัญดังกล่าวสรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ดันติพุลวินัย (อ้างใน ศิรินารถ บัวสอน 2547:16-17) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการ ให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากกรที่ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการ ไปในทางบวก ซึ่งหากตรง

กับความเชื่อที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ของจดหมาย เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

กุลندا โชติมุกตะ (อ้างใน กฤษณ์ สุภนราพร 2548: 5-6) ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของ ฮเดย์ และแอนเดอร์สัน ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่าง ๆ ได้แก่

1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้นว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Out-come of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ ว่า มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (user) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความง่ายของการขอใช้บริการ

2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและ ความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่างๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการ ในลักษณะ ยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้าง หยาบคาย เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใดๆ จากผู้ใช้บริการ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (อ้างใน วฤทธิ สารฤทธิคาม 2548: 32) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดังนี้

1. ผลกระทบของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการและคุณภาพบริการ

2. ราคาบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขึ้นอยู่กับราคาบริการที่ผู้ให้บริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของบริการและความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพการบริการของแต่ละคนแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ให้บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือนุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้ใช้บริการเป็นหลักย่อมสามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายยิ่งขึ้น

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ บรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการ จะส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้ให้บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังกล่าวถือเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ซึ่งผู้บริหาร จึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้นหน่วยงานจึงมีความจำเป็นในการนำความรู้ เทคนิควิธีการเกี่ยวกับการบริหารจัดการมาใช้ ซึ่งผู้ศึกษาจะได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการในลำดับต่อไป

ส่วนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

โดยจะขอนำเสนอออกเป็น 4 หัวข้อ คือ 1) ความหมายของการบริหาร 2) ความหมายของการจัดการ 3) ความสำคัญของการจัดการ และ 4) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามลำดับ ดังนี้

1. ความหมายของการบริหาร

ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริหาร (administration) ไว้ดังต่อไปนี้ ไมเคิล เอ ฮิต (Michael A. Hitt อ้างใน พิมลจรรย์ นามวัฒน์ 2544: 6) การบริหาร คือ การประสมประสานทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

บราวน์ (Warren B. Brown อ้างใน อวยชัย ชะบา 2545: 5) การบริหาร คือ งานของผู้นำที่ใช้ทรัพยากรบริหารทั้งปวงที่มีอยู่ในหน่วยงานเพื่อให้เป้าหมายที่กำหนดไว้บรรลุผล

ธงชัย สันติวงษ์ (อ้างใน อวยชัย ชะบา 2545: 5) การบริหาร คือ งานของหัวหน้าหรือผู้นำที่จะต้องกระทำเพื่อให้กลุ่มต่าง ๆ ที่มีคนหมู่มากมาอยู่รวมกันและร่วมกันทำงานเพื่อวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้จนสำเร็จผลโดยได้ประสิทธิภาพ

หุบ กาญจนประกร (อ้างใน อวยชัย ชะบา 2545: 5) การบริหาร หมายถึง การทำงานของคณะบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปที่ร่วมกันปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

ฮาโรลด์ คูนต์ซ์ (Ha - rold Koontz อ้างใน อวยชัย ชะบา 2545: 5) การบริหาร หมายถึง การจัดดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยใช้ปัจจัยทรัพยากรการบริหารอัน ได้แก่ คน วัสดุ เงิน และการวิธีการจัดการต่าง ๆ

ดีเร็ก ทอริงทอย (Derek Torrington) อ้างใน อวยชัย ชะบา 2545: 5) การบริหาร หมายถึง งานของผู้บริหารที่ต้องกระทำให้สำเร็จโดยการประสานให้งานของผู้อื่นที่ต้องแก้ไข ปัญหาและแสวงหาโอกาสให้กับองค์กรให้บรรลุผล

จะเห็นได้ว่าจากคำนิยามข้างต้นครอบคลุมสาระสำคัญซึ่งเป็นประเด็นหลักของการบริหาร 4 ประการ คือ วัตถุประสงค์ ประสิทธิภาพ ทรัพยากร และการประสานประสาน

วัตถุประสงค์ (Objective) หมายถึง เหตุผลเบื้องต้นในการดำเนินงานขององค์กร ทุกองค์การก็คือความคงอยู่ อยู่รอดขององค์กร ดังนั้นองค์กรต่าง ๆ ย่อมต้องมีเป้าหมายในการดำเนินงานซึ่งหมายถึงวัตถุประสงค์ที่ผู้บริหารต้องดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จนั่นเอง

ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ความสามารถขององค์กรในอันที่จะบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดีในช่วงเวลาที่กำหนด ประสิทธิภาพเน้นการบริหารระยะยาวและต่อเนื่อง

ทรัพยากร (Resource) หมายถึง ทรัพยากรที่ผู้บริหารเกี่ยวข้องด้วยโดยตรง ซึ่งแต่เดิมนั้นโดยทั่วไปถือกันว่าทรัพยากรดังกล่าวประกอบด้วย คน (man) เงิน (money) วัสดุ (material) และการจัดการ (management) หรือที่เรียกโดยย่อว่า 4 Ms แต่โดยที่สภาพแวดล้อมและสังคมในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไป องค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องคำนึงถึงตัวแปรอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อองค์กรด้วย ซึ่งอาจสรุปได้เป็นทรัพยากรด้านต่าง ๆ ดังนี้

ทรัพยากรคน หมายถึง จำนวนหน่วยงาน จำนวนคนในหน่วยงาน ตลอดจนทักษะที่ทำเป็นสำหรับการดำเนินงานด้านกำลังคน

ทรัพยากรด้านทุน หมายถึง ทั้งการหาทุนและการใช้จ่ายเงินทุนในการดำเนินงาน ทรัพยากรด้านวิทยาการ รวมถึง วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร อาคาร สถานที่ ตลอดจนวิธีการที่ควรใช้ในการดำเนินการ

ทรัพยากรด้านลูกค้า หมายถึง หมายถึงผู้ซื้อสินค้าหรือผู้ใช้บริการขององค์กร ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีผลกระทบต่อความเจริญเติบโตขององค์กร

ทรัพยากรด้านเวลา ซึ่งเป็นทรัพยากรที่เป็นตัวจำกัดสำหรับการดำเนินการ ทั้งนี้รวมถึงกำหนดเวลาและระยะเวลา

การประสานประสาน (integration and coordination) หมายถึง การสร้างความสมดุล และความสอดคล้องต่อเนื่องกันระหว่างทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อความสำเร็จขององค์กร องค์กรใดมีวัตถุประสงค์จะสร้างความเจริญเติบโตมากขึ้นเพียงใด ย่อมต้องจัดการให้ทรัพยากรคน ทุน วิทยาการ และ เวลา มีอัตราส่วนที่จะสามารถทำให้ได้มา ซึ่งลูกค้าตามจำนวนที่แสดงถึง

ความเจริญเติบโตที่วัตถุประสงค์กำหนดไว้ ดังนั้น การประสมประสานจึงหมายถึง การทำให้กิจกรรมต่าง ๆ สอดคล้องต่อเนื่องกัน

2. ความหมายของการจัดการ

นักวิชาการและนักทฤษฎีการจัดการจำนวนมากต่างก็ได้พยายามนิยามความหมายของคำว่าจัดการไว้ซึ่งมีทั้งคล้ายคลึงกันและที่แตกต่างกัน

เฟรนช์และสวาค (French and Seward อ้างใน พิมลจรรย์ นามวัฒน์ 2544:5) ได้ให้คำนิยามว่า การจัดการ คือ กระบวนการ กิจกรรมหรือการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในอันที่จะเชื่อมั่นได้ว่า กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปในแนวทางที่จะบรรลุสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน้าที่ในอันที่จะสร้างและรักษาไว้ซึ่งสภาวะที่จะเอื้ออำนวยต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความพยายามร่วมของกลุ่มบุคคล

ปราณี พรณวิเชียร (อ้างใน สุพินดา ชีระวราพิชญ์ 2544:17) ได้คำนิยามว่า การจัดการหมายถึง กระบวนการ กิจกรรม หรือ การศึกษาที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยได้รับความร่วมมือจากกลุ่ม การจัดการเป็นการรวบรวมและผสมผสานทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์การ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ และทรัพยากรประเภทหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จคือ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่องค์การมีอยู่

กิติพัฒน์ นนทปัทมาดุลย์ (อ้างใน สุพินดา ชีระวราพิชญ์ 2544:17) กล่าวว่า ตัวแบบด้านการจัดการ (Management Model) ซึ่งให้ความสำคัญกับสมรรถนะขององค์การ โดยถือว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ จะขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ว่ามีขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานอย่างสอดคล้องกับความคาดหวังของหน่วยงานเพียงใด วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ จึงเป็นทรัพยากรอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสมรรถนะขององค์การ

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ (2545: 206)สรุปว่า การจัดการ หมายถึง

1. กระบวนการใช้ทรัพยากรขององค์การเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดด้วยการกระทำหน้าที่ด้านการวางแผน การจัดองค์การ การนำและการควบคุม
2. กระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์และประสานความพยายามของบุคลากรเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์นั้น

3. กระบวนการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลดำเนินการเพื่อประสานกิจกรรมของบุคคลอื่นให้บรรลุผลสำเร็จในสิ่งที่บุคคลคนเดียวไม่สามารถกระทำได้โดยลำพัง

จากคำนิยามดังกล่าวข้างต้นอาจสรุปได้ว่าการจัดการเป็นเรื่องของการใช้ทรัพยากรขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพยายามของบุคลากรหรือนักคนอื่นเพื่อสร้างความสำเร็จให้องค์การนั่นเอง

3. ความสำคัญของการจัดการ

1. การจัดการเป็นกลไกสำคัญที่จะทำให้องค์การทุกองค์การดำเนินไปได้ องค์การทุกองค์การไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาครัฐบาล หรือเป็นองค์การทางการศึกษา ฯลฯ ต่างก็ต้องดำเนินการโดยอาศัยการจัดการทั้งสิ้น อาจกล่าวได้ว่าความสำคัญของการจัดการอยู่กับกิจกรรมทางการจัดการที่มีต่อเจ้าขององค์การ ซึ่งรวมถึงผู้ถือหุ้นและสมาชิกทุกคนในองค์การ รวมถึงจนถึงประชาชนในสังคมซึ่งเป็นผู้ใช้สินค้าและบริการอันเป็นผลผลิตขององค์การนั้น ๆ

2. การตัดสินใจทางการจัดการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการผลิตและการกำหนดนโยบายและเป้าหมายขององค์การ ซึ่งมีผลกระทบต่อองค์การและสังคมโดยรวมด้วย อาจกล่าวได้ว่าการจัดการมีความสำคัญต่อมาตรฐานการครองชีพ และคุณภาพชีวิตของประชาชนในแง่ของความรับผิดชอบที่การจัดการมีต่อการผลิตสินค้าและบริการที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้บริโภคและผู้รับบริการ ต่อการรักษาสภาพแวดล้อม และต่อความสันติสุขของสังคม

3. การจัดการก่อให้เกิดสภาวะการจ้างงาน ซึ่งมีผลต่อการยกระดับรายได้และรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ดีขึ้น อาจกล่าวได้ว่าการจัดการมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศชาติด้วย

4. แนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ

1. นักทฤษฎีการจัดการที่สำคัญ ที่เป็นผู้บุกเบิกแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการเชิงบริหารและมีชื่อเสียงที่สุดก็คือ เฮนรี ฟาโยล (Henri Fayol อังใน พิมลจรรย์ นามวัฒน์ 2545 : 219) ในการศึกษาวิธีการทำงานและการวิเคราะห์ปัญหาของผู้บริหารระดับสูง เขาได้สรุปหลักการจัดการขึ้น 14 รายการ เฮนรี ฟาโยล มีความเชื่อว่าการบริหารระดับสูงเป็นกระบวนการของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้บริหารต้องกระทำซึ่งอาจกำหนดกิจกรรมเหล่านั้นขึ้นเป็นสากล เพื่อให้ใช้ได้กับองค์การทุกประเภท โดยเขาได้ระบุน้ำที่ในกระบวนการจัดการไว้ดังนี้

1.1 การวางแผน (planning) เป็นหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดวัตถุประสงค์และแนวทางการปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 การจัดองค์การ (Organizing) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัด โครงสร้างหน้าที่งาน และโครงสร้างความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่เพื่อให้เกิดการประสานความพยายามหรือการทำงานต่าง ๆ ภายในองค์การ

1.3 การบังคับบัญชา (commanding) เป็นเรื่องเกี่ยวกับกิจกรรมการใช้ศิลปะของการเป็นผู้นำอย่างมีประสิทธิภาพ และการประเมินโครงสร้างองค์การเพื่อปรับเปลี่ยนให้เหมาะสม

1.4 การประสานงาน (Coordinating) เป็นเรื่องเกี่ยวกับกิจกรรมการจัดกลุ่มความพยายามในการกระทำอย่างเป็นระเบียบ มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และการนำกลุ่มกิจกรรมเหล่านั้นไปสู่วัตถุประสงค์ร่วมกัน

1.5 การควบคุม (controlling) เป็นเรื่องเกี่ยวกับกิจกรรมดูแลให้การกระทำทั้งหมดสอดคล้องกับแผนที่ได้กำหนดไว้

2. ลูเธอร์ ฮัลซี กุลิก และ ลินคอล์น โฟว์นส์ เออร์วิก (Luther Halsey Gulick and Lyndall Fownes Urwick อ้างใน พิมลจรรย นามวัฒน์ 2544 : 22) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร โดยสรุปเป็นอักษรย่อว่า พอสด์คอร์บ (POSDCORB) ซึ่งเป็นที่นิยมแพร่หลายมากศัพท์อักษรย่อนี้มาจาก

2.1 P = Planning การวางแผน หมายถึง การกำหนดเป้าหมายขององค์การว่าควรทำงานเพื่อวัตถุประสงค์อะไร และจะดำเนินการอย่างไร

2.2 O = Organizing การจัดองค์การ หมายถึง การจัดตั้งโครงสร้างอำนาจอย่างเป็นทางการภายในองค์การเพื่อประสานงานหน่วยงานย่อยต่างๆ ให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การได้

2.3 S = Staffing การจัดคน หมายถึง หน้าที่ด้านบริหารงานบุคคลเพื่อจัดอบรมเจ้าหน้าที่และจัดเตรียมบรรยากาศในการทำงานที่ดีที่สุดไว้

2.4 D = Directing การอำนวยการหรือการสั่งการ หมายถึง การที่หัวหน้าฝ่ายบริหารมีหน้าที่ต้องตัดสินใจอยู่ตลอดเวลา โดยพยายามนำเอาการตัดสินใจดังกล่าวมาเปลี่ยนเป็นคำสั่งและคำแนะนำ นอกจากนี้ยังหมายถึง การที่หัวหน้าฝ่ายบริหารต้องทำหน้าที่เป็นผู้นำขององค์การ

2.5 Co = Coordinating การประสานงาน หมายถึง หน้าที่สำคัญต่างๆ ในการประสานส่วนต่างๆ ให้เข้าด้วยกันอย่างดี

2.6 R = Reporting การรายงาน หมายถึง การรายงานความเคลื่อนไหวต่างๆ ในองค์การให้ทุกฝ่ายทราบ ทั้งนี้อาจใช้วิธีการต่างๆ เช่น การวิจัยและการตรวจสอบ

สนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้ด้วย ซึ่งก็ไม่ใช่เพียงในแง่ของเชิงปริมาณเท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงคุณภาพ ความรวดเร็ว และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วย

อุทัย หิรัญโต (อ้างใน แมน รถทอง 2544 :16) เห็นว่าคำว่า “ประสิทธิผล” ใช้ในการวัดความสามารถในการทำงานบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ตัวอย่างเช่น เราตั้งเป้าหมายว่าจะหาบุคคลให้มาสมัครเข้าเป็นสมาชิกวารสารให้ได้ 1,000 คน ในหนึ่งเดือน และเราก็สามารถทำได้ การทำอย่างนั้นถือว่ามีประสิทธิผล กล่าวคือ เป็นการกระทำที่บรรลุตามที่ต้องการหรือที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้ โดยพิจารณาถึงผลงานที่ได้รับเท่านั้น งานที่มีประสิทธิผลจึงไม่จำเป็นต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป เรื่องประสิทธิผลไม่ได้หมายถึงการเปรียบเทียบต้นทุนกับผลที่ได้รับ ซึ่งเป็นเรื่องของประสิทธิภาพ

ศุภชัย ขวาระประภาส (อ้างใน สุภัญญา โอภากุล 2544:20) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิผล เป็นความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของนโยบาย การพิจารณาทางเลือกโดยใช้ประสิทธิผลเป็นเกณฑ์ ทำได้โดยการวิเคราะห์ทางเลือกนั้นว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์มากหรือน้อยเพียงใด

เอทซีโอนิ (Etzioni อ้างใน แมน รถทอง , 2544:16) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิผลขององค์การว่า หมายถึง ขนาดของความสามารถขององค์การที่จะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

ชเชน (Schein อ้างใน แมน รถทอง , 2544:16) มีความเห็นว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายความว่า สมรรถนะขององค์การในการที่อยู่รอด ปรับตัว รักษาสภาพ และเติบโต ไม่ว่าองค์การนั้นจะมีหน้าไคต้องการให้ดูแล้ว

จากแนวคิดต่าง ๆ กล่าวโดยสรุปได้ว่าประสิทธิผลขององค์การ มีความหมายถึงความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงาน และองค์การโดยส่วนรวมสามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงในสังคมปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นการปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาคุณภาพ การพัฒนาการบริการให้เทียบเท่ากับภาคเอกชน ส่งผลให้ภาครัฐจำเป็นต้องมีการปรับการบริการสาธารณะให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด เพื่อให้ประชาชนมีชีวิตที่ดีขึ้นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการนับว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพราะเป็นสิ่งบ่งชี้ได้ว่ากาบริการนั้นมีประสิทธิผลหรือไม่ และการที่หน่วยงานภาครัฐจะให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน การตอบสนองความต้องการของประชาชนนั้น

3. การวางตนเป็นกลาง (affective neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้า โดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลักความถูกต้อง ไม่ก้าวร้าวหรือหาสาเหตุชวนวิวาทกับผู้มาใช้บริการ

จอห์น ดี มิลเล็ต (Millet อ้างใน เทพศักดิ์ บุญรัตน์ 2536:14) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะ ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้กับประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะมีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity at the right geographical location) มิลเล็ต เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้าไม่มีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยทรัพยากรเท่าเดิม

นอกจากนี้ พาราเดอร์แมน ซีทอล และ แบร์รี่ (Paradurman Zeithal ,and Barry อ้างใน วิภา พิงวิวัฒน์พิกุล 2541 :20-22) ได้กล่าวถึงหลักการของการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (responsiveness) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

- 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
- 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
- 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
- 3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- 4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควร
มากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
- 5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ให้บริการด้วยบุคลิกที่ดี
- 6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงของเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.3 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของระบบงานบริการ มีความเที่ยงตรง
น่าเชื่อถือ
- 8. ความมั่นคง (security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
- 9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
- 10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ได้แก่
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

บี เอ็ม เวอร์มา (B.M Verma) อ่างใน อรวรรณ สังขวารี 2543:29) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ และ เพนเชนสกี และ โทมัส (Penchansky and Thomas,1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่จัดการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการที่ผู้บริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ
5. การยอมรับคุณภาพการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้ รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

จินตนา บุญงการ(อ่างใน นันทพร รัฐถาวร 2543:20) กล่าวว่า การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดขึ้นได้ ด้วยความริเริ่มของข้าราชการระดับสูง โดยนำหลักในการแก้ปัญหาในงานบริการมาใช้คือ 4Rs ดังนี้

1. Reengineering การปรับรื้อองค์กร การแก้ปัญหาคาการบริหารแบบนี้ในธุรกิจเอกชนได้นำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย หัวใจสำคัญอยู่ที่ความพยายามไม่ให้งานผ่านมือหลายคน งานบริการอาจทำให้สำเร็จเบ็ดเสร็จได้ที่คนเดียว โดยผู้ให้บริการคนมี ความรู้ ความสามารถ พอจะจัดการบริการในงานที่เป็นระบบระเบียบอยู่แล้วได้เสร็จสิ้น มีอำนาจตัดสินใจ หากมีปัญหาที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนก็สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้โดยตนเองทันที เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วและมีเครื่องมือเครื่องใช้ระบบสารสนเทศช่วยให้ข้อมูล ช่วยเหลืองาน ช่วยในการตัดสินใจให้ถูกต้องรวดเร็วแม่นยำยิ่งขึ้น

ในแง่ของระบบราชการ การทำงานเพื่อการบริหาร ข้าราชการระดับสูงต้องดำเนินการรื้อระบบโดยดำเนินการออกแบบระบบบริการใหม่จัดองค์กร กำหนดบทบาทในการให้บริการใหม่ จัดทำมาตรฐานบริการใหม่ และจัดเครื่องมือเครื่องใช้ระบบสารสนเทศที่จะเอื้อต่อการให้บริการ

2. Reeducating เป็นการฝึกอบรมข้าราชการทุกระดับทั้งที่ให้บริการโดยตรงกับประชาชนและข้าราชการส่วนอื่นที่ช่วยดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนงานให้บริการกับประชาชน การฝึกอบรมข้าราชการในระดับหัวหน้าหน่วยให้เน้นงานนโยบายการบริการเพื่อประชาชน

3. Reenforcement เป็นการกำหนดมาตรฐานงานบริการให้เป็นแนวทางแก่ข้าราชการระดับต้นที่ให้บริการโดยตรงต่อประชาชน และการใช้มาตรการทางวินัยมาทำการควบคุมให้ทุกคนทำตาม เพราะเป็นหน้าที่หลักของข้าราชการทุกคนที่ต้องให้บริการแก่ประชาชน

4. Reencouragement ส่งเสริมให้เกิดขวัญกำลังใจ ทำให้อายุจะร่วมมือร่วมใจในการให้บริการ จัดโครงการรณรงค์ต่าง ๆ เช่น เขียนคำขวัญปิดเดือนใจทั่วไป ในรูปแบบที่จะทำให้ข้าราชการเพิ่มจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีจัดให้มีการประกวดคำขวัญเพื่อการบริการแก่ประชาชน และจัดให้มีการประกวดข้าราชการดีเด่นที่ให้บริการประชาชนด้วยจิตสำนึกอย่างจริงจัง

ซูวงส์ ฉายะบุตร (ฮ้างใน อรวรรณ สังขวารี 2543 :30-32) ได้กล่าวถึงการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาให้บริการ ในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการว่า ซึ่งอาจเรียกว่า Package Service ดังนี้

1. บิดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนเป็นการมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรได้รับบริการมีลักษณะดังนี้

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นหน้าที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจำต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการ ว่า มีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะได้รับให้ความเห็นหรือโต้แย้งอย่างมีเหตุผล

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ในระบบการแข่งขันเสรีต้องพัฒนาการให้บริการ 2 ลักษณะ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ ให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจ

2.2 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้เร็วขึ้น อนึ่งการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการสามารถกระทำตามขั้นตอนก่อนการให้บริการ ได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมก่อนการบริการ ภายหลังการบริการ ได้แก่ การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งและยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับ แม้ว่า

ผู้รับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย

4. ความกระตือรือร้นในการบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญ เนื่องจากประชาชน บางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี ขอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ ความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่นโยบาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการ และในเชิงศีลธรรมจรรยา การตรวจสอบความถูกต้อง อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง และตรวจสอบจากภายนอก

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม รวมทั้ง มีความรู้สึกเคารพในสิทธิ และศักดิ์ศรีของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค ถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนโดยเสมอภาคกัน ตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้มารับบริการจะเป็นใครก็ตาม

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ แมกซ์ เวเบอร์ (Weber อ้างใน สุพินดา วีระวราพิชญ์ 2544:14) กล่าวว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสันใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์สภาพที่เหมือนกัน

อัสยุทธ์ สุทธิธวิล (อ้างใน พัชราภรณ์ กระบวนรัตน์ 2546 :54) ได้นำเสนอหลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และการบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้บริการแก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. ความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้ากันและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ ต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรมากและยังไม่เป็นการสร้างความลำบากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และ ปิยะนุช เงินคล้าย (อ้างใน วรชยา ศิริวัฒน์ 2546: 17-18) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีดังนี้

1. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้รับผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า

2. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่

3. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยง หรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด

4. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำ ถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด

5. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม

6. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐ ได้รับความพึงพอใจในบริการ

7. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความเอาใจใส่ สนใจ เข้าใจปัญหา และให้ความประทับใจ มีความสุขหลังจากรับบริการ

8. หลักการให้เกียรติ การยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช้อำนาจข่มขู่

9. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่ฝืนใจ หรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ

10. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำหมีบริการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ในประเภทเดียวกัน และให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก

11. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงาน มีความกระตือรือร้น

12. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ขอมรับการบริการ และรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี ทั้งนี้การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้นจะต้องอาศัยองค์ประกอบของหลักการบริการดังกล่าวได้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจ

แทพเพน (Tappen.1983:377 อ้างใน วุทธิ สารฤทธิคาม 2548: 36) กล่าวถึงการจัดบริการว่าเป็นการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีระบบซึ่งได้แก่ การเตรียมสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสะดวก (Facilities) ได้แก่ ความสะดวกจากการจัดแผนผังความสบายและความปลอดภัยของสถานที่ รวมถึงการเข้าถึงสิ่งสนับสนุนของการบริการ

2. การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ (Equipment) ได้แก่ ความพร้อม ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ การบำรุงรักษา ความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้ และความสามารถของบุคลากรในการใช้เครื่องต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

3. บุคลากร (Staff) ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ อัตราบุคลากรที่เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ

4. การเงิน (Finances) ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน แหล่งที่มาของเงิน ความเพียงพอของเงิน

5. ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

รีน ช่างสาร (อ้างใน จำนง ศรีนุมิตร 2545:17) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่จะให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจ จะต้องมึลักษณะของการบริการที่ดี ซึ่งคุณลักษณะของการบริการที่ดีมีลักษณะดังนี้

1. สะดวก รวดเร็ว งานมีประสิทธิภาพ
2. ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจ ให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา
3. ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ

4. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
5. ทำงานตรงเวลา
6. สถานที่สะดวก สบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้อง
ไม่ไกลนัก หรือรวบรวมบริการไว้ในจุดเดียว
7. บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจแก่ประชาชนและพยายาม
สนองตอบความต้องการให้เป็นที่ประทับใจ
8. ไม่เรียกร้องสิ่งใด ๆ จากประชาชน
9. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ และเจ้าหน้าที่ระดับ
ต่างๆสามารถที่จะตัดสินใจได้ในบางเรื่อง
10. ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด
11. สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด
12. เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทันที
นอกจากนี้ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีลักษณะเพิ่มเติมดังนี้
1. กิริยาวาจา ท่าทางสุภาพเรียบร้อยเป็นที่ประทับใจผู้มาติดต่อ
2. มีความขยันขันแข็ง มีความตั้งใจ จริงใจและจริงจังต่อการทำงาน
3. ถืองานข้าราชการเป็นอาชีพหลักและภูมิใจในงานราชการ
4. ผลงานที่ปฏิบัติมีประสิทธิภาพ
5. มีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ
6. มีความสุภาพเรียบร้อยเข้ากับประชาชนและเพื่อนร่วมงานได้ดี
7. ทำงานอย่างมีเหตุผล รักความยุติธรรมและมีความรับผิดชอบ
8. มีจิตสำนึก มีคุณภาพและรับผิดชอบ
9. ประสานงานดี มีมนุษยสัมพันธ์และประชาชาสัมพันธ์ดี
10. ทำงานเรียบร้อย เก็บเอกสารดี
11. เข้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้
12. มีทัศนคติที่ดี สนใจและเต็มใจในการบริการ
13. รู้จักทำงานโดยใช้ระบบข้อมูล
14. รู้จักยืดหยุ่นถือสายกลาง
15. ไม่ประจบสอพอ
16. รู้จักแก้ปัญหา ไม่สร้างปัญหา
17. ถืองานของชาติสำคัญกว่างานของตน

18. มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
 จามจรี จันทรัตน (อ้างใน พัชราภรณ์ กระบวนรัตน์ 2546:55) ได้กล่าวถึง
 คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ประกอบด้วย 6 ประการดังนี้

1. มีบุคลิกสง่างาม น่าคบ รู้จักกาลเทศะ และรู้จักใช้ความคิด มีทักษะ มโนภาพ
2. มีบุคลิกยิ้มแย้มแจ่มใส มีชีวิตชีวา มีความกระตือรือร้น มีความเข้มแข็ง มีคุณค่า
3. พุดจาสุภาพ เรียบร้อย มีจังหวะจะโคน มีโทนเสียงน่าฟัง
4. รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ
5. บริการที่มีจิตสำนึกของการให้บริการ
6. ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ประทับใจ

6. เทคนิคการให้บริการที่ดี

ชำนาญ ภู่อี่ยม (อ้างใน กฤษณ์ สุภนราพรค์ 2548 : 14) ได้กล่าวว่า การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE มีความหมายถึง คุณภาพของการให้บริการที่ดีดังนี้

S = SMILING & SYMPATHY ยิ้มแย้มแจ่มใสเห็นอกเห็นใจประชาชน

E = EARLY RESPONSE ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจมีต้องให้ประชาชน

ร้องขอ

R = RESPECTFUL แสดงออกถึงความเคารพนับถือ ให้เกียรติประชาชน

V = VOLUNTARINESS MANNER ให้บริการด้วยความเต็มใจมิใช่ฝืนใจทำ

I = IMAGE ENHANCING การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและองค์กร

C = COURTESY กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = ENTHUSIASM มีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่า

ประชาชนคาดหวัง

7. การประเมินผลการให้บริการสาธารณะ

เจฟฟรีย์ แอล บรุดนีย์ และ โรเบิร์ต อี อิงแลนด์ (Jeffrey L. Brudney and Robert E. England อ้างใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2547:251) แนวทางการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะมีอยู่ 2 แนวทาง คือ แนวทางอัตวิสัย ทั้งนี้ แนวทางอัตวิสัยจะมีฐานคติที่มองว่าผู้รับบริการมีความสามารถในการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีการรับรู้แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์หรือเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลนำมาใช้ในการประเมินผล และแนวทางวัตถุวิสัย จะเน้นการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะจากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ ซึ่ง

สามารถที่จะประเมินผลได้ใน 2 มิติ คือ มิติประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้า และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชนกับมิติประสิทธิผลของการให้บริการ วัดจากการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

จอห์น ดี มิลเล็ต (John D.Millet อ้างใน เทพศักดิ์ นุชรัตน์พินธุ์ 2547:252) ได้กล่าวไว้ สามารถประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะจากผู้รับบริการได้ใน 6 มิติที่สำคัญ คือ

1. ความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการ และการมีส่วนร่วมของประชาชน
2. ความเสมอภาคในการให้บริการ
3. การให้บริการที่ตรงเวลา
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ
5. ความต่อเนื่องในการให้บริการ
6. ความก้าวหน้าหรือการปรับปรุงการให้บริการ

8. การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ

อมร รักษาสัตย์ (อ้างใน เทพศักดิ์ นุชรัตน์พินธุ์ 2547:253) เห็นว่า การพิจารณาถึงประสิทธิภาพอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน คือ ประสิทธิภาพเชิงสมบูรณ์ (absolute efficiency) และ ประสิทธิภาพเชิงสัมพัทธ์ (relative efficiency) โดยเห็นว่า ประสิทธิภาพเชิงสมบูรณ์ เป็นการมองว่าการปฏิบัติงานจะต้องได้ผลออกมาเท่ากับ 100 เปอร์เซ็นต์เต็ม ซึ่งสถานการณ์เช่นนี้อาจไม่เกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นได้ยาก ดังนั้นจึงมาให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพเชิงสัมพัทธ์ ซึ่งก็คือการใช้แนวคิดในการเปรียบเทียบตั้งแต่สองสิ่งขึ้นไป อาทิ เปรียบเทียบระหว่างต้นทุนกับผลประโยชน์ ถ้าผลประโยชน์มีมากกว่าต้นทุนแสดงว่ามีความมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

เซอร์เบิร์ต เอ ไชมอน (Herbert A. Simon อ้างใน เทพศักดิ์ นุชรัตน์พินธุ์ 2547:254) มองว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิตที่ได้ออกมา (output) โดยมองว่าประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นมากจะต้องทำให้ผลผลิตได้ออกมาเป็นจำนวนมากกว่าปัจจัยนำเข้าที่ใส่เข้าไป ซึ่งถ้าเป็นเรื่องของการบริหารงานภาครัฐก็ต้องนำมาบวกด้วยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งสามารถสรุปให้เห็นเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

โดยที่ E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรที่ใส่เข้าไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

จอห์น ดี มิลเลท (อ้างใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2547:254) มองประสิทธิภาพว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์ อีกทั้งได้เกิดประโยชน์จากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (human satisfaction and benefit produced)

ซุบ กาญจนประการ (อ้างใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2547:254) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ ว่าเป็นแนวคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตยในอันที่จะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุดคู่กับการที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานของประเทศ และจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ ไชมอนที่มองว่าประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับผลผลิต ปัจจัยนำเข้า และความพึงพอใจ

ดังนั้น ถ้านำแนวคิดของควมมีประสิทธิภาพมาใช้กับเรื่องการให้บริการสาธารณะแล้ว ประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะจึงจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตของการให้บริการที่ออกมา เช่น การวัดประสิทธิภาพในรูปของระยะเวลาที่ให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการหนึ่งราย เป็นต้น หรือการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การวัดประสิทธิภาพในรูปของอัตราส่วนระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการกับจำนวนประชาชนที่มารับบริการ รวมถึงอาจสอบถามจากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เป็นต้น

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างใน สุชาติ โนนสืบเกา 2542:26-27) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Harring Emerson เกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขวัญกันมาก “โดยมีหลักการ 12 ประการดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษา แนะนำถูกต้องและสมบูรณ์
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม

6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ รวดเร็ว มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็น

หลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแข็งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

สมยศ นาวิการ (อ้างใน สุชาติ โนนสืบเกา 2542:27) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Thomas J.Peters ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (strategy) เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาถึง จุดอ่อน จุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก

2. โครงสร้าง(structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน

3. ระบบ (system) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย

4. แบบ (styles) แบบของการบริหารของผู้บริหาร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. บุคลากร (staff) ผู้ร่วมองค์กร

6. ความสามารถ (skill)

7. ค่านิยม (shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

หน่วยงานที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวัง ไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของการบริการ รวมทั้งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยและ เอสซีโคเน (Amitai Etzioni อ้างใน จ้านงค์ ตรีนิมิตร 2545 :18) ได้เสนอแนวคิดในการพิจารณา ประสิทธิภาพขององค์กรไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการถือได้ว่าเป็นเครื่องชี้วัดความ มีประสิทธิภาพขององค์กรได้อย่างหนึ่ง

ปราณี กิรติธร (อ้างใน จ้านงค์ ตรีนิมิตร 2545 :18) การเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะทำได้ 6 วิธี คือ

1. การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม

2. เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยขอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น ลดเวลาที่ให้บริการแต่ละรายเพื่อเพิ่มปริมาณ
3. เปลี่ยนบริการเป็นแบบอุตสาหกรรม โดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานในการให้บริการ
4. การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักกรีดเป็นการลดการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีด
5. การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการในการรักษาพยาบาลลดลง
6. การให้สิ่งจูงใจสินค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของหน่วยงาน เช่น ร้านอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง

9. การประเมินประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ

แนวคิดในเรื่อง “ ประสิทธิภาพ “ (Effectiveness) มีผู้ให้ความหมายไว้ในหลายลักษณะซึ่งมีเนื้อหาสาระไม่แตกต่างกันมากนัก จากการค้นคว้าสามารถสรุปความหมายได้ดังต่อไปนี้

วีรพล สุวรรณนันทน์ (อ้างใน สุกัญญา โอภากุล 2544:21) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ระดับ (Degree) ของการบรรลุความมุ่งหมายของโครงการ โดยที่ความมุ่งหมายถึงวัตถุประสงค์ของโครงการที่มีคุณสมบัติคือ เป็นลายลักษณ์อักษร ง่ายแก่การเข้าใจและชัดเจน ทำทายต่อผู้ดำเนินการ สามารถทำให้สำเร็จได้ และสามารถวัดได้

ดิน ปรัชญพฤทธ์ (อ้างใน แมน รถทอง 2544 :16) เห็นว่า ประสิทธิภาพเป็นระดับที่คนงานสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (อ้างใน แมน รถทอง 2544 :16) ได้ให้ความหมายคำว่า “ ประสิทธิภาพ “ ว่าเป็นเรื่องของการเน้นที่ผลสัมฤทธิ์แทนที่จะเป็นสิ่งที่ป้อนเข้า จุดมุ่งหมายที่สำคัญของการประเมินผลลัพธ์ จึงได้แก่ การศึกษาว่าผลลัพธ์ที่ปรากฏบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่มากน้อยเพียงใด โดยไม่สนใจว่าโครงการจะดำเนินไปตามขอบวนการที่วางไว้หรือไม่ แต่มุ่งที่การวัดผลลัพธ์ซึ่งปรากฏในสภาพแวดล้อม

พิทยา บวรวัฒนา (อ้างใน สุกัญญา โอภากุล 2544:21)เห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์การเป็นเรื่องของการพิจารณาว่าองค์การประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือสภาพขององค์การที่ตั้งไว้ หรือปรารถนาให้เกิดขึ้น

ทงชัย สันติวงษ์ (อ้างใน แมน รถทอง 2544 :16) มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์กรจะมีขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่า องค์กรสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดอยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิผล ก็คือ ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูง โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2536:21) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์หรือที่คาดหวังไว้ เป็นหลักและความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนี้ อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัด หรือไม่มีประสิทธิภาพได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการที่จะทำงานให้ได้ผลสูงสุด ส่วนประสิทธิผลเป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณา ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง กับผลงานที่คาดหวังไว้ นั่นเอง นอกจากนี้ยังสำคัญอีกประการหนึ่งคือ การมีประสิทธิผลอาจไม่ได้หมายความว่าต้องมีประสิทธิภาพด้วย

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (อ้างใน สุกัญญา โอภากุล 2544:20) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลไว้สองแนวทางใหญ่ ๆ คือ

- 1) การวัดประสิทธิผลจากกรอบของหน่วยงาน โดยเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ในแผนงานเท่านั้น แต่ไม่ได้ก้าวล่วงไปถึงการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ
- 2) การจัดประสิทธิผลในแง่ของการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยพิจารณาทั้งในแง่เชิงปริมาณ คุณภาพ ความรวดเร็ว ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย

ไฟแลนเดอร์ และ ไพโอเกิล (Freidlander and Piokle) (อ้างใน สุกัญญา โอภากุล 2544:21) เห็นว่าองค์ประกอบสำคัญของความมีประสิทธิภาพคือความมากมายของการที่องค์กรสนองตอบต่อความต้องการของสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้า ซึ่งวัดได้จากสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากหน่วยงานในแง่ของคุณภาพสินค้าหรือบริการ ปริมาณ ความเรียบร้อย และความได้มาตรฐานของสินค้าหรือบริการ ความรวดเร็วของการบริการ ความเต็มใจช่วยเหลือ ความเป็นมิตร และลักษณะท่าทีของพนักงาน หรือพฤติกรรมของพนักงานนั่นเอง ซึ่งความหมายดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะได้อย่างดี โดยมองประสิทธิผลไม่ใช่มองเฉพาะกรอบของการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานเท่านั้น แต่เป็นการมองในกรอบกว้างขึ้น โดยเน้นการที่หน่วยงานสามารถ

2.7 B = Budgeting การงบประมาณ หมายถึง หน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณในรูปของการวางแผนและการควบคุมด้านการเงินและการบัญชี

สรุปได้ว่าปัจจัยกระบวนการบริหารเป็นขั้นตอนการดำเนินงานขององค์กร ถือเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะเลือกกระบวนการที่เหมาะสมมาใช้ในองค์กร เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร หากองค์กรบริหารส่วนตำบลได้กำหนดกระบวนการบริหารที่เหมาะสมแล้ว ก็จะส่งผลให้การทำงานของบุคลากรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

จากแนวคิดเกี่ยวกับบริหารจัดการที่กล่าวมา ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำกระบวนการบริหารโพสคอร็บ POSDCoRB ของกูติก และเออร์วิก และ กระบวนการบริหารของ เฮนรี ฟาโยล์ เป็นแนวทางในการศึกษาอันประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การอำนาจการหรือการสั่งการ การประสานงาน การรายงาน/การควบคุมกำกับ การงบประมาณ และการบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานภาครัฐมากขึ้น โดยผู้ศึกษาจะได้นำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน ในลำดับต่อไป

ส่วนที่ 5 แนวคิด ทฤษฎีและหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน

โดยจะขอนำเสนอออกเป็น 5 หัวข้อ คือ 1) ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน 2) ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน 3) ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน 4) หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน และ 5) กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนตามลำดับ ดังนี้

1. ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน

นิรันดร์ จงวุฒิเวศน์ (อ้างใน ชินรัตน์ สมสืบ 2547:253) ได้ให้ความหมายว่า การทำงานของประชาชนร่วมกับกลุ่ม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความร่วมมือร่วมใจ โดยกระทำการดังกล่าวในห้วงเวลา และลำดับเหตุการณ์ที่ทรงประสิทธิภาพ คือ ถูกจังหวะและเหมาะสม กับทั้งกระทำการดังกล่าวด้วยความรู้สึกผูกพันให้ประจักษ์ว่าเชื่อถือได้ แสดงว่าการมีส่วนร่วมเป็นผลของความร่วมมือร่วมใจ การประสานงานและความรับผิดชอบ

ไบรอันท์และไวท์ (Bryant and White อ้างใน ชินรัตน์ สมสืบ 2547:253) แบ่งกรณีการมีส่วนร่วมเป็น 3 ประเภท คือ

1. การมีส่วนร่วมในแนวระดับ (horizontal forms of participation) เป็นการมีส่วนร่วมแบบดั้งเดิม ที่กำหนดโดยการเข้าร่วมเป็นสมาชิกพรรคการเมืองหรือพฤติกรรมทางการเมือง เช่น การเลือกตั้ง การรณรงค์หาเสียง กิจกรรมกลุ่มผลประโยชน์ การล๊อบบี้ การมีส่วนร่วมแบบนี้เป็นที่ประชาชนจะเข้ามามีส่วนในความพยายามที่จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจนโยบายต่าง ๆ ซึ่งมีมากมายในช่วงทศวรรษที่ 1950-1960

2. การมีส่วนร่วมในแนวตั้ง (vertical forms of participation) เกิดในช่วงต่อจากแบบที่หนึ่งการมีส่วนร่วมในแนวตั้งเป็นการที่ประชาชนมีความสัมพันธ์ในเรื่องต่าง ๆ กับผู้นำหรือเจ้าหน้าที่เพื่อได้รับผลประโยชน์จากกันและกัน เช่น โครงการของนาย - บ่าว และกลไกทางการเมืองต่างๆ ซึ่งมีมากในช่วงทศวรรษที่ 1970 การมีส่วนร่วมทั้ง 2 แบบข้างต้น ประชาชนไม่ค่อยให้ความสนใจกับการมีอิทธิพลต่อจากรัฐบาล แต่จะสนใจที่สร้างความสัมพันธ์เป็นการเฉพาะ และการได้รับผลประโยชน์ต่าง ๆ จากรัฐบาลซึ่งส่วนใหญ่ก็เป็นเรื่องของกระบวนการทางการเมือง

3. การมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหาร เป็นการมีส่วนร่วมที่เป็นทั้งในแนวนอนและแนวตั้ง อาจจะเป็นแบบของกิจกรรมที่กลุ่มผลประโยชน์กำหนดการตัดสินใจในการบริหาร หรือการแลกเปลี่ยนระหว่างนาย - บ่าวอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่มีการเข้าไปรวมมากกว่า 2 แบบข้างต้น เช่น การตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีใหม่ การวางแผนทำกิจกรรมมุ่งหลังคาบ้านร่วมกัน การวางแผนตลาด และการเข้าร่วมการฝึกอบรม เป็นต้น

แคยูพัน (Caayupan อ้างใน ชินรัตน์ สมสืบ 2547:253) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน คือ กระบวนการที่ผู้รับประโยชน์จากการพัฒนามีโอกาสและใช้โอกาสมีสวนในสิ่งที่มีอยู่ ได้แสดงสิ่งที่เขารู้สึก พุคสิ่งที่เขาต้องการ และประสานสิ่งที่เหล่านี้ทั้งหมดเพื่อวางแผนดำเนินงานให้บรรลุอะไร ที่ไหน และทำอย่างไรตามที่พวกเขาคิดจะเป็น โดยได้รับการช่วยเหลือจากหน่วยงานพัฒนาน้อยที่สุด

แฟรงค์ลิน ลิส (Franklyn Lisk อ้างใน ชินรัตน์ สมสืบ 2547:253) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นการเข้าร่วมอย่างแข็งขันของประชาชนในการดำเนินการตัดสินใจทุกระดับ และทุกรูปแบบของกิจกรรมต่าง ๆ ด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง โดยเฉพาะบริบทของกระบวนการวางแผนที่มีการกำหนดรูปแบบ แนวคิดการมีส่วนร่วมสัมพันธ์กับการเข้าร่วมของมวลชนอย่างกว้างขวาง ในการเลือกการบริการและการประเมินผลของแผนงาน และกระบวนการต่าง ๆ ที่จะนำมาซึ่งการยกระดับความเป็นอยู่ให้สูงขึ้น

วิฑูรย์ ปัญญากุล (อ้างใน ชินรัตน์ สมสืบ 2547:253) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การที่ประชาชนได้รับประโยชน์ หรือผลกระทบโดยตรงจากการพัฒนามีสิทธิในการกำหนดทิศทางของการพัฒนาได้

วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน (อ้างใน ชินรัตน์ สมสืบ 2547:253) ได้ให้ความแตกต่างระหว่างการร่วมมือและการมีส่วนร่วม โดยระบุว่า การมีส่วนร่วมจะต้องควบคู่กับความรู้สึกความเป็นเจ้าของ คนอื่นที่เข้ามาร่วมกันถือว่าเป็นการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วมที่แท้จริงของประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของกระบวนการพัฒนา อันได้แก่ การศึกษาและวิเคราะห์ชุมชน การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและจัดลำดับความสำคัญของปัญหา การเลือกวิธีและวางแผนในการแก้ปัญหา การเลือกวิธีและวางแผนในการแก้ปัญหา การดำเนินงานตามแผน และขั้นสุดท้ายคือ การติดตามและประเมินผล

สโลคัม และ โทมัส สเตเยอร์ (Slocum and Thomas-Slayer อ้างใน ชินรัตน์ สมสืบ 2547:254) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเข้าร่วมอย่างแข็งขันของประชาชนในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติในกระบวนการ แผนงาน และโครงการที่มีผลกระทบต่อประชาชน

เวนเกอร์ (Wenger อ้างใน ชินรัตน์ สมสืบ 2547:254) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการมีส่วนร่วมและมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นซึ่งจะส่งผลต่อกระบวนการ โดยการมีส่วนร่วมนี้เป็นทั้งการกระทำและการเชื่อมโยงกันของบุคคลกับสังคมของบุคคลและกิจการของสังคม การมีส่วนร่วมจึงเป็นกระบวนการซับซ้อนที่รวมถึงการกระทำ การพูดคุย การคิด ความรู้สึก และการเป็นเจ้าของของบุคคลทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และความสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งเอกลักษณ์การมีส่วนร่วมมีดังนี้

1. การมีส่วนร่วมไม่ใช่ความร่วมมือ (collaboration) การมีส่วนร่วม รวมถึงความสัมพันธ์ มีความขัดแย้งกัน มีความประสานกลมกลืนกัน มีความสนิทสนมกัน และยังมีการแข่งขันกันด้วย
2. การมีส่วนร่วมในชุมชนทางสังคมจะสร้างประสบการณ์และสร้างชุมชนประชาชนจะได้ทำงานจริง ๆ ในชุมชนของตน
3. การมีส่วนร่วมมีความหมายกว้างกว่าการผูกมัด เพราะรวมถึงการปฏิบัติที่เกิดจากการเจรจาต่อรองในกิจกรรมต่าง ๆ ที่กระทำ

รูดท์ (Roodt อ้างใน ชินรัตน์ สมสืบ 2547:254) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเข้าร่วมของประชาชน ไม่ว่าในระดับมากหรือน้อยในองค์การ ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมที่เกี่ยวกับการตัดสินใจเพื่อการปฏิบัติงานพัฒนา

อิม (Im อ้างใน ชินรัตน์ สมสืบ 2547:254) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน คือ ระบบที่ยอมให้ประชาชนมากที่สุดเท่าที่จะมากได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจขององค์การทางราชการ และการดำเนินนโยบายที่ประชาชนให้ความสนใจและมีอิทธิพลต่อประชาชน สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจในกระบวนการดำเนินโครงการที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงาน การใช้ประโยชน์และการประเมินผล

จากความหมายของนักวิชาการต่าง ๆ ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจ ปัญหา หาสาเหตุของปัญหา พิจารณาตัดสินใจ กำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาและมีการประเมินผลด้วยประชาชนเอง

2. ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน

การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความจำเป็นสำหรับความสำเร็จของการบริหารรัฐกิจ โดยเฉพาะการดำเนินโครงการพัฒนาต่าง ๆ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารรัฐกิจจึงเป็นเรื่องที่ประชาชนทำด้วยความสมัครใจ และเลือกทำในสิ่งที่พวกเขาเห็นว่าสำคัญต่อตน รัฐประศาสนศาสตร์จึงให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

1. ความสำคัญต่อประชาชนที่มีส่วนร่วม สิ่งที่จะเกิดแก่ประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐ ได้แก่

1) ประชาชนได้เรียนรู้ เนื่องจากกระบวนการมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการให้การศึกษาแก่ผู้เข้าร่วม ประชาชนจะได้รับทราบข่าวสารต่าง ๆ และเกิดความเข้าใจในสถานการณ์ และเกิดความเข้าใจในสถานการณ์ และวิชาการที่ซับซ้อนขึ้น นอกจากนั้น เมื่อประชาชนได้รับการอธิบายเหตุผลในการดำเนินนโยบายจากฝ่ายรัฐ ประชาชนก็เรียนรู้และเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าเดิม และเมื่อรัฐได้รับฟังเหตุผลจากทางประชาชนก็จะทำให้ผลการตัดสินใจนโยบายก็จะดีกว่าเดิม เป็นการเชิญชวนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นเพราะเห็นประโยชน์และมีความชัดเจนในการทำงานของภาครัฐ

2) ประชาชนได้รับการพัฒนา จากการเรียนรู้ที่ประชาชนได้รับ ผลที่ตามมาก็คือ ประชาชนได้รับการพัฒนาและเปลี่ยนแปลง การมีส่วนร่วมจะช่วยให้คนที่มีส่วนร่วมมีความรู้ที่รับผิดชอบ มีมโนธรรม และมีความตระหนักในความสามารถของตน ทำให้ประชาชนสามารถควบคุมชีวิตของตนเองได้ และจะเป็นคนที่มองสังคมอย่างพินิจพิเคราะห์ การเปลี่ยนแปลงสังคมก็จะใช้แนวทางที่สร้างสรรค์ กระตือรือร้น และตระหนักต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นการร่วมมือกันของบุคคลจากกลุ่มต่าง ๆ ที่มีจุดมุ่งหมายในการเปลี่ยนแปลงสังคมโดยระบบการมี

ส่วนร่วม ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การเลือกเป้าหมาย การระดมทรัพยากร การดำเนินโครงการ เพื่อให้ชุมชนเพิ่มการพึ่งตนเอง (self reliant)

3) ให้ความสำคัญกับคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนส่วนใหญ่ (โดยเฉพาะผู้หญิง เยาวชน และผู้ไม่รู้หนังสือ) ในกระบวนการของการพัฒนา การเข้าร่วมของประชาชนจึงเป็นพื้นฐานสำหรับการปฏิบัติที่นำผลสำเร็จมาสู่โครงการและแผนงานต่าง ๆ คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา เพื่อลดการรวมอำนาจไปสู่การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นการให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนการปกครองท้องถิ่นสู่การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมระดับท้องถิ่น (local governance) ที่ผู้มีส่วนร่วมร่วมกันสร้างกฎเกณฑ์ด้วยกัน ยิ่งไปกว่านั้น ยังให้ความสำคัญกับประชาธิปไตยการมีส่วนร่วม (participatory democracy) เพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมตามที่ประชาชนต้องการ ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมมีจุดหมาย (aim) ที่การพัฒนาประชาสังคม (civil society) ให้เข้มแข็งมากขึ้นการพัฒนาที่เน้นการเจริญเติบโต (growth-centered development) ไม่ให้ความหมายกับคนและผลที่เกิดขึ้นคือ การพัฒนาที่ไม่ยั่งยืน แนวทางใหม่ที่นักวิชาการด้านการพัฒนาเสนอคือการอาสาสมัครของประชาชนที่ทำงานในองค์กรประชาชนเพื่อสร้างโลก โดยต่อต้านการพัฒนาที่เน้นการเจริญเติบโต โดยมีความเชื่อว่า อนาคตสุดท้ายของโลกขึ้นกับอาสาสมัครจากประชาชนที่จะอาสาเอาพลังงาน ความเข้มแข็ง ไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างมีพลวัตของขบวนการประชาชน ประชาชนแต่ละคนจะสร้างความแตกต่าง แต่ละคนจะกำหนดรูปแบบจิตสำนึกของโลก (global consciousness) และแบบแผนร่วมของพฤติกรรมของสัมพันธ์ภาพระหว่างโลกมนุษย์ นั่นคือการส่งเสริมแนวทางการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม ความยั่งยืน และประชาชน โดยเน้นผลประโยชน์ของชุมชน ประชาชนต้องควบคุมทรัพยากรของตนและมีช่องทางที่จะได้รับข่าวสารตลอดจนมีวิธีการที่จะดำเนินการในสิ่งที่รัฐบาลรับผิดชอบด้วย สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้โดยการให้ประชาชนมีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มต้น

4) ปรับปรุงผลลัพธ์ทางสังคม เมื่อองค์ภาครัฐยอมสละอำนาจความรับผิดชอบในการตัดสินใจให้แก่กลุ่มประชาชนที่เข้าไปมีส่วนร่วมเพื่อให้ได้ความร่วมมือจากประชาชนมากขึ้น การตัดสินใจนโยบายก็จะเกิดจากการปรึกษาหารือกันอย่างแท้จริงจากทุกฝ่าย ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ผลลัพธ์ทางสังคมก็จะเกิดจากการประนีประนอมและหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกันในหลาย ๆ ด้าน ดังต่อไปนี้

4.1 ทำลายสถานการณ์ที่ขงกันของโครงการต่าง ๆ เนื่องจากการดำเนินโครงการภาครัฐ หากได้รับการต่อต้านจากประชาชนก็จะเกิดการฟ้องร้อง ประท้วง หรือขัดขวาง

โดยวิธีการต่าง ๆ แต่หากมีส่วนร่วมจากประชาชน มีการเจรจาต่อรอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเกิดความพอใจ การชงกันก็จะหมดไป

4.2 ประชาชนสามารถควบคุมบางส่วนของกระบวนการนโยบายได้ เป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปว่า ระบบราชการมักไม่เต็มใจที่จะลดการควบคุมกำหนดนโยบาย แต่ให้ประชาชนมีส่วนร่วม ภาครัฐจะต้องปรึกษาหารือกับประชาชน แม้การมีส่วนร่วมของประชาชนจะไม่สามารถตัดสินใจในนโยบายได้ทุกอย่าง แต่ประชาชนสามารถโต้แย้ง เสนอความคิดเห็น และร่วมแสวงหาทางออกที่เป็นที่ยอมรับของประชาชนได้

4.3 นโยบายและการตัดสินใจปฏิบัติขึ้น การมีส่วนร่วมของประชาชน ทำให้มีการสื่อสารสองทางระหว่างภาครัฐและประชาชน มีการทบทวนและให้ความเห็น ตัดสินนโยบาย แล้วนำไปสู่เวทีสาธารณะหรือประชาพิจารณ์ ซึ่งเป็นกลไกที่ช่วยให้การตัดสินใจดีขึ้น

2. ความสำคัญต่อการบริหารงานภาครัฐ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานภาครัฐ ไม่ใช่กระบวนการที่ไร้คุณค่า ทั้งยังเป็นสิ่งที่ผู้บริหารงานภาครัฐจะต้องทำให้เป็นจริง ความสำคัญของการมีส่วนร่วมต่อการบริหารงานภาครัฐมีดังนี้

1) งานสำเร็จมากและเสียค่าใช้จ่ายน้อย ในสถานการณ์ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับฟังเหตุผลของกันและกัน จะทำให้งานที่ร่วมมือกันสำเร็จในเวลาที่กำหนดไว้ โดยไม่มีการประท้วง การเผชิญหน้ากัน การขัดแย้งกัน หรือการฟ้องร้องกัน นโยบายที่กำหนดก็เกิดจากความเห็นพ้องต้องกันของทุก ๆ ฝ่ายขอมส่งผลให้การปฏิบัติดีขึ้น นอกจากนั้น ประชาชนสามารถระดมทรัพยากรของฝ่ายตน สนับสนุนการปฏิบัติ ทั้งยังเกิดความเชื่อมั่นว่า การดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ ความสำเร็จของงานก็จะปราศจากคำถามในเชิงลบ การบริหารงานภาครัฐก็จะประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประหยัด

2) เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความใกล้ชิดกับประชาชนและไวต่อความรู้สึกห่วงกังวลของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทำงานในโครงการการมีส่วนร่วมของประชาชน จะค่อย ๆ เพิ่มความรู้สึกไวต่อความห่วงกังวลของสาธารณชน ว่าสาธารณชนจะมองการปฏิบัติงานขององค์กรของตนเองอย่างไร การนำเอาความรู้สึกมาพูดกัน ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความตระหนักถึงการตอบสนองที่เป็นไปได้ต่อกระบวนการและการตัดสินใจต่าง ๆ ให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชน และเมื่อประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น ความใกล้ชิดกับประชาชนเจ้าหน้าที่ก็จะมีมากขึ้น นอกจากเจ้าหน้าที่จะเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ จากประชาชนแล้ว เจ้าหน้าที่ยังจะได้รับความไว้วางใจจากประชาชนอีกด้วย

3) ส่งเสริมแนวทางพัฒนาจากล่างขึ้นบน การพัฒนาจากล่างขึ้นบน ผู้ได้ประโยชน์จะมีส่วนร่วมในองค์การในการกำหนดชนิดการพัฒนาตามที่ตนต้องการและอาจจะมี

ส่วนร่วมในการปฏิบัติและดำเนินโครงการ หรือติดตามผลการพัฒนาในโครงการพัฒนาภาครัฐ โครงการที่สำเร็จจะต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง (active participation) จากประชาชน ทั้งในการตัดสินใจและดำเนินโครงการ ซึ่งการดำเนินโครงการจากล่างขึ้นบนจะสนองความต้องการของประชาชนและภาครัฐจะลดภาระต่าง ๆ ลงไปได้

4) ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายเพื่อการจัดการการพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อเป็นการวางแผนในระยะยาว โดยการตัดสินใจให้มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การพัฒนาจึงจะยั่งยืน มีกระบวนการที่โปร่งใส มีเหตุผล ได้ผลลัพธ์ที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นผลประโยชน์ของประชาชน โดยส่วนใหญ่

จะเห็นได้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารภาครัฐ จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวประชาชนและภาครัฐด้วย ยิ่งไปกว่านั้นจะทำให้ภาครัฐมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น และนำไปสู่การตรวจสอบได้ของการดำเนินงานภาครัฐ ซึ่งเป็นแนวทางการเสริมสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีนั่นเอง

3. ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานภาครัฐมีปัจจัยหลายอย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นกระบวนการต่อเนื่องจากการมีส่วนร่วม น้อยที่สุดไปสู่การมีส่วนร่วมสูงสุด หรือการมีส่วนร่วมทางวัตถุประสงค์การและไปถึงการสร้างพลังอำนาจ

ชินรัตน์ สมสืบ (2547 : 261) ได้แบ่งระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนออกเป็น 8 ระดับดังนี้

1. การมีส่วนร่วมแบบเฉยเมย (passive participation) ประชาชนมีส่วนร่วม โดยถูกบอกเล่าว่ามีอะไรเกิดขึ้นหรือจะเกิดขึ้น การประกาศต่าง ๆ ของฝ่ายบริหารหรือฝ่ายจัดการโครงการ ได้ทำเพียงข้างเดียวไม่รับฟังการตอบสนองจากประชาชน ข้าราชการจะได้รับการมีส่วนร่วมเพียงจาก ผู้ประกอบวิชาชีพจากภายนอก

2. การมีส่วนร่วมในการให้ข่าวสาร (participation in information giving) ประชาชนมีส่วนร่วมโดยตอบคำถามที่ออกมาจากนักวิจัยโดยใช้แบบสอบถามสำรวจหรือแนวทางอื่น ๆ ที่คล้าย ๆ กัน ประชาชนไม่มีโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามที่ข้อค้นพบของการวิจัยและไม่ได้ตรวจสอบความถูกต้องและไม่มีส่วนร่วมในการวิจัย

3. การมีส่วนร่วมโดยให้คำปรึกษา (participation by consultation) ประชาชนมีส่วนร่วมโดยถูกปรึกษาและบุคคลภายนอกฟังความเห็นต่าง ๆ นักวิชาชีพจากภายนอกนิยามทั้ง

ปัญหาและแนวทางแก้ไขและอาจจะดัดแปลงตามที่ประชาชนให้ความเห็น แต่กระบวนการปรึกษาหารือเช่นนี้ไม่ยอมให้มีการส่วนร่วมในการตัดสินใจและนักวิชาชีพไม่ได้อยู่ภายใต้ข้อผูกพันที่จะทำตามความเห็นของประชาชน

4. การมีส่วนร่วมด้วยสิ่งจูงใจทางวัตถุ (participation for material incentives)

ประชาชนมีส่วนร่วมโดยการให้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น แรงงาน อาหาร เงินสด หรือสิ่งจูงใจทางวัตถุต่าง ๆ การวิจัยหรือทดลองในโรงงานมักเป็นแบบนี้ โดยเกษตรกรให้นาเพื่อการสาธิตแต่ไม่มีส่วนร่วมในการทดลองหรือกระบวนการเรียนรู้ โดยปกติแม้จะเรียกว่าการมีส่วนร่วมแต่ประชาชนยังไม่มีส่วนในการดำเนินกิจกรรมที่ยาวนานออกไปเมื่อสิ่งจูงใจนั้นหมดลง

5. การมีส่วนร่วมเชิงหน้าที่ (functional participation) ประชาชนมีส่วนร่วมโดยก่อตั้งกลุ่มที่ริเริ่มจากภายนอกเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ การมีส่วนร่วมของชุมชนไม่ได้ถูกชักชวนตั้งแต่ขั้นตอนแรกของวงจรโครงการ แต่มีขึ้นหลังจากการตัดสินใจที่สำคัญได้ผ่านไปแล้ว กลุ่มประชาชนนี้จึงขึ้นอยู่กับผู้ริเริ่มและผู้อำนวยความสะดวกจากภายนอก แต่อาจกลายเป็นการขึ้นต่อตนเองได้ในที่สุด

6. การมีส่วนร่วมเชิงปฏิสัมพันธ์ (interactive participation) ประชาชนมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ซึ่งนำไปสู่แผนปฏิบัติการและการก่อตั้งสถาบันใหม่ ๆ ในท้องถิ่นหรือสร้างความเข้มแข็งให้กับสถาบันที่มีอยู่ มีการใช้วิธีการจากสหวิทยาการที่มีมุมมองหลากหลายและใช้กระบวนการเรียนรู้ที่มีโครงสร้างและเป็นระบบ กลุ่มประชาชนจะควบคุมการตัดสินใจของท้องถิ่นและมีส่วนร่วมในการธำรงรักษาโครงสร้างและการปฏิบัติ

7. การระดมตน (self – mobilization) ประชาชนมีส่วนร่วมโดยไม่ขึ้นกับสถาบันภายนอก ประชาชนพัฒนาการติดต่อกับภายนอกเพื่อทรัพยากรต่าง ๆ และคำแนะนำทางวิชาการที่ตนจำเป็นแต่ยังคงควบคุมวิธีใช้ทรัพยากร การระดมความคิดริเริ่มของตนเอง และการทำงานร่วมกันอาจจะเกิดหรือเกิดจากการต่อต้านจากการแจกจ่ายที่ไม่ยุติธรรมของความมั่งคั่งและอำนาจ

8. การเป็นตัวเร่งการเปลี่ยนแปลง (catalyzing change) เป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนที่สมาชิกในชุมชนมีส่วนผลักดันให้คนอื่น ๆ ในชุมชนริเริ่มการเปลี่ยนแปลง

4. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน

เออร์วิน และ สแตนส์บรี (Irvin and Stansbury อ้างใน ชินรัตน์ สมสืบ 2547 : 264) เสนอไว้ว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานภาครัฐ มี 2 ประการ คือ

1. เสนอไว้เพื่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ให้ดูจากเครื่องชี้วัดค่าใช้จ่ายต่ำและเครื่องชี้วัดผลประโยชน์สูง ดังนี้

เครื่องชี้วัดค่าใช้จ่ายต่ำ

- ประชาชนพร้อมที่จะอาสา ร่วมกับ โครงการที่มีผลประโยชน์ต่อชุมชนทั้งหมด
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นคนสำคัญ ไม่อยู่ห่างไกลกันสภาพตามภูมิศาสตร์

สามารถเข้าร่วมได้ง่าย

- ประชาชนมีรายได้เพียงพอ
- ชุมชนมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
- เรื่องที่พิจารณาไม่ต้องการตัวแทนที่จะรอบรู้อย่างรวดเร็วในเรื่อง สารสนเทศ

ด้านเทคนิคที่ซับซ้อน

เครื่องชี้วัดผลประโยชน์สูง

- ประเด็นถูกกีดขวางและการเข้าร่วมของประชาชนเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อทำลาย

สิ่งกีดขวาง

- มีการต่อต้านตัวแทนรัฐบาลสูง และมีหน่วยงานแสวงหาความมีเหตุผลจาก

สมาชิกของชุมชนเพื่อปฏิบัตินโยบายให้สำเร็จ

- ตัวแทนของชุมชนที่มีอิทธิพลด้านใดด้านหนึ่ง มีความเต็มใจที่จะทำงานในฐานะ

ตัวแทน

- ผู้อำนวยการความสะดวกของกลุ่มได้รับความเชื่อถือจากตัวแทนทุกคน
- ประเด็นได้รับความสนใจสูงจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ อาจมีความเสียหาย

อย่างร้ายแรง หากไม่มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน

2. เงื่อนไขที่ไม่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ให้ดูจากเครื่องชี้วัดค่าใช้จ่าย

สูง และเครื่องชี้วัดผลประโยชน์ต่ำ ดังนี้

เครื่องชี้วัดค่าใช้จ่ายสูง

- ประชาชนที่ว่างเฉย
- พื้นที่ที่มีขนาดใหญ่ หรือเป็นอุปสรรคในการเข้าร่วมประชุม
- มีการแข่งขันระหว่างส่วนต่าง ๆ และกลุ่มทางเศรษฐกิจสังคมต้องการกลุ่มที่มี

ส่วนร่วมที่ใหญ่มาก ๆ

- ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ที่เป็นตัวหลักของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีรายได้น้อย
- ประชาชนไม่ตระหนักในประเด็นที่นำมาพิจารณาว่าเป็นปัญหา หรือไม่มี

ศักยภาพที่จะเสนอทางเลือกต่าง ๆ ของนโยบายให้เป็นที่รู้จักของประชาชน

เครื่องชี้วัดผลประโยชน์ต่ำ

- ประชาชน โดยทั่วไปไม่ต่อต้านหน่วยงานของรัฐบาล

- หน่วยงานมีความสำเร็จมาก่อนในการดำเนินนโยบาย โดยไม่มีประชาชนมีส่วนร่วม
- ประชาชนมีขนาดใหญ่ ทำให้ยากลำบากในการรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อชักจูงบางส่วนของประชาชน
- การตัดสินใจของกลุ่มเป็นไปได้ที่จะเหมือนกับการตัดสินใจที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของรัฐ

อรรถัย ก๊กผล (อ้างใน ชินรัตน์ สมสืบ 2547 : 265) กล่าวถึงหัวใจของการบริหารการมีส่วนร่วมของประชาชนควรยึดหลักการ 4S

1. Starting Early หรือ การเริ่มต้นเร็ว หมายถึง กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนจะต้องเริ่มต้นตั้งแต่ระยะแรก มีการให้ข้อมูล กระตุ้นให้เกิดความคิดเห็น และให้มีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนก่อนการตัดสินใจ ความล้มเหลวของการมีส่วนร่วมของประชาชนในอดีตมักเกิดจากภาครัฐเริ่มกระบวนการมีส่วนร่วมช้าหลังจากมีการตัดสินใจเรียบร้อยแล้ว

2. Stakeholders หรือ ครอบคลุมผู้ที่เกี่ยวข้อง หมายถึง การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการที่ต้องการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม ถือว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. Sincerity หรือ ความจริงใจ หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่เป็นเจ้าของโครงการหรือมีอำนาจอนุมัติต้องจัดการกระบวนการอย่างจริงจัง เปิดเผย ชื่อสัตย์ ปราศจากอคติ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีการสื่อสารสองทางอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและพอเพียงตอบสนองต่อความสงสัยของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. Suitability หรือ วิธีการที่เหมาะสม หมายถึง การเลือกเทคนิคหรือรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนต้องคำนึงถึงความเหมาะสมโดยพิจารณาจากประเภทและขนาดของโครงการ ความหลากหลายและลักษณะที่แตกต่างกันของพื้นที่และของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนความแตกต่างด้านวัฒนธรรม สังคมและค่านิยม รวมทั้งข้อจำกัดของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดกระบวนการมีส่วนร่วม เช่น ระยะเวลา บุคลากร และ งบประมาณ

จะเห็นได้ว่า ความสำเร็จของการมีส่วนร่วมของประชาชนขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถในการบริหารกระบวนการการมีส่วนร่วม

5. กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานภาครัฐจะต้องให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐสนับสนุนในด้านต่าง ๆ นอกจากจะเป็นการพัฒนาคนในด้านการสนองความต้องการแล้ว ยังสามารถสร้างรู้สึกเป็นเจ้าของ ความรู้สึกผูกพัน และเป็นการสร้างความรับผิดชอบให้เกิดขึ้นในหมู่ประชาชน เป้าหมายของการมีส่วนร่วมจึงเป็นการช่วยให้คนและชุมชนกำหนดปัญหา หาแนวทางแก้ไข ตลอดจนสร้างความเป็นปึกแผ่นให้กับชุมชนได้ กระบวนการมีส่วนร่วมในโครงการมี 3 ขั้นตอนหลัก คือ ขั้นตอนการออกแบบโครงการ ขั้นตอนการปฏิบัติตามโครงการ และขั้นตอนการประเมินผลโครงการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การเพิ่มการมีส่วนร่วมในการออกแบบโครงการ (enhancing participation in project design) มีกิจกรรมที่สำคัญดังนี้

1.1 กิจกรรมก่อนการวางแผนงาน ควรดำเนินกิจกรรมดังนี้

- การพบปะพูดคุยกันระหว่างทีมงานที่ออกแบบโครงการในเรื่องของความชำนาญและค่านิยมต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ต่อการมีส่วนร่วม
- การแลกเปลี่ยนทางความคิด การอภิปรายกลุ่มที่จะออกแบบโครงการ
- สร้างทีมออกแบบโครงการที่มีทั้งผู้มีความรู้ทั่วไป ในด้านสังคมและฝึกรวมเฉพาะด้านที่จำเป็น

- หน่วยงานจะต้องเป็นองค์การที่สนับสนุนความเป็นมนุษย์
- การอภิปรายร่วมกับประชาชนที่ยากจนหลาย ๆ ครั้งเป็นสิ่งที่ดีในการริเริ่มโครงการ
- โครงการที่ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ควรเป็นโครงการขนาดเล็ก ใช้เวลาระยะสั้น ๆ เนื่องจากประชาชนผู้ยากจนไม่สามารถสละเวลาในการดำรงชีวิตประจำวันของตน

1.2 การจัดทำแผนงานเบื้องต้น คือการได้มาซึ่งข้อมูล มีกิจกรรมสำคัญในขั้นตอนนี้ ดังนี้

- ผู้ออกแบบโครงการต้องแสวงหาข่าวสาร
- รวมกลุ่มคนในท้องถิ่นเพื่อเป็นผู้ช่วยในการออกแบบโครงการ กลุ่มนี้ควรมีหลากหลาย
- การพบปะ พูดคุย การอภิปรายเพื่อการวางแผน ไม่ควรเป็นแบบทางการ

- ผู้บริหารโครงการควรทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวก อดทนต่อความคลุมเครือ กระตุ้นให้กำลังใจแก่ความคิดริเริ่มในการควบคุมตัวเอง

- ผู้ออกแบบโครงการให้ความสำคัญทั้งองค์การและข้อมูล องค์การจะเป็นตัวกลาง

1.3 การออกแบบและการวางแผนดำเนินงาน มีกิจกรรมดังนี้

- สร้างความเข้าใจในความไม่สมดุลทางการเมืองจิตวิทยา เพราะจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกไร้ความสามารถ การเหยียดชา และลัทธิลคมใน

- ลดความซับซ้อนของระเบียบและงานเอกสาร
- ใช้วิธีการและแนวทางหลาย ๆ อย่างเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม
- กำหนดผู้ได้รับประโยชน์ หรือกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน
- สร้างองค์การหรือสถาบันที่คนจนได้รับประโยชน์และมีพลัง
- ผู้ประสานงานทำหน้าที่เป็นผู้จัดการหมู่บ้าน ซึ่งช่วยในการสร้าง

ความสามารถให้แก่ชาวบ้านในด้านความรู้ทางเทคนิค และปัจจัยด้านวัตถุ มุ่งให้ชาวบ้านพึ่งตนเองได้ในทางปฏิบัติ

- การเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ให้เก็บจากประชาชน และข้อมูลใดที่ประชาชนสามารถเก็บเองได้ให้ประชาชนทำเพื่อพัฒนาความสามารถและสร้างประสบการณ์เรียนรู้แก่ประชาชนในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างแท้จริง

- ให้ประชาชนเป็นผู้เลือกพื้นที่โครงการเพื่อให้ผลประโยชน์ตกแก่ประชาชน
- โครงการในชุมชนให้นำทรัพยากรจากแหล่งต่าง ๆ มาใช้เพื่อให้บรรลุ

เป้าหมายและวัตถุประสงค์

1.4 การเขียนและการอนุมัติโครงการ ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนนี้คือ ทำอย่างไรคนจนจะมีส่วนร่วมในการเขียนโครงการ กิจกรรมสำคัญในขั้นนี้คือ

- ทำงานเป็นกระบวนการ โดยมุ่งไปสู่การที่ประชาชนสามารถควบคุมสถานการณ์ทุก ๆ ขั้นตอนที่จะมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของพวกเขา

- มีการอภิปรายในแนวระดับ และเจรจาต่อรองอย่างเท่าเทียมกัน
- เน้นกิจกรรมที่ใช้ทรัพยากรในท้องถิ่น
- มีการทบทวนการเขียนโครงการจากผู้รับผิดชอบในแต่ละระดับ
- การพิจารณาอนุมัติโครงการ ควรมีตัวแทนประชาชนผู้ยากจนมีส่วนร่วมใน

การพิจารณาตัดสิน

- การทำงานในหน่วยงานระดับต่าง ๆ ควรมีการสร้างทีมงาน

2. การเพิ่มการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามโครงการ เป็นการดำเนินการไปสู่ความเป็นไปได้ที่จะปฏิรูปอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีแนวทางดังนี้

2.1 เทคโนโลยีที่เหมาะสม กิจกรรมที่ควรดำเนินการในกลุ่มนี้มีดังนี้

- เน้นการทำงานของหน่วยปฏิบัติมากกว่าเป้าหมาย
- ให้ประชาชนที่ยากจนมีส่วนร่วมในการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างพวก

ตนกับโครงการและการปฏิบัติ

- วิธีการดำเนินงานโครงการต้องง่าย
- ผู้บริหารโครงการควรมีเวลาพบปะกับประชาชนที่ยากจน
- ลดภาระงานด้านเอกสารให้ง่ายและสั้นลง
- ระบุกลุ่มเป้าหมายชัดเจน
- คำนึงถึงธรรมชาติทางการเมือง และการจัดสรรผลประโยชน์ที่เท่าเทียมกัน
- การปฏิบัติตามโครงการควรเริ่มจากการสร้างทางเลือก

2.2 การไม่ชอบเสียงของผู้จัดการโครงการ กิจกรรมที่ควรดำเนินการคือ

- แสวงหาความร่วมมือจากประชาชนมากกว่าการดำเนินโครงการให้เป็นไป

ตามความคิดคำนึงของตนเอง

- ระบุการประเมินผลการมีส่วนร่วมของประชาชนในเอกสารโครงการ
- ระบุวิธีการทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ
- ป้องกันไม่ให้ผู้นำท้องถิ่นมีอิทธิพลเหนือประชาชนผู้ยากจน

2.3 ความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาและความจำเป็นในการออกแบบเค้าโครงใหม่ มีกิจกรรมสำคัญดังนี้

- เพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ผู้จัดการโครงการ
- ให้อำนาจแก่ผู้บริหารโครงการและให้โอกาสในการทำงานมากขึ้น ควร

กระจายอำนาจไม่รวมไว้ที่คน ๆ เดียว

- จัดองค์กรให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการ

ทำงาน

2.4 การใช้เทคโนโลยี กิจกรรมสำคัญที่ควรดำเนินการดังนี้

- สร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างเจ้าของงบประมาณ

หน่วยงานราชการและประชาชนผู้ยากจน

- ให้การศึกษาแก่ประชาชนยากจน

- การอนุมัติงบประมาณและค่าใช้จ่ายแก่ผู้จัดการ โครงการ เจ้าหน้าที่ และประชาชนที่มีส่วนร่วมในโครงการต้องพิจารณาโครงการอื่น ๆ ในพื้นที่ใกล้เคียงหากผลตอบแทนไม่เท่ากันเจ้าหน้าที่ต้องสร้างความเข้าใจในเรื่องดังกล่าว

- ส่งเสริมการสร้างสถาบันท้องถิ่นให้เป็นตัวแทนของประชาชนที่ยากจน
- การบริหารโครงการโดยประชาชนให้ใช้รูปแบบที่ประชาชนเลือกเอง

2.5 สิ่งชักจูงกระบวนการปฏิบัติ กิจกรรมที่ควรดำเนินการมีดังนี้

- ให้ทุกคนรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของโครงการ
- เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์
- ผู้ปฏิบัติตามโครงการเชื่อว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ยากจนเป็นสิ่งที่

ดี

- จัดสรรงบประมาณตามความเป็นจริงตามเป้าหมายของโครงการ
- ควบคุมติดตามดูแลไม่ให้เกิดปัญหาการ โกงเงิน
- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนามากกว่าการมุ่งไปสู่ประสิทธิภาพของ

โครงการ

- ที่ปรึกษาโครงการต้องให้คำปรึกษาที่สามารถปฏิบัติเป็นรูปธรรมได้

3. การเพิ่มการมีส่วนร่วมในการประเมินโครงการ กิจกรรมที่ต้องส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลโครงการมีดังนี้

- ผู้บริหารระดับสูงหรือนักการเมืองต้องสร้างสถาบันท้องถิ่นเป็นตัวแทนในการเก็บรวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริง

- ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการฝึกปฏิบัติมากกว่าการฟัง
- ให้ผู้สังเกตจากภายในพบปะกับชาวบ้านชั่วระยะเวลาหนึ่ง และจัดกิจกรรม

ประจำวันต่าง ๆ ของชนบททางอ้อมเพื่อหาความยากจน

- ตั้งเป้าหมายโครงการให้เฉพาะเจาะจงและไม่มากเกินไป
- ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการตลาด
- ให้ประชาชนมีบทบาทหลักในการดำเนินการ โครงการ
- การวัดความสำเร็จของโครงการให้ใช้มาตรวัดเรื่องค่าใช้จ่าย และประสิทธิผล
- แบ่งส่วนการประเมินให้แก่ประชาชนตามความเหมาะสมที่แต่ละคนนัดและ

กล้าที่จะรายงานข้อมูลที่เขาค้นพบ

- สร้างสมรรถภาพให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้เขามีความสามารถในการตัดสินใจมากขึ้น
- สร้างจิตสำนึกในกลุ่มและประชาชน

- ใช้ตารางหรือแผนภูมิต่าง ๆ ในการติดตามและประเมินผล

นพกาญจน์ เมตตานนท์ (2541: 18) ได้อธิบายขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนไว้ 5 ลักษณะ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์สภาพชุมชน วิเคราะห์ปัญหา และหาสาเหตุของปัญหา
 2. การมีส่วนร่วมในการคิด ตัดสินใจว่าควรทำอะไร อย่างไร เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อปรับปรุงความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น ขั้นตอนนี้รวมถึงการร่วมกันแสดงความคิดเห็นในการวางแผนจนถึงสิ้นสุดกิจกรรม ร่วมระบุความต้องการ ตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการพัฒนา และร่วมตัดสินใจในการใช้ทรัพยากร
 3. การมีส่วนร่วมในขั้นตอนดำเนินการโดยร่วมกันบริหารกิจกรรมการใช้ทรัพยากร หรือช่วยสนับสนุนทรัพยากรและการร่วมลงการร่วมลงแรงในกิจกรรมพัฒนา
 4. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ทั้งในแง่วัตถุและสังคมในพื้นที่เท่าเทียมกัน
 5. การมีส่วนร่วมในการประเมินผลเพื่อหาข้อดี ข้อเสีย และอุปสรรคของการดำเนินงานแล้วนำมาเป็นบทเรียนหรือประสบการณ์เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของชุมชน
- เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง (2547) ได้แบ่งกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ 4 ขั้นตอน คือ

1. การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหาของชุมชนเป็นขั้น ตอนแรกที่สำคัญที่สุด เพราะถ้าชาวบ้านไม่สามารถเข้าใจปัญหาและสาเหตุของ ปัญหาด้วยตนเอง กิจกรรมต่าง ๆ ที่จะตามมาก็ไร้ประโยชน์และในอีกแง่หนึ่ง ประชาชนเป็นผู้อยู่กับปัญหาย่อมเป็นผู้ที่รู้ปัญหาดีที่สุด
 2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินกิจกรรม ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ขาดไม่ได้ หากประชาชนไม่ได้เข้าร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรม ประชาชนก็ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้เองโดยไม่มีผู้ช่วย
 3. การมีส่วนร่วมในการลงทุนและปฏิบัติงาน หมายถึง การมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ตามความสามารถของประชาชนแต่ละคน โดยที่ใครมีทุนก็สามารถช่วยเหลือด้านเงินทุนหากใครไม่มีเงินทุนก็สามารถช่วยในด้านแรงงาน
 4. การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล เป็นขั้นตอนสุดท้าย ซึ่งประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นหากประชาชนมีส่วนร่วม ก็คือ จะทราบข้อดีข้อเสียของการดำเนินงานของตนเองได้
- อนุสรณ์ สุวรรณทิสกร (2549 : 23) ได้กล่าวถึงแนวทางการมีส่วนร่วมไว้ ดังนี้

1. ร่วมคิด คือ ร่วมในการประชุม ปรึกษาหารือในการวางแผนโครงการวิธีการดำเนินงาน การติดตามตรวจสอบ และการดูแลรักษาเพื่อให้กิจกรรมโครงการได้ผลตามวัตถุประสงค์
2. ร่วมตัดสินใจ คือ ร่วมตัดสินใจเลือกกิจกรรมหรือแนวทางที่เห็นว่าดีที่สุด หรือเหมาะสมที่สุด
3. ร่วมปฏิบัติตามโครงการ คือ ร่วมดำเนินงานตามโครงการ เช่น ร่วมออกแรง ร่วมบริจาคทรัพย์
4. ร่วมติดตามและประเมินผลโครงการ คือ เมื่อโครงการเสร็จสิ้นแล้วได้มีการดูแลรักษาและประเมินผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากโครงการร่วมกัน

การบริหารงานภาครัฐในปัจจุบันเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งเห็นได้จากแผนพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546- 2550 ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนในยุทธศาสตร์ที่ 7 การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานภาครัฐ ในการดำเนินการตามยุทธศาสตร์นี้จะกำหนดให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาภาคประชาชนขึ้นโดยเฉพาะในระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ระดับจังหวัดและอำเภอ และจะกำหนดหลักเกณฑ์ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดให้มีระบบการปรึกษาหารือกับประชาชน หรือออกสำรวจ หรือประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ทั้งนี้ ส่วนราชการต่าง ๆ จะต้องมีการสื่อสารสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อการแสดงภาระรับผิดชอบหรือตรวจสอบได้ ความโปร่งใสและเปิดเผยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และควรเปิดโอกาสให้มีอาสาสมัครภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมปฏิบัติงานกับข้าราชการ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับโครงการพัฒนาหรือการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ และ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งทำให้ส่วนราชการต่าง ๆ ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการคิดให้มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง และวิธีการทำงาน เพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรสมัยใหม่ ทำงานเชิงรุกแบบบูรณาการ คล่องตัว รวดเร็ว มีขีดสมรรถนะสูง และสามารถรองรับต่อโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้นองค์กรบริหารส่วนตำบลที่เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดและเกี่ยวเนื่องกับทุกขุสขของประชาชนมากที่สุด รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม เป็นต้น โดยผู้ศึกษาจะได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบองค์กรบริหารส่วนตำบลในลำดับต่อไป

ส่วนที่ 6 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหาร ส่วนตำบล

1. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล แยกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบล และ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล (พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546)

องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และ วัฒนธรรม กิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่จัดทำสามารถจำแนกได้ 2 ประเภท คือ

1.1 กิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขต อบต. ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

ท้องถิ่น

9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

1.2 กิจกรรมที่ องค์การบริหารส่วนตำบล อาจจัดทำในเขต อบต. ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำเพื่อการบริโภค อุปโภค และการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และ

สวนสาธารณะ

5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบต.

10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

12. การท่องเที่ยว

13. การผังเมือง

อำนาจหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ดังกล่าวข้างต้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือ องค์การ หรือ หน่วยงานของรัฐ ในการเข้าไปดำเนินกิจการใด ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในตำบล แต่จะต้องแจ้งให้ องค์การบริหารส่วนตำบล ทราบล่วงหน้า และนำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบล เกี่ยวกับกิจการดังกล่าวไปประกอบการพิจารณาดำเนินงานด้วย

นอกจากอำนาจหน้าที่ตาม พ.ร.บ. สถาตำบลและ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 องค์การบริหารส่วนตำบล ยังมีอำนาจหน้าที่เพิ่มเติมในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตน ตามมาตรา 16 แห่ง พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุข普及และการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุข普及
6. การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา

10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตาม พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ต้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ส่วนที่ 7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุดจิต จันทรประทีน (2524) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเขต ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริการ และเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการประชาชน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยทั่วไปเห็นว่า การให้บริการประชาชนของเขตยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทั้งนี้เป็นเพราะปัญหาด้านการบริหารงานของเขต ด้านตัวข้าราชการผู้ปฏิบัติงานและด้านประชาชนที่มาติดต่อ รวมทั้งการบริการค่อนข้างล่าช้า นอกจากนี้ยังเป็นเพราะการแบ่งพื้นที่เขตการปกครองไม่สมดุล แต่ประชาชนส่วนใหญ่ยังเห็นว่า การบริการดีขึ้นกว่าเดิม แต่ต้องมีการปรุงการให้บริการในเรื่องตัวเจ้าหน้าที่ให้มีอริยาสัยและเป็นกันเอง และด้านการบริหารงาน โดยเฉพาะด้านการประชาสัมพันธ์

เทพศักดิ์ นุณยรัตพันธุ์ (2536) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครใน 4 มิติ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการและความเป็นธรรมในการให้บริการ โดยมีตัวแปรอิสระ คือ ความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบายความซับซ้อนของโครงสร้างความพร้อมของทรัพยากรและการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงระดับของประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติโดยเปรียบเทียบระหว่างงานต่าง ๆ ที่ให้บริการแก่ประชาชน 2) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างประสิทธิผล 3) ศึกษาเปรียบเทียบอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อสร้างประสิทธิผล 4) เสนอแนะเพื่อพัฒนาแนวทางและกลยุทธ์ต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติให้เกิดขึ้นอนาคต โดยวางพื้นฐานอยู่บนข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลในมิติความพึงพอใจนั้นตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว สามารถอธิบายได้ ประสิทธิผลในมิติความรวดเร็ว ตัวแปรอิสระ 3 ตัว สามารถอธิบายได้ ยกเว้น การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ประสิทธิผลในมิติความเสมอภาคตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว สามารถอธิบายได้ และประสิทธิผลในมิติความเป็นธรรมนั้น มีเพียงตัวแปรความชัดเจนในเป้าหมายนโยบายเท่านั้นที่สามารถอธิบายได้ โดยได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขไว้คือ

การจัดระบบงาน การให้บริการที่ง่ายและรวดเร็วขึ้น เน้นการกระจายอำนาจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม โดยเน้นประโยชน์อยู่ที่ประชาชน การประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริการ สร้างจิตสำนึกรับผิดชอบแก่เจ้าหน้าที่ สนับสนุนให้นำอุปการณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้เพื่อการบริการที่รวดเร็ว ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการผลิตการให้บริการ เพิ่มบทบาทภาคเอกชนในการช่วยบริการ สร้างความสมดุลระหว่างปริมาณงานกับปริมาณคน เน้นการกำกับดูแลจากผู้บริหารระดับสูง การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ จัดให้มีหน่วยงานประชาสัมพันธ์ และสร้างสิ่งจูงใจให้ประชาชนอยากเข้ามามีส่วนร่วม ลดขั้นตอนการบริการให้สั้นลงและง่ายขึ้น

จิระพัฒน์ หอมสุวรรณ (2539) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมของสภาตำบล : กรณีศึกษาสภาตำบลในเขตจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ทราบถึงประเภทการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีผลต่อกิจกรรมการพัฒนาชนบทที่อยู่ในความรับผิดชอบของสภาตำบล 2) ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อกิจกรรมของสภาตำบล และ 3) ทราบถึงระบบความสัมพันธ์ที่คณะกรรมการสภาตำบลมีต่อบุคคลต่างๆ ที่มาเกี่ยวข้องกับการพัฒนาหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนต่อกิจกรรมของสภาตำบลในระดับได้แก่ ระดับการศึกษาการมีตำแหน่งเป็นคณะกรรมการหมู่บ้าน ระดับรายได้และระดับความรู้เกี่ยวกับองค์กรประชาชนที่ทำหน้าที่ในการพัฒนา ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในระดับที่สูงขึ้นได้แก่ การเป็นสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่บ้านและปัจจัยด้านที่ตั้งตำบล ส่วนประเภทของการมีส่วนร่วมมากที่สุดได้แก่ การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์จากโครงการ การมีส่วนร่วมที่น้อยที่สุดได้แก่การมีส่วนร่วมในการวางแผนแก้ไขปัญหาชุมชน ในด้านอุปสรรคต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนต่อกิจกรรมสภาตำบล คือ ระบบอุปถัมภ์ที่คณะกรรมการสภาตำบลมีต่อพ่อค้า ข้าราชการ และราษฎรบางกลุ่ม เพราะทำให้ราษฎรมีทัศนคติในทางที่ไม่ดีต่อสภาตำบล นอกจากนี้ พบว่าการที่ข้าราชการเข้าไปกำกับ ควบคุม ช่วยเหลือการทำงานของสภาตำบลมีผลให้สภาตำบลไม่สามารถพัฒนาศักยภาพให้สูงขึ้น

จินตนา คงเหมือนเพชร (2540) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานีทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านทะเบียนราษฎร ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสาธารณสุข ด้านสวนสาธารณะ ด้านความสะอาด ด้านการศึกษา และด้านการประปา 2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ตามตัวแปร เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และตำบลที่อยู่อาศัย 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานีทั้ง 7 ด้าน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ทั้ง 7 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ และเขตตำบลที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน 3) ปัญหาและความคิดเห็นทั่วไปของประชาชน ในการปรับปรุงการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านทะเบียนราษฎร ได้แก่ พนักงานขาดความมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ ขาดการตรวจตราดูแลความปลอดภัยในเวลากลางคืน ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ท่อระบายน้ำอุดตัน ด้านสวนสาธารณะ ได้แก่ ความไม่ปลอดภัย เนื่องจากมีกลุ่มคนติดยาเสพติดเข้ามาใช้บริการ ด้านความสะอาด คือ พนักงานเก็บขยะไม่สม่ำเสมอ ด้านการศึกษา คือ เด็กในเขตเทศบาลยากจนและขาดแคลนอุปกรณ์การเรียน และด้านการประปา ได้แก่ น้ำไม่สะอาด มีกลิ่น และตกตะกอน

กิจติพงษ์ ขลิบรัมย์ (2541) ศึกษาเรื่องการให้บริการของสำนักงานเขต

กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตจตุจักร มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพปัญหาในการให้บริการของสำนักงานเขตจตุจักร ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขต และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการจากสำนักงานเขตจตุจักรมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตอยู่ในระดับปานกลาง เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ อาชีพ สถานภาพ สถานที่ทำงานและการศึกษาของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างในความพอใจของผู้รับบริการและปัญหาของชุมชนและความต้องการบริการ สาธารณะของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในความพอใจของผู้รับบริการและไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งจากผลการวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะดังนี้ 1) ควรเร่งปรับปรุงแก้ไขบริการที่ประชาชนมีความต้องการในระดับสูง 2) พัฒนาระบบการให้บริการ โดยนำวัสดุอุปกรณ์ การปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึงในอันที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ 3) กระบวนการให้บริการควรลดขั้นตอนให้สั้นและง่ายขึ้น 4) ควรมีการอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบเพิ่มขึ้น

สุระชัย ชันชัยภูมิ (2543) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาลักษณะขององค์การและประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาล 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การ คือ โครงสร้างองค์การ การจัดรูปแบบองค์การและกลยุทธ์การบริหารกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลที่เกี่ยวข้องกับงานบริการก่อสร้างตัดแปลง ต่อเติมอาคาร และงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษา

พบว่า 1) ลักษณะองค์การ และประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาล 1.1 โครงสร้างองค์การเทศบาล ด้านความซับซ้อนขององค์การพบว่า ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลส่วนใหญ่ต้องผ่านผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา 3-4 คนและ ผ่านสายงานบริการ 1 – 2 สายงาน ความเป็นทางการขององค์การ พบว่า องค์การเทศบาลส่วนใหญ่มีความเป็นทางการน้อย คือมีคู่มือเฉพาะตำแหน่ง มีการกำหนดกฎระเบียบและขั้นตอนการบริการเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ไม่ได้ตีพิมพ์ประกาศให้ชัดเจน และ เทศบาลส่วนใหญ่ให้บทบาทในการตัดสินใจสำหรับบริการสาธารณะด้านแผนงานโครงการ บทบาทในการผลักดันให้มีการพัฒนาปรับปรุงบริการสาธารณะที่สำคัญ และ บทบาทในการพิจารณาความดีความชอบของพนักงานเทศบาลอยู่ที่ผู้บริหารระดับสูง คือ นายกเทศมนตรีหรือเทศมนตรี 1.2 การจัดรูปแบบขององค์การพบว่า เทศบาลจัดรูปแบบขององค์การแบบเน้นกลุ่มผู้บริหารระดับสูงเป็นกลุ่มเด่นมากที่สุด โดยการตัดสินใจเป็นแบบรวมอำนาจสู่ปลัดเทศบาลและคณะเทศมนตรี 1.3 กลยุทธ์การบริหารงานเทศบาล พบว่า 1.3.1 การบริหารด้านเทคโนโลยี เทศบาลส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์แต่ไม่ได้ออนไลน์มีการนำเอาเทคนิคบริหารมาประยุกต์ใช้เทคนิคที่นิยมใช้มากที่สุดคือ การบริการที่จุดเดียว 1.3.2 การบริหารการเปลี่ยนแปลง เทศบาลใช้วิธีปรับปรุงด้านกระบวนการทำงานเพื่อจัดการกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การมากที่สุด 1.3.3 การบริหารความขัดแย้ง เทศบาลใช้วิธีแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งโดยใช้หลักการประนีประนอมมากที่สุด 1.3.4 การบริหารวัฒนธรรมขององค์การพบว่า ความก้าวหน้าของบุคลากรเทศบาลเกิดจากความสามารถในการทำงานของบุคลากรมากที่สุด 1.3.5 การบริหารด้านพัฒนาการ ผู้บริหารเห็นว่าองค์การเทศบาลไม่มีการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน 1.4 ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะพบว่า เทศบาลส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับสูง โดยงานทะเบียนราษฎรมีประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับสูงมากที่สุดรองลงมาเป็นงานบริการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงต่อเติมอาคารพาณิชย์ และงานบริการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง ต่อเติมที่พักอาศัย ตามลำดับ

2) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การกับประสิทธิผลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ความซับซ้อนของโครงสร้างองค์การเทศบาลมีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลกล่าวคือ จำนวนผู้บังคับบัญชาที่ต้องพิจารณาการให้บริการสาธารณะมีจำนวนเพิ่มขึ้น จำนวนสายงานที่จะต้องพิจารณาเพิ่มขึ้นและจำนวนคุณสมบัติของพนักงานเทศบาลมีหลายคุณสมบัติประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลยิ่งลดลง เทศบาลซึ่งมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจในการให้บริการสาธารณะไปสู่ผู้อำนวยการสำนัก/หัวหน้ากองมีประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเพิ่มขึ้น เทศบาลซึ่งมีผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้ากองและผู้ปฏิบัติเป็นผู้ผลักดันให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการสาธารณะของเทศบาลมีประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเพิ่มขึ้น เทศบาลที่

จัดรูปแบบของค์การโดยเน้นกลุ่มผู้บริหารระดับล่าง คือ ตั้งแต่ผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้ากองลงมาจนถึงผู้ปฏิบัติการเป็นกลุ่มเด่น มีประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่า เทศบาลที่พัฒนาระบบการใช้คอมพิวเตอร์เป็นระบบออนไลน์ทั้งภายในและภายนอกเทศบาลที่มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และเทศบาลที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในด้านการทำงานจากความสามารถของบุคลากรเองมีประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะเพิ่มขึ้นด้วย

นันทพร รัฐถาวร (2543) ศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด 2) ศึกษาความพอใจของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด 3) ศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า 1) สภาพปัญหาและความต้องการการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด สาเหตุเกิดจากขาดการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ขาดคู่มือบริการประทับใจสำหรับเจ้าหน้าที่ ขาดคู่มือประชาชนในการติดต่อราชการกับเทศบาล ขาดวัสดุอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจ ผู้รับบริการใช้อภิสิทธิ์และนโยบายของผู้บริหารไม่ชัดเจน 2) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ในทุกประเด็นที่ศึกษา หลังกิจกรรมแทรกแซง มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอย่างมากมาย ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการก็เช่นเดียวกัน คือ หลังกิจกรรมแทรกแซงมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดเพิ่มมากขึ้น 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด พบว่า ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ควรมีการอบรมสัมมนาผู้ให้บริการ รองลงมาคือการจัดทำคู่มือการบริการประทับใจและคู่มือประชาชนในการติดต่อราชการสำหรับประชาชน

จิราภา ริวเหลือง (2544) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน 2) เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางขุนเทียน ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาในด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางขุนเทียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการศึกษาครั้งนี้ ข้อเสนอแนะให้ทางสำนักงานเขตและทางกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญในเรื่องการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการของฝ่ายทะเบียนในเรื่องต่างๆ โดยมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนได้รับข้อมูล ข่าวสาร และมีความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนเพิ่มมากขึ้น โดยอาจเป็นการจัดลงพื้นที่ทำการ ประชาสัมพันธ์เสาร์แรกของเดือนในแต่ละหมู่บ้าน รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ให้ มากขึ้น และควรปรับปรุง

หลักเกณฑ์ กฎระเบียบให้เป็นปัจจุบันเพื่อเอื้อประโยชน์ให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการและการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพ อีกทั้งควรจัดการบริการ โดยนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ เช่น นโยบายการให้บริการแบบ One Stop Service หรือการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงวันแรกของสัปดาห์ที่จะมีผู้รับบริการมารับบริการอย่างหนาแน่น

ศุภัญญา โอภากุล (2544) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาถึงลักษณะงานให้บริการของฝ่ายทะเบียน 2) เพื่อศึกษาความมีประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติทั่วไปของประชาชนกับการประเมินการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน ผลการศึกษาพบว่า 1) ลักษณะงานการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน แบ่งออกเป็น 3 งานดังนี้ 1.1 งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ได้แก่ การให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน 1.2 งานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การให้บริการการแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อหรือจำหน่ายชื่อหรือแก้ไขรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน หรือ เอกสารทางทะเบียนบ้านอื่น ๆ การขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน การเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล และการแจ้งเกี่ยวกับบ้าน เช่น การขอเลขบ้าน การแจ้งรื้อบ้าน เป็นต้น 2) ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ประเมินประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับมาก 3) การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของประชาชนกับการประเมินการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน พบว่า คุณสมบัติของประชาชนที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่วงเวลา การมาติดต่อขอรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะประเมินการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกันจะประเมินการให้บริการแตกต่างกัน

ฉัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (2544) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและปัญหาที่ได้รับจากการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการใช้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในงาน ด้านการศึกษาและกองคลังแต่มีความพึงพอใจในระดับน้อยสำหรับงาน ด้านสาธารณสุขและกองช่าง สำหรับระดับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสารและด้านขั้นตอนที่ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากในเรื่อง

การติดต่อสื่อสารและสถานที่ ส่วนในด้านของค่าธรรมเนียม ด้านการบริการ ด้านพนักงานและด้านอุปกรณ์นั้น ประชาชนเห็นว่าเป็นด้านที่มีปัญหา

สุพินดา ชีระวราพิชญ์(2544)ศึกษาเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยและธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาสยามสแควร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยและธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสยามสแควร์และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยและธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสยามสแควร์ ผลการศึกษาพบว่า ธนาคารกสิกรไทย สาขาสยามสแควร์มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากกว่าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสยามสแควร์ เนื่องจากมีความเพียงพอด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้มากกว่าธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาสยามสแควร์ มีข้อเสนอแนะให้ธนาคารทั้ง 2 ธนาคารปรับปรุงทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตลอดจนเสริมสร้างจิตสำนึกให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ

ศุภชัย วิมานไพจิตร (2545) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานรวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญได้แก่ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ระดับการศึกษา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และการได้รับการยอมรับนับถือ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หุคูณ เท่ากับ 0.806 ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 65.00 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่ประสิทธิภาพมาก คือ เป็นผู้มีการงานอันรอบคอบในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ งานที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติได้ผลเป็นที่พึงพอใจของผู้บังคับบัญชา ส่วนปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษประสบผลสำเร็จนำความก้าวหน้าและชื่อเสียงมาสู่งานแห่งนี้ อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์เรียงตามลำดับของเปอร์เซ็นต์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1. การมอบหมายงานให้ปฏิบัติ ควรมอบหมายให้ตรงกับความรู้ ความสามารถ รวมทั้งมีความชัดเจนในเรื่องระยะเวลา 2. การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ควรมีการประเมินผลที่เป็นรูปธรรม 3. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานหน่วยงาน

และบุคลากรควรมีมากกว่านี้ 4. การพิจารณาความดีความชอบเพื่อการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้นเงินเดือนควรเปิดโอกาสให้เลื่อนไหลได้เช่นเดียวกับข้าราชการพลเรือน 5. ควรกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้เป็นระบบ 6. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชาควรมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล 7. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ควรมีการพัฒนาให้เหมาะสมกับเป็นสถานที่ราชการและการให้บริการประชาชน โดยการสร้างสำนักงานเป็นของตนเอง 8. การพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานควรมีการวางแผนการอบรมที่ชัดเจนทั้งเนื้อหาและหลักสูตร โดยให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน 9. วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ควรมีการนำเอาเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ตเข้ามาใช้ในสำนักงาน 10. สวัสดิการที่พนักงานสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลได้รับนั้นควรจัดทำให้เทียบเท่าข้าราชการพลเรือน เช่น การตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ กองทุนบำเหน็จบำนาญ สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย เพราะพนักงานสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลมากยิ่งขึ้นที่ไม่มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง

ทานตะวัน อินทร์จันทร์(2546) การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนย่อยในเขตเทศบาลเมืองลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนย่อยในเขตเทศบาลเมืองลำพูน 2) ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนย่อยในเขตเทศบาลเมืองลำพูน ผลการศึกษาพบว่า คณะกรรมการชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการประชุมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชน การคิดสร้างรูปแบบและวิธีการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาของชุมชน การค้นหาความต้องการของชุมชน การตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรของท้องถิ่นที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมและการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมประเมินผลโครงการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งน้อยกว่าการเข้าไปมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการพัฒนา ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุและปัจจัยด้านการได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน มีผลต่อระดับการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกัน คือ คณะกรรมการที่มีอายุน้อยและคณะกรรมการที่เคยได้รับการฝึกอบรม มีแนวโน้มของการตัดสินใจร่วมปฏิบัติการร่วมรับผลประโยชน์และร่วมประเมินผลในการพัฒนาชุมชนย่อยมากกว่าคณะกรรมการที่มีอายุมากและไม่เคยได้รับการฝึกอบรม ส่วนปัจจัยด้านการศึกษาไม่มีผลต่อระดับการมีส่วนร่วม

นพคุณ ดิลกภากรณ์ (2546) ศึกษาเรื่องประเมินผลบริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินผลบริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า ตามหลักเกณฑ์การคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น พ.ศ. 2546 2) ต้องการทราบว่า เพศ อายุ ระดับ

การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการและการรู้จักเจ้าหน้าที่เป็นการส่วนตัวของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรหรือไม่ 3) นำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ผลการศึกษาพบว่า 1) การบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า ได้มาตรฐานตามหลักเกณฑ์การคัดเลือกสำนักงานทะเบียนคดีคน พ.ศ. 2546 จำนวน 4 หลักเกณฑ์ คือ (1)การปรับสภาพภูมิทัศน์(2)การจัดสำนักงาน (3) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ (4) การปรับกระบวนการให้บริการประชาชน 2) เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งในการขอรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น มีเพียงการรู้จักกับเจ้าหน้าที่เป็นการส่วนตัวของผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า

อดิศรา เกิดทอง (2546) ศึกษาเรื่องความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษารูปแบบ แนวทาง และวิธีการดำเนินงานในการจัดให้บริการสาธารณะต่อประชาชนของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ 2) เพื่อวิเคราะห์ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ รวมถึงปัจจัยและอุปสรรคที่มีผลต่อความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ 3) วิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างบริการสาธารณะที่เทศบาลจัดให้กับความต้องการบริการสาธารณะที่แท้จริงของประชาชนผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า 1) บริการสาธารณะที่เทศบาลเมืองอุดรดิตถ์จัดให้แก่ประชาชนในปัจจุบันเป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเนื่องจากประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์มีความพึงพอใจในบริการทั้ง 4 ด้านที่ได้รับ 2) ปัจจัยอุปสรรคที่มีผลต่อความประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยภายใน เช่น การขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี ความขาดแคลนบุคลากร ความโปร่งใส ความไม่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของผู้บริหาร เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีปัจจัยภายนอกที่เทศบาลควรให้ความสนใจอย่างมาก คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน 3) การจัดให้บริการสาธารณะของเทศบาลไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ถึงแม้ว่าทั้งเทศบาลและประชาชนจะให้ความสำคัญกับบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการเป็นลำดับแรกเหมือนกัน แต่มีจุดเน้นในการให้และความต้องการในการรับบริการแตกต่างกัน

วราภรณ์ บุตรพรหม (2547) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอ

โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด 3) ศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง 3) ผลการศึกษาวเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ ควรมีตู้โทรศัพท์สาธารณะในชุมชนเพิ่มขึ้นและมีสภาพในการใช้งานได้ตลอดเวลา ควรจัดงบประมาณจัดซื้อรถดับเพลิงที่ทันสมัยและมีความพร้อมในการใช้งานได้ตลอดเวลารวมทั้งพนักงานรับผิดชอบ ควรเพิ่มพนักงานเก็บขยะมูลฝอยและบริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง จัดพื้นที่สร้างสนามเด็กเล่นและสนามกีฬาในชุมชน และผู้บริหารควรลงพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนจากสภาพความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

ดวงภรณ์ ศรีธัญญา (2547) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ใช้บริการเป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.45 มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี ร้อยละ 32.43 การศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 49.95 อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 27.93 และ รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 40.54 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่อันดับที่หนึ่ง รองลงมา ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านระบบการให้บริการ ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และด้านข้อมูลข่าวสารตามลำดับ 3) การทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ

การบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบบการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบไม่แตกต่างกัน

ศิริชัย ศิริไพล์ (2547) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณี การโยธาสาธารณูปการ สาธารณสุขและสิ่งแวดลอม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่างเพศและอาชีพ 3) ศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม 4) ศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง เพศชายและเพศหญิงที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามมากที่สุด คือ ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ โดยต้องการให้เพิ่มบริการฉีดพ่นน้ำยากำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายมากที่สุด รองลงมาคือ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยต้องการให้ปรับปรุงช่วงเวลาเก็บขยะเป็นตอนเช้าตรู่ และให้เสร็จก่อนเวลา 08.00 น. ของทุกวัน และการรักษาความสะอาดและทางเท้า โดยให้ข้อเสนอแนะว่าถนนยังมีฝุ่นละอองมากต้องใช้น้ำฉีดล้าง

ศรินารถ บัวสอน (2548) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจ และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพิมาน อำเภอจตุรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2) ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพิมาน ที่จำแนกตามอาชีพ คือ อาชีพเกษตรกร คำขาย รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ อาชีพเกษตรกรกับอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพิมาน อำเภอจตุรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามเพศ คือ เพศหญิงและเพศชาย ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนที่ใช้บริการเป็นเพศชาย ร้อยละ 52.2 อายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 33.1 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 27.0 และอายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 23.8 ระดับ การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 64.9 และประกอบอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 68.1 2) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว โดยรวมและด้านรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 3) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ประชาชนเพศชายกับหญิง ในการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและด้านการอาคารสถานที่ และด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านระบบการบริการ และด้านบุคลากร ประชาชนเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี 46-60 ปี และมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 5) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า มัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6 ถึงอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 6) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว ควรมีป้ายบอกสถานที่ติดต่อรับบริการที่ชัดเจน จำนวนเจ้าหน้าที่

ในการไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ควรมีการให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ต่อประชาชนที่มารับบริการเพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการเพิ่มเติม และจัดลำดับคิว ก่อน-หลังในการให้บริการ จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ผู้วิจัยจึงนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เป็น 2 กรอบแนวคิด ได้แก่ กรอบแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช และ กรอบแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ
2. ปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะ
3. ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้ให้บริการ
4. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

ตัวแปรตาม

ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรการบริหาร
2. ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

ภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

จากกรอบแนวความคิดการวิจัยดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปถึงที่มาของกรอบแนวความคิดการวิจัย ได้ดังนี้

3.1 ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า ทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมหรือกระบวนการ ผลหรือผลผลิต ความคิดเห็นต่อผลกระทบ ได้รับการสนับสนุนจากแนวคิดของลูซี่ กิลเบิร์ต และ เบิร์คเฮด (Lucy Gilbert and Birkhead) และแนวคิดเกี่ยวกับระบบการให้บริการของเทพส์คีย์ ฌอนยอร์ดพันธุ์ ที่มองการให้บริการว่าเป็นระบบที่ประกอบด้วยองค์ประกอบ 6 ประการ ได้แก่ 1) สถานที่และผู้ให้บริการ 2) ปัจจัยนำเข้า 3) กระบวนการหรือกิจกรรม 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ 5) ช่องทางการให้บริการ และ 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

3.2 ตัวแปรด้านหลักบริการสาธารณะ ได้แก่ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า ได้รับการสนับสนุนจากหลักการบริการสาธารณะ ของจอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet) หลักการของการบริการที่ดี ของ พาราเดอร์แมนซีทอล และ แบร์รี่ (Paradurman Zeithal and Barry) ที่เห็นว่าการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ (reliability) การตอบสนอง ความต้องการ (responsive) ความสามารถในการให้บริการ (competence) การเข้าถึงบริการ (access) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) การสื่อสาร (communication) และความซื่อสัตย์ (credibility) และแนวคิดของกฤษณ ฆนาพงศธรที่กล่าวถึงหลักการบริการที่ดี 5 ประการ ได้แก่ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด และหลักความสะดวก

3.3 ตัวแปรด้านพฤติกรรมกรรมการให้บริการ ได้แก่ การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) ขยันตั้งใจทำงานเชิงรุก (Active) มีคุณธรรมและจริยธรรม (Moral) รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลกตรงกับสังคม (Relevant) มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficient) รับผิดชอบต่อผลงานต่อสังคม (Accountability) และ เสมอภาค เสรีภาพ ภราดรภาพ (Democracy) ได้รับการสนับสนุนจาก I AM READY ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

3.4 ตัวแปรด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการวางแผน มีส่วนร่วมในการปฏิบัติ/การดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการจัดสรร/การใช้ประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล ได้รับการสนับสนุนจากแนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน ของ อิม (IM) และ ยุทธศาสตร์ที่ 7 การเปิดระบบราชการให้ประชาชนมีส่วนร่วมของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และยังได้รับการสนับสนุนจากแนวคิดเรื่องหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good

governance) ซึ่งปรากฏในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

3.5 ตัวแปรด้านประสิทธิผลการให้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ในด้านการตอบสนองต่อความต้องการหรือเรียกร้องของผู้รับบริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ ความต่อเนื่องในการให้บริการ ความก้าวหน้าหรือปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ ของ จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet)

3.6 ตัวแปรด้านทรัพยากรการบริหาร ได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยการบริหาร 4 M

3.7 ตัวแปรกระบวนการบริหาร ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การอำนวยความสะดวก/สั่งการ การประสานงาน การรายงาน/การควบคุมกำกับ การงบประมาณ ได้รับการสนับสนุนจากแนวคิดกระบวนการบริหาร โปสคอรบ POSDCoRB ของ กุลิกและเออร์วิค (Luther H.Gulick and Lyndall F.Urwick) รวมถึงสอดคล้องกับแนวคิดกระบวนการบริหาร (POCCC) ของ เฮนรี ฟาโยล์ (Henri Fayol) ได้แก่ การวางแผน (planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับบัญชา (commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุม (controlling)

3.8 ตัวแปรด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ ผลผลิต(ระยะเวลา) ปัจจัยนำเข้า (จำนวนเจ้าหน้าที่) ความพึงพอใจในผลงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ของ เฮร์เบิร์ต เอ ไชมอน (Herbert A. Simon) มองว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิตที่ได้ออกมา (output) โดยมองว่าประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นมากจะต้องทำให้ผลผลิตได้ออกมาเป็นจำนวนมากกว่าปัจจัยนำเข้าที่ใส่เข้าไป ซึ่งถ้าเป็นเรื่องของการบริหารงานภาครัฐก็ต้องนำมาวัดด้วยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์ดังนี้ ประการแรก เพื่อประเมินความสำเร็จของการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช ประการที่สอง เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช และประการสุดท้ายเพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราชให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ศึกษาจากผลงานวิจัยได้ศึกษาจากเอกสารการวิจัย แนวคิด ทฤษฎีทางสังคมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการวิจัย จากนั้นผู้วิจัยศึกษาข้อมูลภาคสนาม คือ การเก็บข้อมูลทั้งตัวเลขและสถิติ โดยใช้แบบสอบถาม แล้วนำมาคำนวณโดยใช้หลักการทางสถิติการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการวิจัย

รูปแบบการวิจัยผู้วิจัยใช้แบบการวิจัยแบบไม่ทดลอง (non-experimental research) โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เนื่องจากเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาจากประชากรจำนวนมาก นอกจากนี้ยังเป็นการวิจัยเชิงประเมิน (evaluative Research) อีกด้วย เนื่องจากมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความสำเร็จของการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

2.1.1 ผู้รับบริการ ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ได้รับประกาศจัดตั้งฐานะตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 จำนวน 160 แห่ง

2.1.2 **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ได้รับประกาศจัดตั้งยกฐานะตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 จำนวน 160 แห่ง

2.2 **กลุ่มตัวอย่าง (Sample)** ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เกณฑ์การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) เพื่อจะได้เป็นตัวแทนที่ดีและมีความน่าเชื่อถือของประชากร โดยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

2.2.1 **ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Random Sampling)** โดยแบ่งชั้นองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 160 แห่ง แบ่งออกเป็น 3 ชั้น ตามที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยกำหนด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 1) องค์การบริหารส่วนตำบล ขนาดใหญ่ จำนวน - แห่ง
- 2) องค์การบริหารส่วนตำบล ขนาดกลาง จำนวน 8 แห่ง
- 3) องค์การบริหารส่วนตำบล ขนาดเล็ก จำนวน 152 แห่ง

2.2.2 **ขั้นตอนที่ 2 จากการแบ่งชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบล** องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง จำนวน 8 แห่ง สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ร้อยละ 80 ของประชากร ได้กลุ่มตัวอย่าง 6 แห่ง

2.2.3 **ขั้นตอนที่ 3 กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง** โดยวิธีดูจากตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) แล้วกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนประชากรจากขั้นตอนที่ 1 คือ องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก จำนวน 152 แห่ง จะได้กลุ่มตัวอย่าง 108 แห่งรวมเป็นกลุ่มตัวอย่างในขั้นตอนที่ 2 และขั้นตอนที่ 3 จำนวน 114 แห่ง

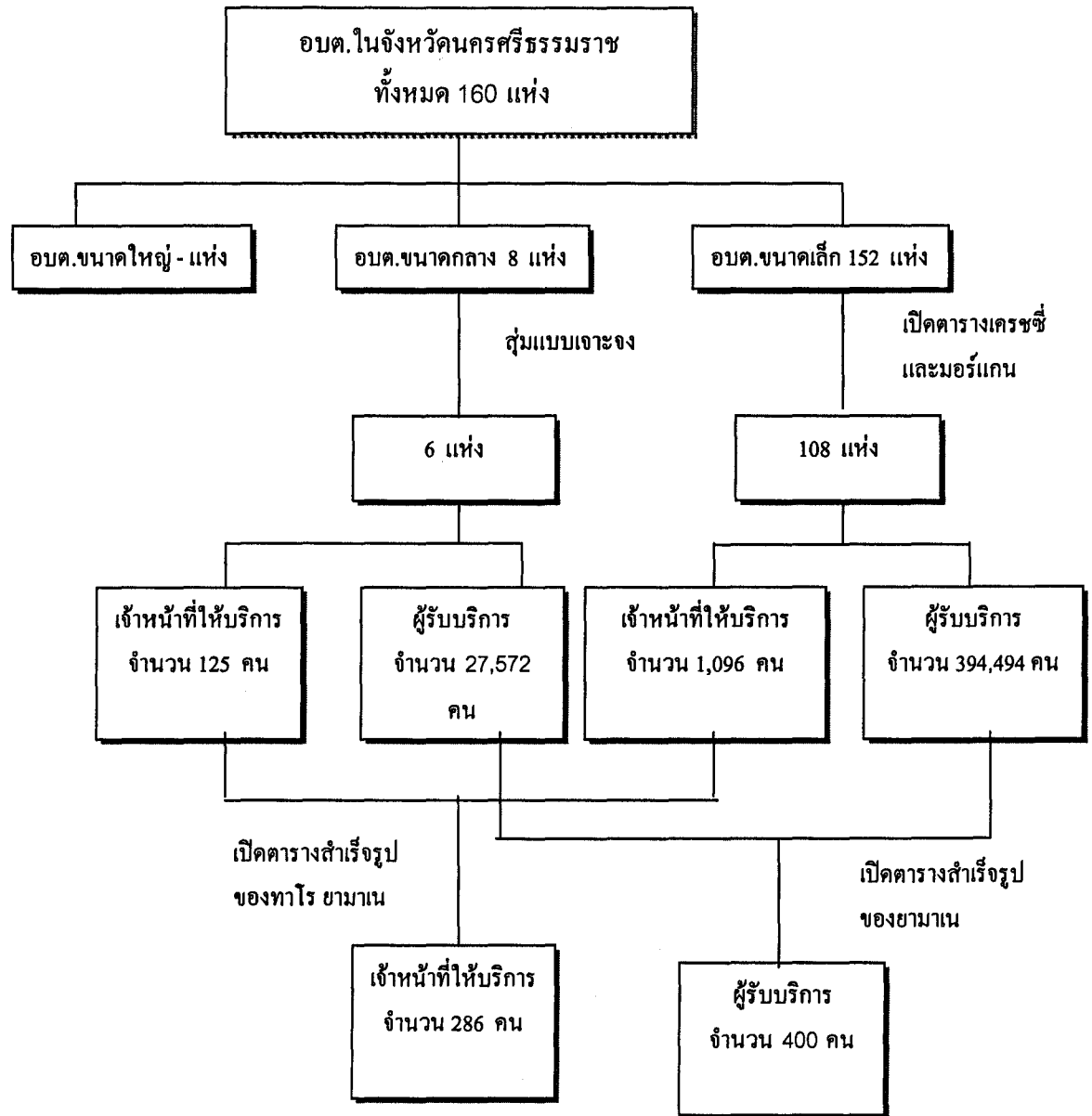
2.2.4 **ขั้นตอนที่ 4 สุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling)** ด้วยการจับสลากจำนวนองค์การบริหารส่วนตำบลกลาง จำนวน 8 ชื่อ จะจับสลากออก 2 ชื่อ จะเหลือชื่อองค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 6 ชื่อ และขนาดเล็ก จำนวน 152 ชื่อ แล้วจับสลากออก 44 ชื่อ จะเหลือชื่อองค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 108 ชื่อ ซึ่งตรงตามจำนวนที่กำหนดในตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan)

2.2.5 **ขั้นตอนที่ 5 เลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)** โดยเจาะจงกำหนดตัวผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2) ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยวิธีดูจากตาราง

สำเร็จรูปของยามาน โดยมีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

จากการกำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนที่กำหนด จะได้กลุ่มตัวอย่าง คือ องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 114 แห่ง แยกเป็น ขนาดกลาง 6 แห่ง และขนาดเล็ก 108 แห่ง ซึ่งแยกเป็นผู้รับบริการ จำนวน 400 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 286 คน เมื่อนำมาเขียนเป็นแผนภาพจะได้ดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

จากภาพที่ 3.1 ข้างบนดังกล่าวสามารถแยกเป็นรายละเอียดของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และจำนวนขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้สุ่มตัวอย่างแสดงไว้ในตารางดังนี้

ตารางที่ 3.1 การสุ่มตัวอย่างขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง

รายชื่อ อบต.	อำเภอ/กิ่งอำเภอ	จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ(คน)	กลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ผู้รับบริการ (ครั้ง)	กลุ่ม ตัวอย่าง
1. ท่าเรือ	เมือง นครศรีธรรมราช	24	6	2,440	2
2. ช้าง กลาง	กิ่ง อ.ช้างกลาง	14	3	4,148	4
3. ท่าศาลา	ท่าศาลา	21	5	4,148	4
4. ชะมาย	ทุ่งสง	35	8	3,904	4
5. ท้อง เนียน	ขนอม	13	3	8,540	8
6. โพธิ์ เสด็จ	เมือง นครศรีธรรมราช	18	4	4,392	4
รวมทั้งสิ้น		125	29	27,572	26

ที่มา: สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (2549) “ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง”

ตารางที่ 3.2 การสุ่มตัวอย่างขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก

รายชื่อ อบต.	อำเภอ/กิ่งอำเภอ	จำนวน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ(คน)	กลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ผู้รับบริการ (ครั้ง)	กลุ่ม ตัวอย่าง
1. ท่างิ้ว	เมืองนครศรีธรรมราช	14	3	4,392	4
2. ปากนคร	เมืองนครศรีธรรมราช	16	4	4,880	5
3. ท่าซัก	เมืองนครศรีธรรมราช	15	4	8,540	8
4. ท่าไร่	เมืองนครศรีธรรมราช	12	3	4,392	4
5. กำแพงเซา	เมืองนครศรีธรรมราช	18	4	4,880	5
6. นาเคียน	เมืองนครศรีธรรมราช	11	3	2,440	2
7. บางจาก	เมืองนครศรีธรรมราช	13	3	3,416	3
8. นาทราย	เมืองนครศรีธรรมราช	15	4	2,928	3
9. มะม่วงสอง ต้น	เมืองนครศรีธรรมราช	10	2	3,416	3
10. ไชยมนตรี	เมืองนครศรีธรรมราช	12	3	2,196	2
11. ขอนหาด	ชะอวด	9	2	6,832	7
12. ควนหนอง หงษ์	ชะอวด	10	2	3,660	4
13. เกร็ง	ชะอวด	10	2	4,392	4
14. ชะอวด	ชะอวด	16	4	2,440	2
15. ท่าประจะ	ชะอวด	7	2	2,928	3
16. นางหลง	ชะอวด	9	2	5,124	5
17. ท่าเสม็ด	ชะอวด	8	2	4,418	4
18. หัวไทร	หัวไทร	11	3	1,708	2
19. แหลม	หัวไทร	8	2	7,564	7
20. บ้านราม	หัวไทร	7	2	3,172	3

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

รายชื่อ อบต.	อำเภอ/ กิ่งอำเภอ	จำนวน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ(คน)	กลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ผู้รับบริการ (ครั้ง)	กลุ่ม ตัวอย่าง
21. ท่าซอม	หัวไทร	18	2	7,808	7
22. ควนทอง	ขนอม	11	4	2,440	2
23. สีชล	สีชล	6	3	6,344	6
24. ทุ่งปรัง	สีชล	10	1	1,952	2
25. ฆลอง	สีชล	7	2	5,368	5
26. เสาเกา	สีชล	10	2	4,880	5
27. สี่ขีด	สีชล	12	3	4,880	5
28. เทพราช	สีชล	8	2	4,880	5
29. ทุ่งใส	สีชล	8	2	3,660	4
30. สามตำบล	จุฬาภรณ์	11	3	2,684	3
31. นาหมอนบุญ	จุฬาภรณ์	10	2	3,660	4
32. ร่อนพิบูลย์	ร่อนพิบูลย์	14	3	8,052	8
33. ควนพัง	ร่อนพิบูลย์	9	2	4,880	5
34. หินตก	ร่อนพิบูลย์	10	2	5,856	6
35. เสาธง	ร่อนพิบูลย์	14	3	4,392	4
36. ควนชุม	ร่อนพิบูลย์	11	3	3,172	3
37. ปากพั่งฝ้าง	ปากพั่ง	9	2	10,004	10
ตะวันตก					
38. ปากพั่งฝ้าง	ปากพั่ง	10	2	2,440	2
ตะวันออก					
39. หูล่อง	ปากพั่ง	9	2	976	1
40. ท่าพญา	ปากพั่ง	9	2	5,612	5
41. คลองน้อย	ปากพั่ง	9	2	1,952	2
42. คลองกระบือ	ปากพั่ง	10	2	4,392	4

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

รายชื่อ อบต.	อำเภอ/ กิ่งอำเภอ	จำนวน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ(คน)	กลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ผู้รับบริการ (ครั้ง)	กลุ่ม ตัวอย่าง
43. เกาะทวด	ปากพ่อง	7	2	3,416	3
44. ขนบนา	ปากพ่อง	12	3	4,148	4
45. บ้านเพิง	ปากพ่อง	10	2	3,660	4
46. ปากแพรก	ปากพ่อง	6	1	5,856	6
47. บ้านใหม่	ปากพ่อง	11	3	1,708	2
48. ป่าระกำ	ปากพ่อง	9	2	1,708	2
49. บางพระ	ปากพ่อง	5	1	6,508	6
50. กุแหร	ทุ่งใหญ่	9	2	2,440	2
51. กรุงหยัง	ทุ่งใหญ่	12	3	6,344	6
52. นาบอน	นาบอน	8	2	2,928	3
53. แก้วแสน	นาบอน	7	2	4,880	5
54. บ้านถ่านาว	บางขัน	13	3	4,880	5
55. ที่วัง	ทุ่งสง	12	3	3,416	3
56. ถ้ำใหญ่	ทุ่งสง	17	4	7,320	7
57. หนองหงส์	ทุ่งสง	7	2	1,952	2
58. เขาขาว	ทุ่งสง	11	3	3,660	4
59. เขาโร	ทุ่งสง	11	3	6,832	7
60. นาหลวงแสน	ทุ่งสง	10	2	6,832	7
61. นาโพธิ์	ทุ่งสง	8	2	4,636	5
62. น้ำตก	ทุ่งสง	10	2	3,660	4
63. สระแก้ว	ท่าศาลา	8	2	1,464	1
64. ท่าจีน	ท่าศาลา	14	3	1,952	2

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

รายชื่อ อบต.	อำเภอ/ กิ่งอำเภอ	จำนวน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ(คน)	กลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ผู้รับบริการ (ครั้ง)	กลุ่ม ตัวอย่าง
65. กลาย	ท่าศาลา	9	2	4,148	4
66. โปธิ์ทอง	ท่าศาลา	9	2	732	1
67. ตลิ่งชัน	ท่าศาลา	9	2	3,416	3
68. โมคลาน	ท่าศาลา	8	2	2,196	2
69. ไทยบุรี	ท่าศาลา	10	2	1,952	2
70. หัวตะพาน	ท่าศาลา	12	3	1,708	2
71. กะหรอ	กิ่ง อ.นบพิตำ	12	3	2,196	2
72. นาแหรง	กิ่ง อ.นบพิตำ	11	3	1,464	1
73. นบพิตำ	กิ่ง อ.นบพิตำ	9	2	1,952	2
74. การะเกด	เชียรใหญ่	14	3	3,172	3
75. แม่เจ้าอยู่หัว	เชียรใหญ่	13	3	1,464	1
76. เขาพระบาท	เชียรใหญ่	8	2	2,196	2
77. เชียรใหญ่	เชียรใหญ่	10	2	1,220	1
78. ไสหมาก	เชียรใหญ่	5	1	3,172	3
79. บ้านเนิน	เชียรใหญ่	12	3	1,464	1
80. ห้องลำเจียก	เชียรใหญ่	8	2	3,904	4
81. เขาพระ	พิปูน	7	2	2,440	2
82. ขางค้อม	พิปูน	5	1	2,928	3
83. ควนกลาง	พิปูน	5	1	4,880	5
84. ถ้ำพรรณรา	ถ้ำพรรณรา	11	3	1,952	2
85. ไสหรี	ฉวาง	6	1	7,320	7
86. หัวปริก	ฉวาง	8	2	2,928	3
87. ละอาย	ฉวาง	12	3	976	1

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

รายชื่อ อบต.	อำเภอ/ กิ่งอำเภอ	จำนวน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ(คน)	กลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ผู้รับบริการ (ครั้ง)	กลุ่ม ตัวอย่าง
88. ไม้เรียง	ฉวาง	6	1	5,368	5
89. กะเป็ยค	ฉวาง	8	2	2,196	2
90. ฉวาง	ฉวาง	6	1	1,220	1
91. นากะชะ	ฉวาง	8	2	976	1
92. ลานสกา	ลานสกา	7	2	3,660	4
93. ท่าดี	ลานสกา	10	2	2,440	2
94. ชุนทะเล	ลานสกา	12	3	2,928	3
95. ทอนหงส์	พรหมคีรี	8	2	2,440	2
96. อินคีรี	พรหมคีรี	8	2	2,684	3
97. บ้านเกาะ	พรหมคีรี	10	2	1,220	1
98. พรหมโลก	พรหมคีรี	12	3	2,196	2
99. นาเรียง	พรหมคีรี	11	3	3,172	3
100. นาพรุ	พระพรหม	13	3	1,464	1
101. นาสาร	พระพรหม	15	4	3,904	4
102. ท้ายสำเภา	พระพรหม	13	3	2,928	3
103. ช้างซ้าย	พระพรหม	12	3	1,952	2
104. คอนตรอ	เฉลิมพระเกียรติ	12	3	2,928	3
105. สวนหลวง	เฉลิมพระเกียรติ	12	3	3,416	3
106. เข็รเขา	เฉลิมพระเกียรติ	11	3	3,904	4
107. ทางพูน	เฉลิมพระเกียรติ	8	2	7,320	7
108. หลักช้าง	กิ่ง อ. ช้างกลาง	8	2	2,196	2
รวมทั้งสิ้น		1,096	260	394,494	382

ที่มา : สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช ข้อมูล ณ วันที่ 17 กรกฎาคม 2549

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง แบ่งเป็น 2 ชุด ๆ ละ 4 ตอน ชุดที่ 1 สำหรับผู้รับบริการ และชุดที่ 2 สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดังนี้

3.1.1 แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับผู้รับบริการ

- 1) แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 3) แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 4) แบบสอบถามตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.1.2 แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 3) แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 4) แบบสอบถามตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.1.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

- 1) ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสาร ตำรา ที่เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล การให้บริการ การบริหารบุคลากร งบประมาณ
- 2) กำหนดกรอบแนวคิดหรือขอบเขตสำหรับการวิจัย ในส่วนที่เกี่ยวกับโครงสร้างเนื้อหาและตัวแปรที่ศึกษา
- 3) ศึกษาแนวทางการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

4) สร้างแบบสอบถาม โดยใช้ผลจากการศึกษาค้นคว้าตามข้อ 1) – 3) เป็นกรอบในการจัดทำ

5) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจแก้ไขเนื้อหา ความถูกต้อง ถ้อยคำ ภาษาและความเหมาะสมของแบบสอบถาม

6) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

7) นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน หลังจากนั้นก็นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สูตรดังนี้ (วรรณดี แสงประทีปทอง 2548: 143)

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{\sum s_x^2} \right]$$

เมื่อ α = ค่าความเชื่อถือได้

k = จำนวนข้อคำถาม

s_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนของข้อคำถามข้อที่ i

s_x^2 = ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

ผลการหาความเที่ยงของแบบสอบถาม ชุดที่ 1 (สำหรับผู้รับบริการ) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.9361 ส่วนชุดที่ 2 (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.7990

8) นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองแล้วมาปรับปรุงแก้ไขให้เรียบร้อย อีกครั้งหนึ่ง แล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเรียบร้อยเป็นครั้งสุดท้าย ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนด จำนวน 686 ชุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

โดยขอความร่วมมือจากนายกองจัดการบริหารส่วนตำบล ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเปิดตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเนะ รวมทั้งหมด 686 ชุด และแบบสอบถามเพื่อไว้ 20% ที่อาจจะไม่สมบูรณ์หรือไม่ได้รับคืน ดังนั้นจะได้จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 823 ชุด โดยดำเนินการดังนี้

4.1 ทำหนังสือถึงนายกองจัดการบริหารส่วนตำบล ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยประสานขอความร่วมมือจากปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่กลุ่มเป้าหมายช่วยแจกแบบสอบถาม แล้วผู้วิจัยไปรับแบบสอบถามคืนด้วยตัวเองในพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช และส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์สำหรับพื้นที่อำเภออื่น ๆ ใช้ในระยะเวลา 1 เดือน

4.2 การตรวจความถูกต้องของแบบสอบถาม เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาหมดแล้ว ก็ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

4.3 การวิเคราะห์หาค่าสถิติ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ไปวิเคราะห์หาค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับวิจัยทางสังคมศาสตร์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1) ใช้สถิติเชิงพรรณนา

(1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาและค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

(2) การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยมีการแปลผลดังนี้ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ย (Class Interval) แบบสอบถามในแต่ละข้อจัดให้มีความผันแปรออกเป็น 5 ช่วง แต่ละช่วงกำหนดให้คะแนนในคำถามแต่ละข้อดังนี้ คะแนนสูงสุด เท่ากับ 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุด เท่ากับ 1 คะแนน โดยกำหนดให้แต่ละคะแนนมีความผันแปรเป็นช่วง ๆ ละ เท่า ๆ กัน สามารถกำหนดช่วงห่างได้ดังนี้

$$\text{ช่วงห่างของคะแนนแต่ละช่วง} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้น}}$$

$$\frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0.8$$

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79	หมายถึง	ระดับความสำเร็จอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59	หมายถึง	ระดับความสำเร็จอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39	หมายถึง	ระดับความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19	หมายถึง	ระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00	หมายถึง	ระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด

2) ใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (T -Test) เพื่อประเมินความสำเร็จในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ(regression)เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้จะทำการประมวลผลข้อมูลด้วย โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขปัญหา ทั้งแบบสอบถามประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยจะมีการวิเคราะห์แบบอุปนัย เป็นการนำข้อมูลที่ได้รับจากการจัดเก็บข้อมูล ทำการแยกแยะคำตอบที่ได้ มาทำการจัดกลุ่มคำตอบและวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

6. ระยะเวลาในการวิจัย

ระยะเวลาดำเนินการวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2549 – เดือนเมษายน 2550

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย

- 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
- 1.2 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการประชาชน ซึ่งประกอบด้วย

- 2.1 ระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 2.2 ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

- 3.1 การวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราชมีประสิทธิผลไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70
- 3.2 การวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราชมีประสิทธิภาพไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70
- 3.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านระบบการให้บริการ ด้านหลักการบริการสาธารณะ ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ และ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนมีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช
- 3.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรการบริหาร และ ด้านกระบวนการบริหารจัดการมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 4 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล(จากแบบสอบถามปลายเปิด)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแยกออกได้เป็น 2 ส่วน คือ

1.1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่จะนำเสนอแบ่งออกได้เป็นเรื่องเกี่ยวกับ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา ขนาดขององค์กรบริหารส่วนตำบลที่มาใช้บริการ ประเภทบริการที่มาขอรับบริการ ช่วงเวลาขอรับบริการ และประวัติการขอรับบริการ โดยเฉลี่ยต่อปี

1.1.1 เพศ

จากการศึกษาพบว่าประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 133 คน (ร้อยละ 33.3) เป็นเพศหญิง 267 คน (ร้อยละ 66.8) โดยจำนวนของเพศชายมีน้อยกว่าเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 33.5 ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	133	33.3
หญิง	267	66.8
รวม	400	100

1.1.2 อาชีพ

จากการศึกษาพบว่าประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นเกษตรกร ซึ่งมีจำนวน 246 ราย (ร้อยละ 61.5) รองลงมาเป็นอาชีพรับจ้าง จำนวน 53 ราย (ร้อยละ 13.3) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 47 ราย (ร้อยละ 11.8) นอกจากนั้น มีอาชีพค้าขาย 33 ราย (ร้อยละ 8.3) พนักงานเอกชน 4 ราย (ร้อยละ 1.0) และอาชีพอื่น ๆ เช่นนักเรียน นักศึกษา แม่บ้าน จำนวน 17 ราย (ร้อยละ 4.3) ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	246	61.5
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	47	11.8
ค้าขาย	33	8.3
รับจ้าง	53	13.3
พนักงานเอกชน	4	1.0
อื่น ๆ	17	4.3
รวม	400	100

1.1.3 ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 400 คน มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าประถมศึกษามากที่สุด คือ 168 คน (ร้อยละ 42.0) ถัดมาเป็นมัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวน 70 คน (ร้อยละ 17.5) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน (ร้อยละ 16.8) ระดับปริญญาตรี จำนวน 63 คน (ร้อยละ 15.8) ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 29 คน (ร้อยละ 7.3) นอกจากนี้มีผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.8) ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	168	42.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	67	16.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	70	17.5
อนุปริญญา/ปวส.	29	7.3
ปริญญาตรี	63	15.8
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.8

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
รวม	400	100

1.1.4 ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่าประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ส่วนมากใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก จำนวน 374 คน (ร้อยละ 93.5) องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง จำนวน 26 คน (ร้อยละ 6.5) โดยจำนวนของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็กมีมากกว่าองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางคิดเป็นร้อยละ 87.0 ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล

ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	ร้อยละ
ขนาดเล็ก	374	93.5
ขนาดกลาง	26	6.5
รวม	400	100

1.1.5 ประเภทบริการที่ขอรับบริการ

จากการศึกษาพบว่าประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่ขอรับบริการชำระภาษีมีมากที่สุด จำนวน 296 ราย (ร้อยละ 76.9) รองลงมาเป็นขอข้อมูลข่าวสาร จำนวน 32 ราย (ร้อยละ 8.3) บริการอินเทอร์เน็ต 30 ราย (ร้อยละ 7.8) นอกจากนั้นก็มีขอหนังสือรับรอง จำนวน 16 ราย (ร้อยละ 4.2) ชำระค่าน้ำประปา จำนวน 4 ราย (ร้อยละ 1.0) ขออนุญาต/รับรองสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 3 ราย (ร้อยละ .8) ขอติดตั้งประปา จำนวน 2 ราย (ร้อยละ .5) และแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน 2 ราย (ร้อยละ .5) ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกประเภทที่ขอรับบริการ

ประเภทบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ชำระภาษี	296	76.9
บริการอินเทอร์เน็ต	30	7.8
ขออนุญาต/รับรองสิ่งปลูกสร้าง	3	0.8
ขอติดตั้งประปา	2	0.5
ขอข้อมูลข่าวสาร	32	8.3
ชำระค่าน้ำประปา	4	1.0
แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	2	0.5
ขอหนังสือรับรอง	16	4.2
รวม	400	100

1.1.6 ช่วงเวลาที่ขอรับบริการ

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 400 คน มาใช้บริการในช่วงเวลา 08.30 – 12.00 น. มากที่สุด คือ 195 คน (ร้อยละ 52.6) ถัดมาเป็นช่วงเวลา 13.00 – 16.30 น. มีจำนวน 124 คน (ร้อยละ 33.4) นอกเวลาราชการจันทร์-ศุกร์ เวลา 12.00 -13.00 น. มีจำนวน 32 คน (ร้อยละ 8.6) และมาใช้บริการในวันเสาร์ มีจำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.4) ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามช่วงเวลาที่ขอรับบริการ

ช่วงเวลาที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
08.30 – 12.00 น.	195	52.6
13.00 – 16.30 น.	124	33.4
12.00 – 13.00 น.	32	8.6
วันเสาร์	20	5.4

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ช่วงเวลาที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
รวม	400	100

1.1.7 จำนวนครั้งเฉลี่ยต่อปีในการขอรับบริการ

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ส่วนมากเคยรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล เฉลี่ย 1- 5 ครั้งต่อปี คือมีจำนวน 213 คน (ร้อยละ 53.4) เคยรับบริการเฉลี่ยปีละ 6-10 ครั้ง จำนวน 150 คน (ร้อยละ 37.7) เคยรับบริการเฉลี่ยปีละ 11-15 ครั้ง จำนวน 26 คน (ร้อยละ 6.7) และเคยรับบริการเฉลี่ยปีละ 16 ครั้งขึ้นไป จำนวน 11 คน (ร้อยละ 3.0) ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามประวัติการรับบริการต่อปี

จำนวนครั้งเฉลี่ยต่อปีในการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ครั้ง	213	53.4
6-10 ครั้ง	150	37.7
11-15 ครั้ง	26	6.7
16 ครั้งขึ้นไป	11	3.0
รวม	400	100

1.2 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่จะนำเสนอแบ่งออกได้เป็นเรื่องเกี่ยวกับ เพศ อายุ ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน

1.2.1 เพศ

จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 286 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง 211 คน (ร้อยละ 73.8) และเป็นเพศชาย 75 คน (ร้อยละ 26.2) โดยจำนวนของเพศหญิงมีมากกว่าเพศชาย 136 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	75	26.2
หญิง	211	73.8
รวม	286	100

1.2.2 อายุ

จากการศึกษาพบว่า อายุของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากมีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31-35 ปี คือมีจำนวน 93 คน (ร้อยละ 32.4) รองลงผู้มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีจำนวน 92 คน (ร้อยละ 32.1) ผู้มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีจำนวน 50 คน (ร้อยละ 17.4) นอกจากนั้น ผู้มีอายุมากกว่า 41 ปี มีจำนวน 26 คน (ร้อยละ 8.9) และ ผู้มีอายุระหว่าง 21- 25 ปี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21- 25 ปี	25	8.7
26-30 ปี	92	32.15
31-35 ปี	93	32.4
36-40 ปี	50	17.4
มากกว่า 41 ปี	26	8.9
รวม	286	100

1.2.3 ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 286 คน ส่วนมากมีตำแหน่งระดับปฏิบัติ จำนวน 194 คน (ร้อยละ 67.8) ถัดมาเป็นผู้บริหารระดับต้น จำนวน 60 คน (ร้อยละ 21.0) ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 24 คน (ร้อยละ 8.4) และผู้บริหารระดับสูง จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.8) ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับปฏิบัติ	194	67.8
ผู้บริหารระดับต้น	60	21.0
ผู้บริหารระดับกลาง	24	8.4
ผู้บริหารระดับสูง	8	2.8
รวม	286	100

1.2.4 ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล

จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 286 คน ส่วนมากเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก จำนวน 257 คน (ร้อยละ 89.9) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง จำนวน 29 คน (ร้อยละ 10.1) โดยจำนวนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็กมีมากกว่าองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางคิดเป็นร้อยละ 79.8 ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามขนาดขององค์การบริหาร
ส่วนตำบล

ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	ร้อยละ
ขนาดเล็ก	257	89.9
ขนาดกลาง	29	10.1
รวม	286	100

1.2.5 รายได้

จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 286 คน ส่วนมาก มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 7,350 – 7,820 บาท คือมีจำนวน 150 คน (ร้อยละ 52.4) รองลงมาเป็นผู้มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,631 – 10,320 บาท มีจำนวน 70 คน (ร้อยละ 24.5) ผู้มีรายได้ระหว่าง 7,821 – 8,630 บาท มีจำนวน 33 คน (ร้อยละ 11.5) นอกจากนั้นผู้มีรายได้สูงกว่า 11,470 บาท มีจำนวน 23 คน (ร้อยละ 8.0) และ ผู้มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,321 – 11,470 บาท มีจำนวน 10 คน (ร้อยละ 3.5) ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
7,350 – 7,820 บาท	150	52.4
7,821 – 8,630 บาท	33	11.5
8,631 – 10,320 บาท	70	24.5
10,321 – 11,470 บาท	10	3.5
สูงกว่า 11,470 บาท	23	8.0
รวม	286	100

1.2.6 ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 286 คน ส่วนมาก มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คือมีจำนวน 222 คน (ร้อยละ 77.6) รองลงมา คือ ปวช.หรือเทียบเท่า จำนวน 39 (ร้อยละ 13.6) สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 19 คน (ร้อยละ 6.6) ส่วนผู้มีระดับการศึกษาระดับปวช.หรือเทียบเท่า มีจำนวน 6 คน (ร้อยละ 2.1) ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปวช.หรือเทียบเท่า	6	2.1
ปวส.หรือเทียบเท่า	39	13.6
ปริญญาตรี	222	77.6
สูงกว่าปริญญาตรี	19	6.6
รวม	286	100

1.2.7 ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 286 คน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเวลา 1-2 ปี มีจำนวน 135 คน (ร้อยละ 47.2) รองลงไปปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล น้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 57 คน (ร้อยละ 19.9) ปฏิบัติงาน 3-4 ปี จำนวน 52 คน (ร้อยละ 18.2) ปฏิบัติงานมากกว่า 7 ปี จำนวน 37 คน (ร้อยละ 12.9) และ ปฏิบัติงาน 5-6 ปี มีจำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.7) ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานใน
องค์การบริหารส่วนตำบล

ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	57	19.9
1-2 ปี	135	47.2
3-4 ปี	52	18.2
5-6 ปี	5	1.7
มากกว่า 7 ปี	37	12.9
รวม	286	100

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล

ในการเสนอเรื่องการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล จะแบ่งการนำเสนอเป็น 4 ส่วน คือ 1) ระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน 2) ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน 3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล และ 4) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

2.1 ระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล

เมื่อวัดถึงประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยวัดจากประชาชนผู้รับบริการพบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างประเมินประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.54 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพด้านการตอบสนองความต้องการ อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.65 ด้านความเสมอภาคในการบริการอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.65 ด้านความตรงเวลาในการบริการอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.61 ด้านความเพียงพอในการบริการอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.45 ด้านความต่อเนื่องในการบริการอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.39 และประสิทธิผลด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.48 ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลในการให้บริการ
ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

ด้านที่	ประสิทธิผลในการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับประสิทธิผล
1	ด้านการตอบสนองความต้องการ	3.65	.52	มาก
2	ด้านความเสมอภาคในการบริการ	3.65	.69	มาก
3	ด้านความตรงเวลาในการบริการ	3.61	.68	มาก
4	ด้านความเพียงพอในการบริการ	3.45	.55	มาก
5	ด้านความต่อเนื่องในการบริการ	3.39	.77	มาก
6	ด้านความก้าวหน้าในการบริการ	3.48	.70	มาก
	รวม	3.54	.49	มาก

2.2 ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล

เมื่อวัดถึงประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยวัดจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า เจ้าหน้าที่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างประเมินประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.79 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพด้านรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.95 ประสิทธิภาพด้านความถูกต้องในการให้บริการอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.91 ประสิทธิภาพด้านความพอเพียงของอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.78 ประสิทธิภาพด้านความพอเพียงของวัสดุ อุปกรณ์อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.78 และประสิทธิภาพในการใช้งบประมาณอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.55 ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

ด้านที่	ประสิทธิภาพในการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับประสิทธิภาพ
1	ความสามารถให้บริการได้รวดเร็ว	3.95	.49	มาก
2	ความถูกต้องในการให้บริการ	3.91	.40	มาก
3	ความเพียงพอของอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่	3.78	.79	มาก
4	ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์	3.78	.60	มาก
5	ประสิทธิภาพในการใช้งบประมาณ	3.55	.73	มาก
	รวม	3.79	.60	มาก

2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบล

1) ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบล ในปัจจัยด้านระบบการให้บริการพบว่าประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบล มีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านระบบการให้บริการในภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.38 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการมีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.26 การมีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอมีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.16 การกำหนดขั้นตอนการให้บริการชัดเจนมีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.38 การมีช่องทางการให้บริการเพียงพอมีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.36 การให้บริการที่ถูกต้องมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.44 การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.54 การมีสถานที่บริการที่สวยงามและสะอาดมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.62 และการมีกล่องรับความคิดเห็นมีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.33 ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจัยด้านระบบการให้บริการ

ข้อที่	ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ	\bar{X}	SD	การแปลผล
1	การมีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ	3.26	.643	ปานกลาง
2	การมีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ	3.16	.806	ปานกลาง
3	การกำหนดขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	3.38	.716	ปานกลาง
4	การมีช่องทางการให้บริการเพียงพอ	3.36	.763	ปานกลาง
5	การให้บริการที่ถูกต้อง	3.44	.687	มาก
6	การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.54	.707	มาก
7	การมีสถานที่บริการสวยงามและสะอาด	3.62	.757	มาก
8	การมีกล่องรับความคิดเห็นเพียงพอ	3.33	.938	ปานกลาง
	รวม	3.38	.512	ปานกลาง

2) ปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะ

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการ

ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ในปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะพบว่า ประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความคิดเห็นว่ ปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.52 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับ มาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.78 เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลามีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับ มาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.53 เจ้าหน้าที่ที่มีความเพียงพอต่อการให้บริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.45 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความต่อเนื่องมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.46 และ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.39 ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะ

ข้อที่	ปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะ	\bar{X}	SD	การแปลผล
1	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.78	.846	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา	3.53	.772	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีความเพียงพอต่อการให้บริการ	3.45	.747	มาก
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความต่อเนื่อง	3.46	.787	มาก
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ	3.39	.688	มาก
	รวม	3.52	.612	มาก

3) ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ในปัจจัยด้านด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการพบว่า ประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการในภาพรวม มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย = 3.90 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การที่เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมและโปร่งใสในการให้บริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย = 3.35 ความขยันและความตั้งใจในการให้บริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย = 3.58 ความเต็มใจและเสียสละมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย = 3.54 ความยืดหยุ่นในการให้บริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย = 3.65 การให้บริการด้วยความสุภาพมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย = 3.87 ความรับผิดชอบในการให้บริการประชาชนมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย = 3.60 การทำงานภายใต้กฎระเบียบที่ถูกต้องและสามารถตรวจสอบมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย = 3.65 และการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย = 3.67 ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจัยด้านด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ

ข้อที่	ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ	\bar{X}	SD	การแปลผล
1	เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมและโปร่งใส	3.35	.995	มาก
2	ความขยันและตั้งใจในการให้บริการ	3.58	.804	มาก
3	ความเต็มใจและเสียสละ	3.54	.851	มาก
4	ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	3.65	.688	มาก
5	การให้บริการด้วยความสุภาพ	3.87	.797	มาก
6	ความรับผิดชอบในการให้บริการ	3.60	.753	มาก
7	การทำงานภายใต้กฎระเบียบที่ถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้	3.65	.678	มาก
8	การช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	3.67	.671	มาก
	รวม	3.61	.621	มาก

4) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ในปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมพบว่าประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.17 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าโอกาสให้มีการเสนอแนะปรับปรุงการบริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.43 การนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.35 การมีส่วนร่วมประเมินการให้บริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 2.83 และการมีช่องทางแสดงความคิดเห็นมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.11 ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม

ข้อที่	ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม	\bar{X}	SD	การแปลผล
1	การเปิดโอกาสให้มีการเสนอแนะปรับปรุง	3.43	.855	มาก
2	การนำข้อเสนอแนะมาปรับในการบริการ	3.35	.873	ปานกลาง
3	การมีส่วนร่วมประเมินการให้บริการ	2.83	1.086	ปานกลาง
4	การมีช่องทางแสดงความคิดเห็น	3.11	.912	ปานกลาง
	รวม	3.17	.772	ปานกลาง

2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล

1) ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรการบริหาร

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ในปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรการบริหารพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรการบริหารในภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.13 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ให้บริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.08 บุคลิกภาพของบุคลากร เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อน โยน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย = 4.42 การมีจำนวนบุคลากรเพียงพอมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.03 การสร้างขวัญกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย = 4.28 การที่เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย = 4.38 การมีประสิทธิภาพในการใช้งบประมาณมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.92 การที่หน่วยงานมีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์พร้อมใช้งานที่ทันสมัยมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.99 การที่หน่วยงาน มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

ประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.86 การที่หน่วยงานมีสถานที่ที่เพียงพอและเหมาะสม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.07 และ การที่หน่วยงานมีการนำความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานสมัยใหม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.27 ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรการบริหาร

ข้อที่	ปัจจัยด้านความพร้อมทรัพยากรการบริหาร	\bar{X}	SD	การแปลผล
1	การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ	4.08	.622	มาก
2	บุคลิกภาพของบุคลากร เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน เป็นต้น	4.42	.555	มากที่สุด
3	มีจำนวนบุคลากรเพียงพอ	4.04	.541	มาก
4	การสร้างขวัญกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.28	.604	มากที่สุด
5	การมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ	4.38	.560	มากที่สุด
6	ประสิทธิภาพในการใช้งบประมาณ	3.92	.675	มาก
7	การมีเครื่องมือและอุปกรณ์พร้อมในการใช้งานที่ทันสมัย	3.99	.630	มาก
8	การมีวัสดุ อุปกรณ์ภายในสำนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	3.86	.682	มาก
9	การมีสถานที่ที่เพียงพอและเหมาะสม เช่น มีที่พักรถ	4.07	.680	มาก
10	การที่หน่วยงานมีการนำความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานสมัยใหม่	4.27	.650	มากที่สุด
	รวม	4.13	.339	มาก

2) ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ในปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการในภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย = 4.62 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการจัดทำแผนปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนที่ชัดเจนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย = 4.60 การแบ่งส่วนงานภายในและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย = 4.62 การที่เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งในตำแหน่งที่ตรงกับความสามารถมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย = 4.48 การที่เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย = 4.66 การพิจารณาความชอบจากผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย = 4.69 การที่ผู้บังคับบัญชามีการสั่งการที่ชัดเจนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย = 4.70 มีการประสานงานที่ดีของส่วนต่าง ๆ ภายในหน่วยงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย = 4.68 การติดตามประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย = 4.62 และการได้รับงบประมาณในการให้บริการอย่างเพียงพอมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย = 4.58 ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ

ข้อที่	ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ	\bar{X}	SD	การแปลผล
1	การจัดทำแผนปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนที่ชัดเจน	4.60	.595	มากที่สุด

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ	\bar{X}	SD	การแปลผล
2	การแบ่งส่วนงานภายในและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน	4.62	.553	มากที่สุด
3	การที่เจ้าหน้าที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งในตำแหน่งหน้าที่ที่ตรงกับความสามารถ	4.48	.521	มากที่สุด
4	การที่เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ในให้บริการ	4.66	.574	มากที่สุด
5	การพิจารณาความชอบจากผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม	4.69	.546	มากที่สุด
6	การที่ผู้บังคับบัญชามีการสั่งการที่ชัดเจน	4.70	.537	มากที่สุด
7	มีการประสานงานที่ดีของส่วนต่างๆ ภายในหน่วยงาน	4.68	.538	มากที่สุด
8	การติดตามประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.62	.573	มากที่สุด
9	การได้รับงบประมาณในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.58	.609	มากที่สุด
รวม		4.62	.429	มากที่สุด

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้แบ่งการทดสอบสมมติฐานออกเป็น 4 ประเด็น คือ 1) การวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิผลไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 2) การวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิภาพไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านระบบการให้บริการ ปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะ ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรให้บริการ และ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล และ 4) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรการบริหาร และ ปัจจัย

ด้านกระบวนการบริหารจัดการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

3.1 การทดสอบสมมติฐาน เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัยว่า “ระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับ มากกว่าร้อยละ 70” ใช้การวิเคราะห์ t-test โดยได้นำมากำหนดสมมติฐานว่าง (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_a) ของการวิจัยไว้ดังนี้

H_0 ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช น้อยกว่าหรือเท่ากับ 70 ($\mu \leq 70$)

H_a ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช มากกว่า 70 ($\mu > 70$) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการวิเคราะห์ T Test เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน

	N	\bar{X}	S.D.	Std. Error Mean	t	Sig.(2- tailed)
ประสิทธิผล	400	3.5444	.4978	.02489	1.802	.072

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวแปลผลได้ดังนี้ จากผลการทดสอบพบว่าค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช มีค่าเท่ากับ 3.5444 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .4978 มีค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ยของตัวอย่างเท่ากับ .02489 และเมื่อนำมาทดสอบ T Test เพื่อต้องการทดสอบว่าค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช มีมากกว่า ร้อยละ 70 หรือไม่ ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ออกมาว่า ค่าของ t เท่ากับ 1.802 มีค่า Significance ของการทดสอบทางเดียวเท่ากับ .036 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 นั้นหมายถึงว่า ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_a ที่กำหนดว่าระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช มีมากกว่าร้อยละ 70

3.2 การทดสอบสมมติฐาน เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัยว่า “ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัด

นครศรีธรรมราช อยู่ในระดับ มากกว่าร้อยละ 70” ใช้การวิเคราะห์ t-test โดยได้นำมากำหนด สมมติฐานว่าง (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_a) ของการวิจัยไว้ดังนี้

H_0 ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน ตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช น้อยกว่าหรือเท่ากับ 70 ($\mu \leq 70$)

H_a ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน ตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช มากกว่า 70 ($\mu > 70$) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการวิเคราะห์ T Test เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพ ในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล

	N	\bar{X}	S.D.	Std. Error Mean	t	Sig.(2- tailed)
ประสิทธิภาพ	286	3.79	.3719	.0219	13.323	.000

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวแปลผลได้ดังนี้ จากผลการทดสอบ พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลใน เขตจังหวัดนครศรีธรรมราช มีค่าเท่ากับ 3.79 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .3719 มีค่า คลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ยของตัวอย่างเท่ากับ .0219 และเมื่อนำมาทดสอบ T Test เพื่อ ต้องการทดสอบว่าค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช มีมากกว่า ร้อยละ 70 หรือไม่ ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ ออกมาว่า ค่าของ t เท่ากับ 13.323 มีค่า Significance ของการทดสอบทางเดียวเท่ากับ .000 ซึ่งน้อย กว่าระดับนัยสำคัญ .05 นั้นหมายถึงว่า ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_a ที่กำหนดว่า ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัด นครศรีธรรมราช มีมากกว่าร้อยละ 70

3.3 การทดสอบสมมติฐาน เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัยว่า “ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ ด้านหลักการการให้บริการ ด้านพฤติกรรมการให้บริการ และด้าน การมีส่วนร่วมของประชาชน มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน ตำบล” สามารถวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบ

ขั้นตอน (Stepwise Regression) ซึ่งเป็นวิธีการเพิ่มตัวแปรที่อธิบายความผันแปรเพิ่มได้มากที่สุด มาใช้แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตัวแปรอิสระ	ลำดับที่ของสมการถดถอย (model)			
	1	2	3	4
หลักการบริการสาธารณะ	.756	.485	.386	.308
ระบบการบริการ		.327	.321	.288
การมีส่วนร่วมของประชาชน			.152	.122
พฤติกรรมกรให้บริการ				.144
Constant	1.382	1.079	1.074	1.048
R	.756	.778	.786	.788
R ²	.571	.605	.617	.621
R ² Change	.571	.034	.012	.004
Std. Error of the Estimate	.32639	.31366	.30924	.30792
F	530.427	304.163	212.772	162.042
Sig. (P)	.000	.000	.000	.000

*P< .05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ถดถอย พบว่า หลักการบริการสาธารณะ เป็นตัวแปรลำดับแรกที่เข้าสู่สมการถดถอย มีความสามารถในการอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้ร้อยละ 57.1 มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ($R^2 = .571, P = .000$) ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นตัวที่สอง ได้แก่ ระบบการบริการมีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 3.4 มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ($R^2 \text{ Change} = .034, P = .000$) ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นตัวที่สาม ได้แก่ การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 1.2 มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ($R^2 \text{ Change} = .012, P = .000$) ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นตัวสุดท้าย ได้แก่

พฤติกรรมกรให้บริการ มีความสามารถอธิบายเพิ่มได้เพียง ร้อยละ 0.4 มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R^2 Change = .004, $P = .000$) และเมื่อรวมตัวแปรทั้ง 4 ตัว เข้าด้วยกันแล้วปรากฏว่า สามารถอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้ร้อยละ 62.1 มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ($R^2 = .621$, $P = .000$)

เมื่อเปรียบเทียบน้ำหนักในการอธิบายตัวแปรอิสระในการอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร พบว่า เมื่อควบคุมตัวแปรอิสระอื่น ๆ ให้คงที่แล้ว ตัวแปรที่มีอิทธิพลและอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้จากมากไปหาน้อย เรียงตามลำดับได้ดังนี้ (1) หลักการบริการสาธารณะ ($Beta = .308$, $P < .05$) (2) ระบบการบริการ ($Beta = .288$, $P < .05$) (3) การมีส่วนร่วมของประชาชน ($Beta = .122$, $P < .05$) และ พฤติกรรมกรให้บริการ ($Beta = .144$, $P < .05$) โดยพบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว คือ หลักการบริการสาธารณะ ระบบการให้บริการ การมีส่วนร่วมของประชาชน และ พฤติกรรมกรให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล กล่าวอีกนัยยังมีการนำหลักการบริการสาธารณะมาใช้ มีระบบการให้บริการที่ดี การมีส่วนร่วมของประชาชน และ พฤติกรรมกรให้บริการที่ดี จะช่วยทำให้ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนมีมากขึ้น

3.4 การทดสอบสมมติฐาน เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัยว่า “ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรการบริหาร และ ปัจจัยด้านกระบวนการบริหาร มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล” สามารถวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นบันได (Stepwise Regression) ซึ่งเป็นวิธีการเพิ่มตัวแปรที่อธิบายความผันแปรเพิ่มได้มากที่สุด มาใช้ แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตัวแปรอิสระ	ลำดับที่ของสมการถดถอย (model)	
	1	2
ความพร้อมทรัพยากร	.220	.158
กระบวนการบริหารจัดการ		.143
Constant	2.799	2.507
R	.220	.255

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ลำดับที่ของสมการถดถอย (model)	
	1	2
R ²	.048	.058
R ² Change	.048	.010
Std. Error of the Estimate	.36347	.36094
F	14.433	9.812
Sig. (P)	.000	.000

*P< .05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ถดถอย พบว่า ความพร้อมของทรัพยากรการบริหารเป็นตัวแปรแรกที่เข้าสู่สมการถดถอย มีความสามารถในการอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้ร้อยละ 4.8 มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ($R^2 = .048, P = .000$) และกระบวนการบริหารจัดการเป็นตัวแปรสุดท้ายที่เข้าสู่สมการถดถอยมีความสามารถในการอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้ร้อยละ 1.0 มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ($R^2 = .010, P = .000$) และเมื่อรวมตัวแปรทั้ง 2 ตัว เข้าด้วยกันแล้วปรากฏว่า สามารถอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้ร้อยละ 5.8 มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ($R^2 = .58, P = .000$)

เมื่อพิจารณานำหนักในการอธิบายตัวแปรอิสระในการอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า เมื่อควบคุมตัวแปรอิสระอื่น ๆ ให้คงที่แล้ว ตัวแปรที่มีอิทธิพลและอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้จากมากไปหาน้อย เรียงตามลำดับได้ดังนี้ (1)ความพร้อมของทรัพยากรการบริหาร (Beta = .158, P< .05) และ (2) กระบวนการบริหารจัดการ (Beta = .143, P< .05) โดยพบว่าตัวแปรอิสระดังกล่าวคือความพร้อมทรัพยากรการบริหารและกระบวนการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล กล่าวอีกนัยหนึ่ง ยังมีความพร้อมทรัพยากรการบริหาร และกระบวนการบริหารจัดการมากเพียงใดก็จะช่วยทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนมีมากขึ้น

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการประชาชน

ในการนำเสนอปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นข้อมูลจากคำถามปลายเปิด ซึ่งเป็นแบบสอบถาม ตอนที่ 4 ของทั้งสองชุดแบบสอบถามนั้น จะได้นำเสนอเป็น 2 ตอน ตอนแรกเป็นปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้น ซึ่งเป็นความคิดเห็นจากประชาชนผู้รับบริการ ตอนหลังเป็นปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาจากประชาชนผู้รับบริการ

มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด โดยผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ จากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม เฉพาะส่วนที่มีความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกัน สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1.1 ปัญหา

1) ปัญหาด้านระบบการให้บริการ

(1) ด้านเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล กล่าวคือเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการบริการประชาชนตามแนวทางการให้บริการประชาชนในปัจจุบันที่เน้นประสิทธิผลได้แก่ความพึงพอใจของประชาชนเป็นสำคัญ บางส่วนขาดความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับงานที่ให้บริการเนื่องจากเพิ่งบรรจุแต่งตั้งและมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อย นอกจากนี้ยังขาดความรู้เกี่ยวกับหลักการบริการประชาชนซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการอีกด้วย

(2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีสภาพเก่า ไม่เพียงพออีกทั้งล้าสมัย และติดขัดจนใช้การไม่ได้บ่อยครั้ง และในเรื่องของเก้าอี้นั่งพักคอยไม่เพียงพอ

(3) ด้านการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ในปัจจุบันถึงแม้ว่าจะเขียนไว้แต่มีขนาดเล็กหรือข้อความไม่น่าสนใจ หรือบางที่ไม่มีแผนผังแนะนำขั้นตอนการให้บริการเนื่องจากสถานที่คับแคบ

(4) ด้านช่องทางการให้บริการ ไม่มีความหลากหลายในการขอรับบริการ ทำผู้ที่อยู่ห่างไกลไม่ยอมมารับบริการ การรับรู้ข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง

(5) ด้านการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ในระยะที่ผ่านมา ถึงแม้ว่าจะมีการติดตั้งตู้รับฟังความคิดเห็น แต่ก็ไม่ได้มีการนำผลการรับฟังความเห็นไปปรับปรุงพัฒนาการบริการมากนัก

2) ปัญหาด้านหลักการบริการสาธารณะ

(1) ด้านความตรงต่อเวลา บางครั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมาบริการไม่ตรงเวลา ทำให้ผู้รับบริการต้องรอรับการบริการนาน

(2) ด้านความเพียงพอ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับประชาชนผู้รับบริการ นอกจากนี้ อุปกรณ์และสถานที่อำนวยความสะดวกอื่น ๆ ก็ยังไม่เพียงพอ และเป็นปัญหา เช่น ที่นั่งพักคอยไม่เพียงพอ เป็นต้น

3) ปัญหาด้านพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่

(1) ด้านความเต็มใจและเสียสละ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางส่วนไม่เอาใจใส่ผู้มารับบริการ ให้บริการโดยลักษณะเช้าชามเย็นชาม ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส

(2) ด้านความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะยึดระเบียบมากกว่าการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้การบริการบางครั้งไม่สำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่ได้รู้เรื่องระเบียบปฏิบัติหรือเอกสารหลักฐานประกอบการขอรับบริการแต่ละประเภทไม่ครบตามที่กำหนด

4) ปัญหาด้านการมีส่วนร่วม

(1) ด้านการรับฟังความเห็นมาประกอบการปรับปรุงการให้บริการ ถึงแม้จะมีตู้รับฟังความคิดเห็น แต่ก็ไม่ได้รับการตอบสนองในการปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น

(2) ด้านการประเมินการให้บริการจากผู้รับบริการ ในระยะที่ผ่านมา ไม่ได้มีการประเมินผลการให้บริการอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรม

4.1.2 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

1) แนวทางพัฒนาด้านระบบการให้บริการ

(1) เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เพียงพอสำหรับบริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางที่มีประชาชนผู้รับบริการจำนวนมาก และจะต้องมีการอบรมพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งความรู้ในเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบล และด้านหลักการบริการประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(2) วัตถุประสงค์ขององค์การบริหารส่วนตำบล เห็นว่าจะต้องมีการเปลี่ยนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ให้มีความทันสมัยโดยให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบความเร็วสูงและมีความพร้อมในการใช้งาน

(3) การกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ควรมีแผนผังในการให้บริการ และควรกำหนดขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนและสามารถมองเห็นได้ง่าย

(4) ด้านช่องทางการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการมากขึ้น เช่น การให้บริการนอกสถานที่ หรือ การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เป็นต้น

(5) การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ควรมีการนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบด้วย นอกจากนี้ ควรเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนให้มากขึ้น เช่น ทางโทรศัพท์ หรือ โทรสาร จดหมาย และทางเว็บไซต์ซึ่งเป็นวิธีที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน เป็นต้น

2) แนวทางพัฒนาด้านหลักการให้บริการ

(1) ด้านความตรงต่อเวลา ผู้บริหารควรมีบทลงโทษผู้ที่ทำงานบกพร่องหรือไม่ตรงต่อเวลา ควรปลูกจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ในการตรงต่อเวลาและการรักษานियตนเอง

(2) ด้านความเพียงพอ ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่และพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ให้บริการประชาชนเต็มความสามารถ ตลอดจนการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องในการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการให้มากขึ้น นอกจากนี้ ควรเพิ่มอุปกรณ์และสถานที่รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ที่นั่งพักคอย เป็นต้น

3) แนวทางพัฒนาด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

(1) ด้านความเต็มใจและเสียสละ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีเข้มแข็งใจเต็มใจบริการ และพูดทักทายผู้มารับบริการด้วยความสุภาพ ควรอบรมสร้างจิตสำนึกในการบริการให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง

(2) ด้านความยืดหยุ่นในการบริการ ควรให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการ ลดขั้นตอนการให้บริการที่ซับซ้อนออกไปเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการให้มากกว่ากฎระเบียบ

4) แนวทางพัฒนาด้านการมีส่วนร่วม

(1) นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากประชาชนผู้รับบริการมาปรับปรุงการให้บริการ รวมทั้งเพิ่มช่องทางรับความคิดเห็นของประชาชนให้หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ จดหมาย เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(2) ให้ผู้รับบริการประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เช่น ปีละสองครั้ง หรือเดือนละครั้ง เป็นต้น

4.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด โดยผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม เฉพาะส่วนที่มีความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกัน สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1.1 ปัญหา

1) ปัญหาความพร้อมทรัพยากรการบริหาร

(1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีปัญหาด้านการขาดความรู้และทักษะในการ ปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ และการใช้อุปกรณ์ สมัยใหม่ เนื่องจากเจ้าหน้าที่บางส่วนเพิ่งบรรจุและแต่งตั้งเข้าทำงานได้ไม่นาน รวมทั้งขาดจิตสำนึก ในการให้บริการประชาชน

(2) ด้านงบประมาณ งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่เพียงพอ และขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น ๆ ทั้ง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจและอำนาจ หน้าที่หลายด้าน

(3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอและล้าสมัย ตลอดจน มีปัญหาการติดไวรัส ทำให้บางครั้งต้องรอนำไปซ่อม ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ

(4) ด้านการบริหารจัดการ พบว่าระเบียบการปฏิบัติงานบริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลมีมาก และเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน เช่น การใช้เอกสาร หลักฐานประกอบและผู้มารับบริการไม่ค่อยรู้ระเบียบ

2) ปัญหาด้านกระบวนการบริหาร

(1) ด้านการบริหารบุคคล เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ บางครั้งเจ้าหน้าที่คน เดียวกันอาจได้รับมอบหมายงานหลายอย่างทำให้ไม่มีความรู้และความชำนาญ ทำให้งานบริการไม่ มีคุณภาพ

(2) ด้านการประสานงาน ขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือระหว่างผู้ให้บริการกับผู้มารับบริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติเฉพาะหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ ทำให้ผู้รับบริการยุ่งยากในการขอรับบริการ

(3) **ด้านการประเมินผลการให้บริการ** พบว่าในปัจจุบัน การประเมินผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ขาดการประเมินผลทำให้ไม่สามารถพัฒนาให้ตรงตามปัญหาและข้อเท็จจริงได้

4.1.2 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

1) แนวทางพัฒนาด้านทรัพยากรการบริหาร

(1) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ผู้บริหารควรส่งบุคลากรเข้าอบรมเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานและการใช้อุปกรณ์สมัยใหม่ รวมทั้งสร้างจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน

(2) **ด้านงบประมาณ** ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอในด้านการให้บริการประชาชนเพื่อให้สามารถใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการประชาชนให้ดีขึ้นได้ อย่างเป็นรูปธรรมตลอดจนการได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น

(3) **ด้านวัสดุอุปกรณ์** ควรมีการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ล้าสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้มานานหรือระบบการเชื่อมโยงข้อมูลที่มีความเร็วต่ำมาก เป็นต้น

(4) **ด้านการบริหารจัดการ** ควรนำหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจ

2) แนวทางพัฒนาด้านกระบวนการบริหาร

(1) **ด้านการบริหารบุคคล** ผู้บังคับบัญชาควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อทำหน้าที่ให้บริการประชาชน โดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถและความถนัด รวมทั้งสร้างระบบการประเมินความคิดความชอบใหม่ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(2) **ด้านการประสานงาน** เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีการประสานงานที่ระหว่างกันเพื่อให้การรับบริการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็วของผู้รับบริการ และควรมีการติดต่อกับหน่วยงานภายนอกด้วย

(3) **ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน** ควรมีการประเมินผลการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง “ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช “ ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วนที่สำคัญ ส่วนแรกเป็นการสรุปการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยวัตถุประสงค์ สมมติฐาน วิธีการ ดำเนินการวิจัย และ ผลการวิจัย ส่วนถัดมาเป็นการนำผลการวิจัยมาอภิปรายผล ส่วนสุดท้ายเป็นการ เสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สรุปการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (non-experimental research) โดยใช้รูปแบบ การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย สมมติฐานการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย ดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.1.1 เพื่อประเมินความสำเร็จในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน ตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการ ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

1.1.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

1.2 สมมติฐานการวิจัย

1.2.1 ระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับ มากกว่าร้อยละ 70

1.2.2 ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน ตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราชอยู่ในระดับ มากกว่าร้อยละ 70

1.2.3 ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ ด้านหลักการบริการสาธารณะ ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

1.2.4 ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรการบริหาร และ ปัจจัยด้านกระบวนการบริหาร มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.3 วิธีดำเนินการวิจัย

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ซึ่งมีจำนวนผันแปรไปตามสถิติการใช้บริการของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล รวมจำนวน 400 คน ในองค์การบริหารส่วนตำบล 114 แห่ง กลุ่มที่สองเป็นเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 114 แห่ง จำนวน 286 คน

1.3.2 เครื่องมือการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีจำนวน 2 ชุด ชุดแรกเป็นแบบสอบถามประชาชนผู้รับบริการ มีทั้งหมด 4 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามหรือที่เรียกว่าข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 คำถามเพื่อชี้วัดระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน โดยแบ่งออกเป็น ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ ปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะ ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรให้บริการ และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่จะทำให้การให้บริการมีประสิทธิผลเพิ่มสูงขึ้น ส่วนชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน มีทั้งหมด 4 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามหรือที่เรียกว่าข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 คำถามเพื่อชี้วัดระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน โดยแบ่งออกเป็น ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรการบริหาร และปัจจัยด้านกระบวนการบริหาร ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่จะทำให้การให้บริการมีประสิทธิผลเพิ่มสูงขึ้น

1.3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งสองชุด โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ศึกษา คือ ชุดที่ 1 นำไปทดลองใช้กับประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วน

ตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 30 คน และนำมาหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.9631 ส่วนชุดที่ 2 ได้นำไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งไม่ได้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำมาหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.7990

1.3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามทั้งสองแบบ ไปให้องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ คล้ายคลึงกับ กลุ่มตัวอย่าง ตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ พร้อมขอให้ส่งแบบสอบถามคืนผู้ศึกษาภายในเวลาที่กำหนด โดยผู้วิจัยได้ติดตามแบบสอบถามที่ไม่ส่งกลับโดยโทรศัพท์ขอความร่วมมือให้แต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้ได้รับแบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้รับบริการตอบกลับคืน จำนวน 400 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 100 และแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 286 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

1.3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่ง เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปจากกลุ่มตัวอย่าง จะใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ t-test และวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ส่วนที่สอง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์แบบอุปนัย โดยผู้วิจัยจะทำการแยกแยะคำตอบที่ได้มาทำการจัดกลุ่มคำตอบและวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

1.4 ผลการวิจัย

1.4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.8 ประกอบอาชีพเป็นเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 61.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 42.0 มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็กมากที่สุด ร้อยละ 93.5 มาขอรับบริการชำระภาษีมากที่สุด 76.9 ช่วงเวลาที่มาขอรับบริการเวลา 08.30 – 12.00 น.มากที่สุด ร้อยละ 52.6 และมีประวัติการขอรับบริการเฉลี่ย 1-5 ครั้งต่อปีมากที่สุด ร้อยละ 53.4 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 73.8 โดยมีกลุ่มอายุระหว่าง 31 – 35 ปี มากที่สุด ร้อยละ 32.4 ดำรงตำแหน่งระดับปฏิบัติมากที่สุด ร้อยละ 67.8 เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็กมากที่สุด ร้อยละ 89.9 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 7,350 – 7,820 บาท ร้อยละ 52.4 มีระดับการศึกษาระดับสูงสุดระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 77.6 และมีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล 1-2 ปี มากที่สุด ร้อยละ 47.2

1.4.2 ความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการ

ประชาชน

1) ความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน จาก การศึกษาพบว่าประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 แยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

(1) ด้านการตอบสนองความต้องการ ประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม ประเมินประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนด้านการตอบสนองความต้องการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

(2) ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม ประเมินประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนด้านความเสมอภาคในการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

(3) ด้านความตรงเวลาในการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม ประเมินประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนด้านความตรงเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

(4) ด้านความเพียงพอในการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม ประเมินประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนด้านความเพียงพอในการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

(5) ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม ประเมินประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

(6) ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม ประเมินประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

2) ความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน จาก การศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 แยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

(1) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม ประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

(2) ด้านความถูกต้องในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม ประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนด้านความถูกต้องในการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

(3) ด้านความเพียงพอของอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนด้านความเพียงพอของอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ด้านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

(4) ด้านความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม ประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนด้านความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

(5) ด้านประสิทธิภาพในการใช้งบประมาณ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนด้านประสิทธิภาพในการใช้งบประมาณ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

1.4.3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการ

1) ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ในปัจจัยด้านระบบการให้บริการพบว่าประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านระบบการให้บริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.38

2) ปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะ เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ในปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะพบว่า ประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล มีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.52

3) ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ในปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการพบว่า ประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล มีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.61

4) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ในปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมพบว่า

ประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล มีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.17

1.4.4 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ

1) ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ในปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรการบริหารพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรการบริหารมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.13

2) ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ในปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย = 4.62

1.4.5 ระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน พบว่า ระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล มีมากกว่าร้อยละ 70 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ได้ค่าจากการทดสอบ Significance < .05 และค่า $t > 0$ ส่วนระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล มีมากกว่าร้อยละ 70 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ได้ค่าจากการทดสอบ Significance < .05 และค่า $t > 0$ เช่นเดียวกัน ดังนั้น ในส่วนระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4.6 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ในด้านประสิทธิผลการให้บริการ พบว่า ตัวแปรเกี่ยวกับหลักการบริการสาธารณะ ระบบการให้บริการ การมีส่วนร่วมของประชาชน และ พฤติกรรมการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล สามารถอธิบายได้ว่า ยังมีการนำหลักการบริการสาธารณะมาใช้ ยังมีระบบการให้บริการที่ดี ยังมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและการมีพฤติกรรมการให้บริการที่สูงขึ้น จะช่วยทำให้ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนมีมากขึ้น ส่วนด้านประสิทธิภาพในการให้บริการพบว่า ตัวแปรความพร้อมของทรัพยากรการบริหาร และ กระบวนการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล สามารถอธิบายได้ว่า ยังมีความพร้อมของทรัพยากรการ

บริหาร และ ยังมีการนำกระบวนการบริหารจัดการที่ดีมาใช้มากเพียงใด ก็จะช่วยให้ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนมีมากขึ้น

1.4.8 ข้อเสนอแนะที่จะทำให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มสูงขึ้น โดยในการตอบแบบสอบถามปลายเปิดมีประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเสนอปัญหาและแนวทางแก้ไขดังนี้ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่า การให้บริการยังมีปัญหาทั้งด้านระบบการให้บริการ ด้านหลักการให้บริการ ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ และด้านการมีส่วนร่วม สำหรับแนวทางแก้ไขประชาชนเห็นว่าจะต้องมีการปรับปรุงดังนี้ 1) ด้านระบบการให้บริการควรเพิ่มเจ้าหน้าที่และวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอกับปริมาณผู้ใช้บริการ โดยอาจมีการอบรมเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังต้องปรับปรุงด้านการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน โดยควรมีแผนผังในการให้บริการและควรกำหนดขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนและมองเห็นได้ง่าย ด้านช่องทางการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางการขอรับบริการมากขึ้น เช่น การให้บริการนอกสถานที่ ตลอดจนมีการนำข้อเสนอของประชาชนไปปรับปรุงการบริการด้วย 2) ด้านหลักการบริการสาธารณะ ควรปรับปรุงด้านความตรงต่อเวลา โดยควรมีการลงโทษผู้ทำงานบกพร่องหรือไม่ตรงต่อเวลา การปลูกจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ในการตรงต่อเวลาและรักษาวินัยความเพียงพอของสถานที่และอุปกรณ์ เช่นที่นั่งพักคอย และด้านการเข้าถึงบริการควรปรับปรุง 3) ด้านพฤติกรรมกรให้บริการควรปรับปรุงด้านความเต็มใจและเสียสละ มีความกระตือรือร้น และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น โดยเน้นผลงานมากกว่ายึดกฎระเบียบ 4) ด้านการมีส่วนร่วมควรมีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการไปใช้ปรับปรุงการบริการ และให้มีการประเมินผลการให้บริการจากประชาชนอย่างต่อเนื่อง ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอปัญหาและแนวทางแก้ไขดังนี้ 1) ด้านความพร้อมของทรัพยากรการบริหาร ได้เสนอว่าควรส่งบุคลากรเข้ารับการเพิ่มความรู้ใหม่ ๆ และเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถให้เพียงพอ ควรจัดหางบประมาณหรือขอสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เพียงพอ ควรปรับเปลี่ยนอุปกรณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งเครื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบการเชื่อมต่อสัญญาณให้มีความทันสมัย และปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่ไม่ทันสมัย ตลอดจนการนำหลักการบริหารกิจการที่ดีมาใช้ 2) ด้านกระบวนการบริหารได้เสนอว่าควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถและความถนัดเกี่ยวกับการบริการและให้มีการพิจารณาความคิดเห็นความชอบที่เป็นธรรม เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมทั้งให้มีการจัดองค์กรและแบ่งมอบภารกิจที่ชัดเจน ควรมีการประสานงานเพื่อให้การรับบริการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว และควรมี

การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย ตลอดจนควรมีการประเมินผลการทำงานของบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจ

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาค้นคว้าทำให้ทราบระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการ เพื่อเสนอแนะการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

2.1 ระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ในการให้การบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก โดยได้ค่าจากการทดสอบ Significance $< .05$ และค่า $t > 0$ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนหนึ่งก็เนื่องมาจาก การพัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศสามารถรองรับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและประโยชน์สุขของประชาชน โดยมีเป้าหมายประสงค์หลักหรือผลลัพธ์สุดท้ายที่พึงประสงค์ของการพัฒนาระบบราชการไทย สามารถแยกได้เป็น 4 ประการ คือ 1) พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดี (Better Service Quality) 2) ปรับบทบาทภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม (Rightsizing) 3) ยกระดับขีดความสามารถ และมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าสากลและตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย (Democratic Governance) และประกาศพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งสรุปได้ดังนี้ หมวด 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมวด 2 การบริหารราชการเพื่อประโยชน์ของประชาชน หมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ หมวด 4 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่าในเชิงภารกิจภาครัฐ หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมวด 6 การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ และ หมวด 9 บทเบ็ดเตล็ด ราชการดังกล่าว ซึ่งมีผลบังคับใช้ในวันที่ 10 ตุลาคม 2546 จากกฎหมายดังกล่าวข้างต้นส่งผลให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราชในการประชุมครั้งที่ 9/2546 ลงวันที่ 26 กันยายน 2546 ได้มีมติเห็นชอบให้กำหนดเงื่อนไขและวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น

เป็นกรณีพิเศษ(โบนัส) แก่พนักงานส่วนตำบลและลูกจ้าง โดยนำหลักการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์(Result Based Management) มาใช้ในการกำหนดเงื่อนไข ดังนี้ 1) ให้มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ให้แต่ละกองหรือส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล 2) ให้องค์การบริหารส่วนตำบลกำหนดมิติของการประเมินและปัจจัยที่ใช้วัดความสำเร็จ โดยมีมิติการประเมินและตัวชี้วัดดังนี้ ใน 4 มิติ ดังนี้ คือ มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งประเมินจากผลสำเร็จตามแผนพัฒนาตำบล 3 ปี มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประเมินจากคุณภาพการให้บริการ การมีส่วนร่วมของประชาชน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ซึ่งประเมินการบริหารงบประมาณ การประหยัดพลังงาน การประหยัดและคุ้มค่าในการบริหารจัดการโครงการหรืองานประจำ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งประเมินการจัดการสารสนเทศ การพัฒนาบุคลากร การพัฒนากฎหมาย การถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายการประเมินตามหลักเกณฑ์นี้จากระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล การให้องค์การบริหารส่วนตำบลเสนอ โครงการ / กิจกรรมปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการและตอบสนองความต้องการของประชาชน และทั้งนี้ให้นำคะแนนในการประกวดท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลมาประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านความสามารถด้านการบริหารภายในของส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล มิติด้านความสามารถในการบริหารทรัพยากรด้านการเงิน มิติด้านความตั้งใจและอุทิศเวลาเพื่อประโยชน์ของผู้ร่วมงาน และ มิติด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้ถือปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามนัยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จึงทำให้ประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมีมากขึ้น โดยในด้านประสิทธิผลการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงาน เช่น การให้บริการช่วงพักเที่ยง การให้บริการช่วงวันเสาร์ และการให้บริการนอกสถานที่ เป็นต้น มีการมอบอำนาจการตัดสินใจ รวมทั้งมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีการตรวจมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลจากหน่วยงานระดับจังหวัด ส่วนในด้านประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล มีการประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ได้แก่ การบริหารงบประมาณ การจัดทำมาตรการประหยัดพลังงาน เช่น ไฟฟ้า น้ำมัน เป็นต้น ความประหยัดและความคุ้มค่าในการบริหารจัดการโครงการ/งานประจำ จึงคิดว่าส่งผลทำให้การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราชมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากกว่า 70%

ผลการศึกษาที่พบดังกล่าว สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ได้ดำเนินการในช่วงที่ผ่านมา ได้แก่ การศึกษาของสุระชัย ชันชัยภูมิ (2543) ที่ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลพบว่า หลังจากที่เทศบาลพัฒนาระบบการใช้คอมพิวเตอร์เป็นระบบออนไลน์ทั้งภายในและภายนอกเทศบาลส่งผลให้มีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น และการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง การส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในด้านการงานทำให้ประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะเพิ่มขึ้นด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา โอภากุล (2544) ที่ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนส่วนใหญ่ประเมินความมีประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียนอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (2544) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ที่พบความคิดเห็นของประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากใน ด้านการติดต่อสื่อสารและด้านสถานที่ และ วราภรณ์ บุตรพรหม (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับดวงภรณ์ ตรีธัญญา (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความพึงพอใจมากไปหาน้อย คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านระบบการให้บริการ ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และด้านข้อมูลข่าวสาร และศิรินารถ บัวสอน (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า มีตัวแปรอิสระ จำนวน 4 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน คือ ตัวแปร ด้านระบบการให้บริการ ด้านหลักการบริการสาธารณะ ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ และการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีตัวแปรอิสระ จำนวน 2 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพ

ในการให้บริการประชาชน คือ ตัวแปรด้านความพร้อมของทรัพยากรการบริหาร กระบวนการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ ได้แก่หน่วยงานหรือบุคคลที่ทำให้หน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ช่องทางการให้บริการ ผลผลิตหรือตัวบริการ และผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลในการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งอธิบายได้ว่า ยิ่งองค์การบริหารส่วนตำบลมีระบบการให้บริการที่ดีจะทำให้ประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนมีมากขึ้น ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะ องค์การบริหารส่วนตำบลนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และการนำพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านที่ดี พ.ศ.2546 มาเป็นแนวทางในการให้บริการประชาชนโดยลดความยุ่งยาก ข้ำซ้อนต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งยกระดับการปฏิบัติงาน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพิ่มขึ้น เนื่องจากระบบการบริการ คือ หน่วยงานหรือบุคคลที่ทำให้หน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ช่องทางการให้บริการ ผลผลิตหรือตัวบริการ และผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ โดยในด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากร บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดฝึกอบรมและส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมด้านเทคนิคการให้บริการและเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ มีการจัดสรรงบประมาณในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีการจัดสถานที่ เก้าอี้นั่งพักคอยเป็นระเบียบเรียบร้อย จัดให้มีเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการ และจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นในช่วงที่มีผู้มารับบริการ มากกว่าปกติ ด้านกระบวนการ มีแผนภูมิขั้นตอนแสดงระยะเวลาการปฏิบัติให้แก่ผู้มารับบริการ ประชาชน ณ จุดบริการ มีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีการเผยแพร่ ขั้นตอนและระยะเวลาการขอรับบริการไว้หลายทาง เช่น ทำเป็นประกาศ แผ่นพับ ใบปลิว อินเทอร์เน็ต วารสาร เสียงตามสาย เป็นต้น และมีการมอบอำนาจการตัดสินใจหน้าที่โดยตรงเพื่อเป็นการลดขั้นตอนที่ซับซ้อนออกไป และการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนำแนวคิดการให้บริการใหม่ๆ มาใช้ เช่น การตั้งศูนย์บริการร่วม เป็นต้น ด้านผลหรือผลผลิต จัดให้มีการประเมินผลความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และด้านผลกระทบ มีกล่องหรือตู้แสดงความคิดเห็น มีการเปิดเว็บไซต์บริการรับฟังความคิดเห็น มีการจัดทำประกาศชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้บริหาร มีสมุดบันทึกการควบคุม การสอบถามหรือร้องเรียน ดังเช่นที่ เวอร์มา (Verma) กล่าวไว้ว่า ระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานรับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) และ ออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Out put) โดยทั้งหมดจะต้อง

เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไปด้วย เหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เจรัลด์ อี เคเดน ที่กล่าวไว้ว่า การให้หน่วยงานและอาสาสมัครต่าง ๆ เข้ามาช่วยทำหน้าที่ในการให้บริการด้วยเพื่อให้สามารถตอบสนองได้อย่างเพียงพอและทั่วถึง โดยหน่วยงานต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่ให้บริการจะมีการวางแผนและกำหนดทรัพยากรทั้งหมดที่จะต้องนำมาให้บริการ เช่น สถานที่ จำนวนอัตรากำลังคน งบประมาณ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการให้บริการ เป็นต้น รวมถึงกำหนดกระบวนการที่ประกอบด้วยขั้นตอนและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เป็นระบบอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ (In-Jong-Wang อังใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2536:9) มองระบบการให้บริการว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการทำให้เขามองว่าการบริการมี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) ตัวบริการ (services) 2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (sources) 3) ช่องทางในการให้บริการ (channels) และ 4) ผู้รับบริการ (client groups) นอกจากนี้แล้วยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536:13) เห็นว่า ระบบการให้บริการต้องมีองค์ประกอบ 6 ส่วน คือ 1) สถานที่และบุคลากรที่ให้บริการ 2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการหรือกิจกรรม 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ 5) ช่องทางการให้บริการ และ 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ เนื่องจากระบบการให้บริการเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นถ้ายังองค์การบริหารส่วนตำบลมีระบบการให้บริการที่ดีมากเพียงใดก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนได้มากเท่านั้น และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ เตชะกุบุตร (2538:15) เห็นว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้แก่ กระบวนการบริการ เป็นวิธีการนำเสนอบริการ การจัดระบบบริการดีจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับแนวคิดของ เจมส์ เอส แมคคัลลัฟ (J.S. McCullough) ที่กล่าวว่าคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ทำให้หน่วยงานที่ให้บริการจะต้องตระหนักถึงคุณค่าที่ส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนไว้เป็นจิตสำนึกของการให้บริการเสมอ ระบบการให้บริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการนำผลสะท้อนกลับจากประชาชนในฐานะที่เป็นผู้รับบริการมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงการให้บริการสาธารณะอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะในการรับบริการใหม่ ๆ และข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงบริการสาธารณะ และจำเป็นที่จะต้องมองระบบการให้บริการสาธารณะในฐานะที่เป็นระบบเปิดด้วย โดยมองมองว่าสภาพแวดล้อมภายนอกที่เข้ามาามีอิทธิพลต่อ

การให้บริการเสมอ เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี จากทั้งในประเทศและต่างประเทศ (อ้างในเทศกคดี นุณยรัตน์ 2547:228)

ปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งอธิบายได้ว่า บังองค์การบริหารส่วนตำบล มีการปฏิบัติงานตามหลักการบริการสาธารณะ จะทำให้ประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนมีมากขึ้น ส่วนหนึ่งมาจากการนำพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน และสามารถตรวจสอบได้ โดยควรกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติใน 4 เรื่องดังนี้ 1) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของกระบวนการบริการ 2) ให้มีระบบรับฟังความคิดเห็น/สอบถามเป็นหนังสือหรือมีข้อร้องเรียน 3) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร 4) การอำนวยความสะดวกในเรื่องอื่นๆ ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลนำมาเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติและส่งผลให้มีการบริการอย่างเสมอภาค คือการบริการที่มีความยุติธรรมทุกคนเท่าเทียมกัน ได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการ และใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา คือ การให้บริการที่ตรงเวลาตรงความต้องการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงในพื้นที่ต่าง ๆ และมีปริมาณและจำนวนที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองได้เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่ต้องการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือการให้บริการสาธารณะจะต้องมีความพร้อมตลอดเวลาเพื่อผลประโยชน์ของสาธารณะและ การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือการให้บริการที่มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้มีความก้าวหน้าทันสมัยอยู่เสมอเป็นหลักการบริการที่จะให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ โดยในด้านหลักการบริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค มีการใช้ระบบคิว การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง คือ ให้บริการในช่วงพักเที่ยงหรือให้บริการในวันเสาร์ มีการจัดให้มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการตลอดเวลา มีการมอบอำนาจการตัดสินใจ ตลอดจนมีการปรับปรุงการให้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในบางอย่าง เช่น การตรวจสอบผลการดำเนินโครงการประจำปี ขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น ซึ่งได้รับการยืนยันแนวคิดจากนักวิชาการ ได้แก่ จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millett) ที่ได้เป็นผู้เสนอหลักการดังกล่าว และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดของเจอร์ลด์ อี เคเดน ที่เห็นว่าเมื่อรัฐบาลคิดว่าต้องมีความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะเพิ่มขึ้น จะนำไปสู่การเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ ๆ โดยอาจจะใช้วิธีการทำสัญญากับสถาบันอื่น ๆ หรือทำด้วยตนเอง หรือ

ร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในรูปของการให้บริการร่วม ทั้งนี้เพื่อให้การให้บริการสาธารณะได้มีความพอเพียงในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน (อ่างในเทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2547:231) นอกจากนี้ แนวคิดนี้ยังสอดคล้องกับนักวิชาการไทย ได้แก่ กุลธนา ธนาพงศธร (2526:23) ที่กล่าวว่าหลักการบริการประชาชนมี 5 ประการ และหลักการที่สำคัญอย่างหนึ่งคือหลักความเสมอภาคเป็นหลักที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของเทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2547:231) ที่กล่าวถึงค่านิยมในการให้บริการสาธารณะ 9 ประการ โดยมีค่านิยม 4 ประการที่สอดคล้องกับหลักการบริการสาธารณะ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียง และความก้าวหน้า ซึ่งจะเห็นได้ว่าหลักการบริการสาธารณะได้รับการยอมรับจากนักวิชาการหลายท่านว่าเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของระบบมาตรฐานคุณภาพ ซึ่งประเทศไทยได้กำหนดเป็นระบบมาตรฐาน P.S.O. (Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcome) ซึ่งกำหนดระบบสำคัญ 10 ระบบ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะโดยตรง จะเป็นระบบที่ 7 ได้แก่ระบบบริการภาคเอกชน ประชาชน ซึ่งมีเกณฑ์มาตรฐาน 10 ด้าน ที่สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องหลักการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นมาตรฐานภาครัฐ 1107 (P.SO.1107) ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพ 2) คุณภาพ 3) ความทั่วถึง 4) ความเสมอภาค 5) ความเป็นธรรม 6) การสนองตอบความต้องการ 7) การสนองตอบความพึงพอใจ 8) ความต่อเนื่อง 9) ความสะดวกสบาย และ 10) ความพร้อมให้บริการ (อ่างในเทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2547:271) นอกจากนี้ ในด้านการเข้าถึงการบริการนั้น ยังสอดคล้องกับแนวคิดของเทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2547:228) เรื่องแนวทางการปฏิรูประบบราชการ ที่เน้นให้มีการมอบอำนาจให้ข้าราชการระดับผู้ปฏิบัติงาน (job empowerment) เนื่องจากเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับประชาชน ผู้รับบริการมากที่สุด เพราะการมอบอำนาจดังกล่าวจะทำให้ช่วยลดขั้นตอนของการทำงานให้สั้นลง ช่วยลดขั้นตอนการให้บริการประชาชน และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการประชาชนอีกด้วย

ผลการศึกษาที่พบดังกล่าว สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ได้ดำเนินการในช่วงที่ผ่านมา ได้แก่ ผลการศึกษาของวราภรณ์ บุตรพรหม (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และผลการศึกษาของศิรินารด บัวสอน (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจรูญวิทยานุกูล พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรให้บริการ ได้แก่ การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (integrity) การทำงานเชิงรุก (activeness) ความมีศีลธรรมและคุณธรรม (morality) สามารถปรับตัวให้ทันโลกที่เปลี่ยนแปลงไป (relevancy) การทำงานแบบมีประสิทธิภาพ (efficiency) มีความรับผิดชอบต่อผลงาน (accountability) การมีจิตใจที่มีความเป็นประชาธิปไตย (democracy) และการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (yield) มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งอธิบายได้ว่า ยิ่งบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล มีพฤติกรรมในการให้บริการที่ดี จะทำให้ประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนมีมากขึ้น ส่วนหนึ่งมาจากการที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งมีการประเมินในหัวข้อดังต่อไปนี้ ส่วนที่ 1 การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ส่วนที่ 2 ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ส่วนที่ 3 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ ส่วนที่ 4 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 5 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ส่วนที่ 6 การพัฒนาความรู้และประเมินผลการปฏิบัติราชการ และอีกส่วนหนึ่งมาจากยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546- 2550 ยุทธศาสตร์ที่ 5 การปรับกระบวนทัศน์ และวัฒนธรรมของข้าราชการหรือ I AM READY ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เนื่องจากปัจจัยทั้ง 8 ประการดังกล่าว เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการระดับปฏิบัติงานโดยตรง ดังที่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดเป็นค่านิยมใหม่ที่พึงประสงค์ของข้าราชการจากการประชุมสัมมนาเรื่องการปรับกระบวนทัศน์การบริการจัดการใหม่กับการพัฒนาระบบราชการ โดยได้มีการระดมความเห็นจากนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการ และผู้แทนส่วนราชการ อันเป็นการสนองตอบต่อยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ที่ 5 ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยพ.ศ. 2546 -2550 โดยองค์การบริหารส่วนตำบล ได้จัดอบรมปลูกฝังค่านิยมการให้บริการประชาชนให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งได้ทำป้ายชื่อไว้ที่โต๊ะทำงานและที่อกเสื้อในขณะปฏิบัติงาน และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดของ เอลมอร์ ที่เห็นว่า ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับทรัพยากรอย่างมากโดยเฉพาะทรัพยากรบุคคล อันได้แก่ เจ้าหน้าที่ระดับล่างที่ทำหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการ โดยความสำเร็จของการให้บริการจะต้องมาจากฐานคติที่เริ่มต้นจากระดับล่าง มิใช่ระดับบน นอกจากนั้นยังสะท้อนได้จากแนวคิดของ เจมส์ ดี ซอร์ก ที่เห็นว่า พฤติกรรมของข้าราชการระดับล่างที่สำคัญจะต้องมีคือ พฤติกรรมแบบตั้งใจและทำได้สำเร็จ กล่าวได้ว่า การมีจิตสำนึกของการให้บริการ เป็นความเต็มใจและตื่นตัวต่อการให้บริการตลอดจนการมีอัธยาศัยที่ดี

ในการบริการ ภายใต้คำนิยามการมีจิตสำนึกของการให้บริการนี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ มาใช้ เช่น การจัดทำมาตรฐานการให้บริการ การฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น (อ้างในเทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2547:232) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ พาราเดอร์แมน ซีทอล และ แบร์รี (Paradurman Zeithal and Barry) ได้กล่าวถึงหลักการของการบริการที่ดี ด้านการตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อ การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ใช้การต้อนรับที่เหมาะสม ให้บริการด้วยบุคลิกที่ดี การสื่อสาร ประกอบด้วย การสื่อสารที่แจ่มชัดและงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดของ ซวงส์ ฉายะบุตร ได้กล่าวถึงการให้บริการแบบครบวงจรว่า ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่า มีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะได้รับความเห็นหรือได้แจ้งอย่างมีเหตุผล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิ และศักดิ์ศรีของผู้มาติดต่อขอรับบริการ กระจือหรือรันในการบริการเป็นเป้าหมายสำคัญ การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ ความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่นโยบาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการ และในเชิงศีลธรรมจรรยา การตรวจสอบความถูกต้องอาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายใน ระบบราชการเอง และตรวจสอบจากภายนอก ความเสมอภาค การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้มารับบริการจะเป็นใครก็ตาม จะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดของ รัน ช่างสาร ที่ได้กล่าวถึงการให้บริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจดังนี้ ผู้ให้บริการมีอริยาศัยดี สร้างความประทับใจ ให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีกิริยา วาจา ท่าทางสุภาพเรียบร้อยเป็นที่ประทับใจผู้มาติดต่อ มีความขยันขันแข็ง มีความตั้งใจ ถื่องาน ข้าราชการเป็นอาชีพหลักและภูมิใจในงานราชการ ทำงานอย่างมีเหตุผล รักความยุติธรรมและมีความรับผิดชอบ มีทัศนคติที่ดี สนใจและเต็มใจในการบริการ และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดของ จามจรี จันทร์รัตนา ที่เห็นว่าคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีต้องประกอบด้วย การมีบุคลิกสง่างาม น่าคบ รู้จักกาลเทศะ และรู้จักใช้ความคิด มีทักษะ มโนภาพ มีบุคลิกยิ้มแย้มแจ่มใส มีชีวิตชีวา มีความกระตือรือร้น มีความเข้มแข็ง มีคุณค่า พุดจาสุภาพเรียบร้อย รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ บริการที่มีจิตสำนึกของการให้บริการ และทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ประทับใจ และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดของ ชำนาญ ภู่อี่ยม กล่าวไว้ว่าคุณภาพของการให้บริการที่ดีมีดังนี้ ยิ้มแย้มแจ่มใสเห็นอกเห็นใจประชาชน (Smiling & Sympathy) ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจมีต้องให้ประชาชนร้องขอ (Early Response) แสดงออกถึงความเคารพนับถือให้เกียรติประชาชน

(Respectful) ให้บริการด้วยความเต็มใจมิใช่ฝืนใจทำ(Voluntariness Manner) การแสดงออกซึ่ง เสริมภาพพจน์ให้ผู้ให้บริการและองค์กร (Image enhancing)กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มี มารยาทดี (Courtesy) มีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่าประชาชนคาดหวัง (Enthusiasm)และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลนดา โชติมุกตะ ที่ได้เสนอแนวคิดว่าปัจจัยที่มี ผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการบริการ ปัจจัยด้าน เจ้าหน้าที่ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น คือ ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคของการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตของ ผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ ร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็น ร่วมในการปฏิบัติงาน และร่วมตรวจสอบผลการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการ ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งอธิบายได้ว่ายิ่งองค์การบริหารส่วนตำบลให้ ประชาชนได้มีส่วนร่วมมากเพียงใดก็จะทำให้ประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนมากเท่านั้น ส่วนหนึ่งมาจากการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 ในยุทธศาสตร์ที่ 7 การเปิดระบบราชการไทยให้ประชาชนมีส่วนร่วม เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจที่ กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชน ดังนั้นจึงต้องให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจในเรื่องที่ ส่งผลกระทบต่อประชาชน เนื่องจากในภาครัฐประสบกับปัญหาหรือข้อจำกัดพื้นฐานที่สำคัญ คือ การที่ภาครัฐมีอัตรากำลังที่จำกัดในการให้บริการ ทำให้การบริการได้ไม่เพียงพอและทั่วถึง จึงมี ความจำเป็นต้องดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ โดยในด้านการมีส่วนร่วม ของประชาชน โดยในด้านร่วมในการวางแผน/ตัดสินใจ องค์การบริหารส่วนตำบล เปิดโอกาส ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ เข้าร่วมประชาคม หมู่บ้านหรือระดับตำบล มีผู้แสดงความคิดเห็น และโทรศัพท์ มีการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็น ของประชาชน และประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์ เป็นต้น ด้านร่วมดำเนินการ ได้แก่ เปิดโอกาสให้ ประชาชนผู้มารับบริการได้ร่วม เป็นคณะทำงาน เป็นต้น ด้านร่วมรับผลประโยชน์ ได้แก่ การร่วมรับบริการต่างๆ จากองค์การ บริหารส่วนตำบล เช่น ด้านการศึกษา การส่งบุตรหลานเข้ารับบริการ ณ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นต้น และด้านร่วมประเมินผลโดยมีแบบสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการ หรือตรวจสอบการ แนวคิดนี้ได้รับการยืนยันจากนักวิชาการได้แก่ โคเฮนและอัฟฮอฟ (Cohen,J.M.and Uphoff) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมเป็นแนวคิดที่ได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบมากที่สุด ซึ่งที่ได้แบ่งการมีส่วนร่วม ไว้ 4 ลักษณะคือ 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ 3)การมี ส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล และยังสอดคล้องกับแนวคิด

ของ บวรศักดิ์ อุวรรณโณและถวิลวดี บุรีกุล(2549) ที่กล่าวว่า ถ้าระดับการมีส่วนร่วมต่ำจำนวนประชาชนที่เข้ามาจะมีมากและยิ่งระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนสูงเพียงใดจำนวนประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมจะลดลงตามลำดับ ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนเรียงตามลำดับต่ำสุดไปหาสูงสุดดังนี้ ระดับการให้ข้อมูล ระดับการเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ระดับการปรึกษาหารือ ระดับการวางแผนร่วมกัน ระดับร่วมปฏิบัติ และ ระดับการควบคุมโดยประชาชน สำหรับกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนสามารถแบ่งขึ้นตอนง่าย ๆ ดังนี้ 1) การมีส่วนร่วมในการวางแผน 2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ/ดำเนินการ 3)การมีส่วนร่วมในการจัดสรรผลประโยชน์ 4) การมีส่วนร่วมในการติดตามผลประเมินผล และยังคงคล้องกับแนวคิดของ ศัญญา ศัญญาวิวัฒน์ เห็นว่า ในกิจกรรมทุกอย่างควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากที่สุดเท่าที่จะมากได้ เพื่อให้เขาได้เป็นผู้ตัดสินใจทำงานได้ตามที่เขาได้ตัดสินใจไปแล้วด้วยตนเอง ซึ่งจะทำให้เขาปฏิบัติตามความสนใจและความต้องการของเขา ซึ่งจะทำให้เขาได้มีโอกาสพัฒนาตนเอง และยังคงคล้องกับแนวคิดการพัฒนาาระบบราชการของ ก.พ.ร. ในยุทธศาสตร์ที่ 7 เห็นว่า ควรกำหนดให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดให้มีระบบการปรึกษาหารือกับประชาชน หรือออกสำรวจหรือประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและควรเปิดโอกาสให้มีอาสาสมัครภาคประชาชนเข้ามาร่วมปฏิบัติงานกับข้าราชการ โดยยึดหลักการการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และยังคงคล้องกับแนวคิดของสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา(อ้างใน จ่านง ตรีนิมิตร 2545:15-16) เห็นว่า ลักษณะงานบริการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอของผู้รับบริการ การสำรวจข้อมูลของผู้รับบริการและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อแก้ไขการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ อนุสรณ์ สุวรรณทิศกร (2549:23) เห็นว่าแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนได้แก่ 1) ร่วมคิด คือ ร่วมในการประชุมปรึกษาหารือในการวางแผนโครงการวิธีการดำเนินงาน การติดตามตรวจสอบ และการดูแลรักษา เพื่อให้กิจกรรมโครงการได้ผลตามวัตถุประสงค์ 2) ร่วมตัดสินใจ คือ ร่วมตัดสินใจเลือกกิจกรรมหรือแนวทางที่เห็นว่าดีที่สุด หรือ เหมาะสมที่สุด 3) ร่วมปฏิบัติตามโครงการ คือ ร่วมดำเนินงานตามโครงการ เช่น ร่วมออกแรง ร่วมบริจาคทรัพย์ และ 4)ร่วมติดตามและประเมินผลโครงการ คือ เมื่อโครงการเสร็จสิ้นแล้วได้มีการดูแลรักษาและประเมินผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากโครงการร่วมกัน เนื่องจากการมีส่วนร่วมของประชาชนมีความจำเป็นสำหรับความสำเร็จของการบริหารงานภาครัฐ ดังนั้นถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลมีการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในด้านการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ และร่วมติดตามและประเมินผลมากเพียงใดก็จะส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนได้มากเท่านั้น

ผลการศึกษาที่พบดังกล่าว สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ได้ดำเนินการในช่วงที่ผ่านมา ได้แก่ การศึกษาของจิระพัฒน์ หอมสุวรรณ(2539) ที่ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมของสภาตำบลในจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มากที่สุด ได้แก่ การมีส่วนร่วมร่วมผลประโยชน์จากโครงการ และการมีส่วนร่วมที่น้อยที่สุดได้แก่การมีส่วนร่วมในการวางแผนแก้ไขปัญหา และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ทานตะวัน อินทร์จันทร์ (2546) ที่ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนย่อยในเขตเทศบาลเมืองลำพูน เห็นว่า คณะกรรมการชุมชนมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการพัฒนามากกว่า การคิดสร้างรูปแบบและวิธีการพัฒนาเพื่อแก้ไขและปัญหาของชุมชน การค้นหาความต้องการของชุมชน การตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรของท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม และมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ

ปัจจัยด้านความพร้อมทรัพยากรการบริหาร ได้แก่ บุคลากร (man) งบประมาณ (money) วัสดุอุปกรณ์ (material) และการจัดการ (management) มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งอธิบายได้ว่ายังมีความพร้อมของทรัพยากรการบริหารที่ดีและเพียงพอมากเพียงใดก็จะทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนมากเท่านั้น ส่วนหนึ่งมาจากการบรรจุและแต่งตั้งข้าราชการที่มีความรู้สามารถเฉพาะตำแหน่ง การเพิ่มอัตรากำลังของพนักงานส่วนตำบลเพื่อรองรับการถ่ายโอนภารกิจ เช่น การศึกษา ประปา สาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น โดยในด้านบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการปรับกรอบอัตรากำลัง 3 ปีให้มีความเหมาะสมกับงานและการพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่เดิมให้มีความสามารถและศักยภาพในการทำงานมากขึ้น ส่วนด้านวัสดุอุปกรณ์ องค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการจัดทำแผนการจัดหาพัสดุซึ่งทำให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้นรวมทั้งการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด ทำให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องมากขึ้น ส่วนในด้านการบริหารจัดการ ได้มีการจัดสรรงบประมาณให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล และการนำหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่มาใช้ เช่น การให้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนากองบริการประชาชน เป็นต้นเนื่องจากทรัพยากรดังกล่าวเป็นสิ่งที่ต้องใช้ในการให้บริการประชาชน ดังที่ เจริญศักดิ์ อี เคเดน (G.E. Ceiden) กล่าวไว้ว่า หน่วยงานที่บริการจะต้องนำทรัพยากร ที่จะต้องนำมาใช้ บริการ ได้แก่ สถานที่ จำนวนอัตรากำลังคน งบประมาณ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการให้บริการ มาทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536) ที่พบว่าความพร้อมของทรัพยากรเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ และสอดคล้องกับตัวแบบการจัดการของวรเดช จันทรศร ที่กำหนดว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติตามนโยบายขึ้นอยู่กับสมรรถนะขององค์กร อันได้แก่โครงสร้าง

องค์การ บุคลากร งบประมาณ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ (อ้างในเทศศักดิ์ บุญรัตน์
พินิจ 2536:150)

ผลการศึกษาที่พบดังกล่าว สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ได้ดำเนินการในช่วงที่ผ่านมา
ได้แก่ การศึกษาของสุระชัย ชันชัยภูมิ (2543) ที่ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของ
เทศบาลพบว่า หลังจากที่เทศบาลพัฒนาระบบการใช้คอมพิวเตอร์เป็นระบบออนไลน์ทั้งภายในและ
ภายนอกเทศบาลส่งผลให้มีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น และการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้อง
กับการเปลี่ยนแปลง การส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในด้านการทำงานทำให้ประสิทธิผล
ของการให้บริการสาธารณะเพิ่มขึ้นด้วย การศึกษาของวฤทธิ์ สารฤทธิคาม (2548) ที่ศึกษาเรื่อง
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล:ศึกษาเฉพาะกรณี
องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบางบรพือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ และด้านเงิน
อุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพไม่แตกต่างกันยกเว้นด้านระบบการบริการและด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ ได้แก่ การวางแผน(Planning) การจัดองค์การ
(Organizing) การบริหารงานบุคคล (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน
(Coordinating) การรายงาน (Reporting) และ การงบประมาณ (Budgeting)มีความสัมพันธ์กับ
ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งอธิบายได้ว่ายังมี
กระบวนการบริหารจัดการที่ดีมากเพียงใดก็จะทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนมาก
เท่านั้น ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบล มีการประกวดท้องถิ่นตามหลัก
ธรรมาภิบาล ซึ่งมีตัวชี้วัด 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านความสามารถด้านการบริหารภายในของส่วน
ราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล มิติด้านความสามารถในการบริหารทรัพยากรด้านการเงิน
มิติด้านความตั้งใจและอุทิศเวลาเพื่อประโยชน์ของผู้ร่วมงาน และ มิติด้านความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ โดยให้ถือปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ตามนัยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง
ที่ดี พ.ศ. 2546 โดยองค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการดังนี้ ด้านการวางแผน(Planning)มีการ
ประชุมเพื่อวางแผนในการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น โดย
กำหนดอยู่ในแผนพัฒนาตำบลสามปีหรือแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล
ด้านการจัดโครงสร้างองค์กร (Organization)มีการจัด โครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมกับภารกิจ เช่น
จากเดิมมีเพียงสำนักปลัด ส่วนการคลัง ส่วน โขธา ก็เพิ่มหากองค์กรมีการถ่ายโอนภารกิจ เช่น อาจ
เพิ่มส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม หรือสาธารณะ เป็นต้น ด้านการบริหารงานบุคคล
(Staffing)มีการบรรจุแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ตามหลักความสามารถ มีการอบรมเจ้าหน้าที่ทั้งมืออยู่เดิมและ

เข้าใหม่และประสิทธิภาพในการให้บริการ และมีการพิจารณาความดีความชอบจากผลการปฏิบัติงาน ด้านการอำนวยความสะดวก (Directing) มีคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรในการปฏิบัติงาน ด้านการประสานงาน (Coordinating) มีการประสานงานกันระหว่างส่วนต่าง ๆ ภายในองค์การบริหารส่วนตำบล หรือ การนัดหมายผู้มารับบริการเป็นลายลักษณ์อักษร มีแบบฟอร์มที่เป็นมาตรฐานในการติดต่อระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานที่ชัดเจน ด้านการรายงานผล (Reporting) มีเอกสารรายงานงานผลการปฏิบัติงานประจำปี และด้านการงบประมาณ (Budgeting) มีการประเมินผลการใช้งบประมาณ โดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่ายึดระเบียบการปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดกระบวนการบริหารของ ลูเธอร์ ฮัลซี กุลิก และ ลินดอลล์ โฟวเนส เออร์วิก (Luther Halsey Gulick and Lyndall Fownes Urwick) เรียกว่า พอสด์คอร์ป (POSDCoRB) คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบริหารงานบุคคล (Staffing) การอำนวยความสะดวก (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เฮนรี ฟาโยห์ เห็นว่าการบริหารระดับสูงเป็นกระบวนการของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้บริหารต้องกระทำซึ่งอาจกำหนดกิจกรรมเหล่านั้นเป็นสากลเพื่อให้ใช้ได้กับองค์การทุกประเภท โดยเขาได้ระบุหน้าที่ในกระบวนการจัดการไว้ดังนี้ 1) การวางแผน (planning) 2) การจัดองค์การ (Organizing) 3) การบังคับบัญชา (Commanding) 4) การประสานงาน (Coordinating) 5) การควบคุม (Controlling) เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารของผู้บริหารระดับสูง ดังนั้นหากผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลมีการนำแนวคิดกระบวนการบริหารจัดการมาใช้มากเพียงใดก็จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิภาพมากขึ้นเท่านั้น และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ดาวิด โพรทสมบัตติ ที่กล่าวว่าประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ เมื่อประชาชนมาติดต่อขอรับบริการขององค์การของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบบริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์การวางแผน การประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่อได้รับความสะดวกในการที่มารับบริการ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ รีน ช่างสาร (อ้างใน จ้านง ตรินุมิตร 2547:17) เห็นว่าคุณลักษณะงานบริการที่ดีต้องมีลักษณะที่เจ้าหน้าที่มีความเพียงพอ ได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ และเจ้าหน้าที่ระดับล่าง ๆ สามารถที่จะตัดสินใจได้ในบางเรื่อง ผู้ให้บริการต้องประสานงานดี มีมนุษยสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ เข้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้

2.3 ความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด

ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาจากประชาชนผู้รับบริการ

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราชมีประสิทธิภาพผลมากกว่าร้อยละ 70 แต่ก็ยังมีปัญหาและแนวทางการพัฒนา โดยผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ จากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถามเฉพาะส่วนที่มีความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกัน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.3.1 ปัญหาและแนวทางการพัฒนา

1) ด้านระบบการให้บริการ

(1) ด้านเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล กล่าวคือเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการบริการประชาชนตามแนวทางการให้บริการประชาชนในปัจจุบันที่เน้นประสิทธิภาพได้แก่ความพึงพอใจของประชาชนเป็นสำคัญ บางส่วนขาดความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับงานที่ให้บริการเนื่องจากเพิ่งบรรจุแต่งตั้งและมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อย นอกจากนี้ยังขาดความรู้เกี่ยวกับหลักการบริการประชาชนซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการอีกด้วย จึงควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เพียงพอสำหรับบริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางที่มีประชาชนผู้รับบริการจำนวนมาก และจะต้องมีการอบรมพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งความรู้ในเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบล และด้านหลักการบริการประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรเล็ก ๆ ซึ่งมีงบประมาณไม่มากและมีภารกิจการให้บริการประชาชนมากมายตามพ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ตลอดจนการถ่ายโอนภารกิจการให้บริการสาธารณะจากส่วนกลางทำให้จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่เพียงพอกับความต้องการใช้บริการ ประกอบกับองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่งจะเกิดขึ้นได้ไม่นาน คือประมาณ 10 ปี ประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ก็ยังมีน้อยจึงทำให้ผู้มารับบริการเสนอความเห็นเช่นนี้

(2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีสภาพเก่า ไม่เพียงพออีกทั้งล้าสมัย และติดขัดจนใช้การไม่ได้บ่อยครั้ง และในเรื่องของเก้าอี้นั่งพักคอยไม่เพียงพอ ควรมีการเปลี่ยนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ให้มีความทันสมัยโดยให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบความเร็วสูงและมีความพร้อมในการใช้งาน ตลอดจนการจัดหาเก้าอี้นั่งพักคอยให้เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ อาจเป็นเพราะว่าผู้มารับบริการมาใช้บริการอินเทอร์เน็ตแล้วเกิดปัญหาความล่าช้าในการค้นหาข้อมูล และ

เก้าอี้สำหรับนั่งพักคอยการรับบริการไม่เพียงพอ จึงเห็นว่าควรมีการเปลี่ยนอุปกรณ์ให้มีความทันสมัยและควรมีเก้าอี้สำหรับนั่งพักคอยไว้บริการผู้มารับบริการ

(3) ด้านการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ในปัจจุบันถึงแม้ว่าจะเขียนไว้แต่มีขนาดเล็กหรือข้อความไม่น่าสนใจ หรือบางที่ไม่มีแผนผังแนะนำขั้นตอนการให้บริการ เนื่องจากสถานที่คับแคบ ควรมีแผนผังในการให้บริการและควรกำหนดขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนและสามารถมองเห็นได้ง่าย บางครั้งไม่มีผู้มีอำนาจตัดสินใจในบางช่วงเวลาที่ประชาชนมารับบริการ หรือไม่มีผู้อนุมัติลงนามในเอกสาร ซึ่งจะทำการบริการเกิดความล่าช้า เนื่องจากเหตุผลดังกล่าว ผู้รับบริการจึงเห็นว่าถ้ามีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนจะทำให้รับบริการรวดเร็วขึ้น

(4) ด้านช่องทางการให้บริการ ไม่มีความหลากหลายในการขอรับบริการ ทำผู้ที่อยู่ห่างไกลไม่ยอมมารับบริการ การรับรู้ข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการมากขึ้น เช่น การให้บริการนอกสถานที่ หรือ การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการในวันหยุดราชการ เป็นต้น อาจเป็นเพราะว่าผู้รับบริการเกิดความยุ่งยากในการขอรับบริการหรือได้รับบริการช้า จึงคิดว่าถ้ามีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายน่าจะช่วยให้สะดวกในการขอรับบริการอีกทั้งประหยัดเวลาและอีกทั้งได้รับบริการที่ดีขึ้น

(5) ด้านการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ในระยะที่ผ่านมา ถึงแม้ว่าจะมีการติดตั้งตู้รับฟังความคิดเห็น แต่ก็ไม่ได้มีการนำผลการรับฟังความเห็นไปปรับปรุงพัฒนาการบริการมากนัก ควรมีการนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบด้วย นอกจากนี้ ควรเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนให้มากขึ้น เช่น ทางโทรศัพท์ หรือ โทรสาร จดหมาย และทางเว็บไซต์ซึ่งเป็นวิธีที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน เป็นต้น อาจเป็นเพราะว่าการจะแสดงความคิดเห็นต้องมาแสดงความคิดเห็นที่กล่องรับความคิดเห็นทำให้เกิดความยุ่งยาก น่าจะมีวิธีการอื่น ๆ ที่จะแสดงความคิดเห็นได้ที่สะดวก ไม่สิ้นเปลืองเวลาและงบประมาณในการเดินทาง

2) ด้านหลักการบริการสาธารณะ

(1) ด้านความตรงต่อเวลา บางครั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมาบริการไม่ตรงเวลา ทำให้ผู้รับบริการต้องรอรับการบริการนาน ดังนั้นผู้บริหารควรปลูกจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ในการตรงต่อเวลาและการรักษาวินัยตนเอง อาจเป็นเพราะว่าผู้มารับบริการต้องรอนานทำให้เสียเวลาในการขอรับบริการและเป็นการแสดงถึงการเอาเปรียบหรือทำงานไม่คุ้มกับการเสียภาษีของประชาชน

(2) ด้านความเพียงพอ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับประชาชนผู้รับบริการ นอกจากนี้ อุปกรณ์และสถานที่อำนวยความสะดวกอื่น ๆ ก็ยังไม่เพียงพอ

และเป็นปัญหา เช่น ที่นั่งพักคอยไม่เพียงพอ เป็นต้น ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่และพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ให้บริการประชาชนเต็มความสามารถ ตลอดจนการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องในการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการให้มากขึ้น นอกจากนี้ ควรเพิ่มอุปกรณ์และสถานที่รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ที่นั่งพักคอย เป็นต้น ซึ่งทำให้ผู้มารับบริการต้องใช้เวลาในการติดต่อนานเสียเวลา ดังนั้นจึงเห็นว่าถ้าพัฒนาเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพก็จะทำให้ได้รับการบริการที่ดีขึ้น

3) ด้านพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่

(1) ด้านความเต็มใจและเสียสละ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางส่วนไม่เอาใจใส่ผู้มารับบริการ ให้บริการโดยลักษณะเช้าชามเย็นชาม ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ และพูดทักทายผู้มารับบริการด้วยความสุภาพ ควรอบรมสร้างจิตสำนึกในการบริการให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง อาจเป็นเพราะว่าผู้รับบริการมาใช้บริการแล้วเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่สนใจหรือชักถาม

(2) ด้านความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะยึดระเบียบมากกว่าการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้การบริการบางครั้งไม่สำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่รู้เรื่องระเบียบปฏิบัติหรือเอกสารหลักฐาน ประกอบการขอรับบริการแต่ละประเภทไม่ครบตามที่กำหนด ควรให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการลดขั้นตอนการให้บริการที่ซับซ้อนออกไปเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการให้มากกว่ากฎระเบียบ อาจเป็นเพราะว่าผู้มารับบริการไม่เข้าใจในขั้นตอนและเอกสารที่ต้องนำมาประกอบการขอรับบริการทำให้การบริการล่าช้า จึงเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะอนุโลมในบางส่วนที่เห็นว่าเหมาะสมให้ได้รับบริการก่อนและเอกสารจะนำไปอีกครั้ง

4) ด้านการมีส่วนร่วม

(1) ด้านการรับฟังความคิดเห็นมาประกอบการปรับปรุงการให้บริการ ถึงแม้จะมีผู้รับฟังความคิดเห็น แต่ก็ไม่ได้มีการตอบสนองในการปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากประชาชนผู้รับบริการมาปรับปรุงการให้บริการ รวมทั้งเพิ่มช่องทางรับความคิดเห็นของประชาชนให้หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ จดหมาย เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ อาจเป็นเพราะว่าบางครั้งผู้รับบริการเสนอแนะการให้บริการแล้วก็ไม่เห็นการปรับเปลี่ยนให้ดีขึ้น

(2) ด้านการประเมินการให้บริการจากผู้รับบริการ ในระยะที่ผ่านมา ไม่ได้มีการประเมินผลการให้บริการอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรม ให้ผู้รับบริการประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เช่น ปีละสองครั้ง หรือเดือนละครั้ง เป็นต้น อาจเป็นเพราะว่าถ้ามีการ

ประเมินการให้บริการแล้วผู้รับบริการคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้นได้หรือจะมีการแก้ไขการให้บริการที่บกพร่องให้ลดน้อยลง

2.3.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราชมีประสิทธิภาพมากกว่าร้อยละ 70 แต่ก็ยังมีปัญหาและแนวทางการพัฒนา โดยผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถามเฉพาะส่วนที่มีความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกัน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.4.1 ปัญหาและแนวทางการพัฒนา

1) ปัญหาความพร้อมทรัพยากรการบริหาร

(1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีปัญหาด้านการขาดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ และการใช้อุปกรณ์สมัยใหม่ เนื่องจากเจ้าหน้าที่บางส่วนเพิ่งบรรจุและแต่งตั้งเข้าทำงานได้ไม่นาน รวมทั้งขาดจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน ผู้บริหารควรส่งบุคลากรเข้าอบรมเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานและการใช้อุปกรณ์สมัยใหม่ รวมทั้งสร้างจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ยังไม่มีภาวะกระตือรือร้นในการให้บริการ และการขาดประสบการณ์ในการทำงานเนื่องจากเพิ่งได้รับการบรรจุแต่งตั้ง

(2) ด้านงบประมาณ งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่เพียงพอและขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น ๆ ทั้ง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจและอำนาจหน้าที่หลายด้านควรมีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอในด้านการให้บริการประชาชนเพื่อให้สามารถใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการประชาชนให้ดีขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนการได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการให้บริการเท่าที่ควร โดยเน้นการในเรื่องคะแนนมากกว่าการให้บริการประชาชน

(3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอและล้าสมัย ตลอดจนมีปัญหาการติดไวรัส ทำให้บางครั้งต้องรอนำไปซ่อม ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการควรมีการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ล้าสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานมานานหรือระบบการเชื่อมโยงข้อมูลที่มีความเร็วต่ำมาก เป็นต้น อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารไม่ได้เห็นความสำคัญของอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัย หรือไม่มีความรู้และทักษะในการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย แต่จะเน้นในเรื่องคะแนนนิยมจากประชาชน

(4) *ด้านการบริหารจัดการ* พบว่าระเบียบการปฏิบัติงานบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมีมาก และเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน เช่น การใช้เอกสารหลักฐานประกอบและผู้มารับบริการไม่ค่อยรู้ระเบียบควรนำหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจ อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบให้ประชาชนทราบเท่าที่ควร

2) *ปัญหาด้านกระบวนการบริหาร*

(1) *ด้านการบริหารบุคคล* เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ บางครั้งเจ้าหน้าที่คนเดียวกันอาจได้รับมอบหมายงานหลายอย่างทำให้ไม่มีความรู้และความชำนาญ ทำให้งานบริการไม่มีคุณภาพ ผู้บังคับบัญชาควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อทำหน้าที่ให้บริการประชาชน โดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถและความถนัด รวมทั้งสร้างระบบการประเมินความดีความชอบใหม่ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาจเป็นเพราะผู้บริหารการประเมินความดีความชอบโดยไม่ยึดหลักความสามารถ แต่ในประเมินให้กับญาติของตนจึงเป็นส่วนหนึ่งทำให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานดีไม่มีกำลังใจในการทำงาน

(2) *ด้านการประสานงาน* ขาดการประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือระหว่างผู้ให้บริการกับผู้มารับบริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติเฉพาะหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ ทำให้ผู้รับบริการยุ่งยากในการขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความตระหนักว่าการปฏิบัติงานใด ๆ เกิดขึ้นในหน่วยงานล้วนมีผลกระทบต่องานบริการประชาชนเสมอ ดังนั้นจึงต้องมีระบบเกี่ยวพันกันและกันภายในองค์กรอย่างทั่วถึง เพื่อให้การรับบริการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็วของผู้รับบริการ และควรมีการติดต่อกับหน่วยงานภายนอกด้วย อาจเป็นเพราะการให้บริการเกิดความล่าช้าเนื่องจากการไม่ประสานงานกันระหว่างเจ้าหน้าที่เองหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ทำเฉพาะหน้าที่ของตนเองโดยไม่สนหน้าที่ของเพื่อนร่วมงาน

(3) *ด้านการประเมินผลการให้บริการ* พบว่าในปัจจุบัน การประเมินผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ขาดการประเมินผลทำให้ไม่สามารถพัฒนาให้ตรงตามปัญหาและข้อเท็จจริงได้ ควรมีการประเมินผลการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีระบบประเมินผลในเชิงปริมาณที่สามารถวัดเป็นตัวเลขได้ เช่น ความเร็วเป็นนาที การประหยัดเป็นจำนวนเงิน เป็นต้น อาจเป็นเพราะว่าถ้ามีการประเมินผลการให้บริการก็จะทราบว่าปัญหาเกิดขึ้นในส่วนไหน ที่ใด ก็จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอแนะ

ในเรื่องข้อเสนอแนะนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอเป็น 2 ด้าน ด้านแรกเป็นการเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ส่วนด้านหลังเป็นข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัยพบว่า มีตัวแปรอิสระ จำนวน 4 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน คือ ตัวแปรด้านหลักการบริการสาธารณะ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านพฤติกรรมกรให้บริการ และมีตัวแปรอิสระ จำนวน 2 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน คือ ตัวแปรด้านความพร้อมของทรัพยากรการบริหาร และ กระบวนการบริหารจัดการ ผู้ศึกษาจึงให้ข้อเสนอแนะ เป็น 2 ประเด็นได้แก่ ด้านประสิทธิผลการให้บริการ และ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ดังนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะด้านประสิทธิผลการให้บริการ

1) ด้านหลักบริการสาธารณะ

(1) ให้บริการอย่างเสมอภาค ได้แก่ ควรมีการนำระบบบัตรคิวกระดาษมาใช้เพื่อเป็นการไม่เลือกปฏิบัติแก่ผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรปฏิบัติกับผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างเท่าเทียมกัน มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และการทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล เรื่อง หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใสและตรวจสอบได้

(2) การให้บริการที่ตรงเวลา ได้แก่ ควรมีแผนผังกำหนดเวลาให้บริการ และมีเจ้าหน้าที่พร้อมในการให้บริการ การทำงานเต็มเวลาเวลาราชการและมีการทำงานนอกเวลาราชการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้บริการตามที่กำหนด เช่น เปิดโอกาสให้บริการเวลา 08.30 – 16.30 น. และหากมีผู้มารับบริการมากก็ควรขยายเวลาในการรับบริการหรือเพิ่มเป็นวันเสาร์ทั้งวัน หากมีความจำเป็น และการทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ในเรื่องของหลักความรับผิดชอบ

(3) การให้บริการอย่างเพียงพอ ได้แก่ ควรมีการจัดบุคลากรให้เพียงพอต่อผู้รับบริการและพัฒนาความรู้ของบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติงานได้หลายหน้าที่ มีการเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือบุคลากรให้ความพร้อมในการให้บริการมากยิ่งขึ้น เช่น อาจจะนำเจ้าหน้าที่รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์จากส่วนต่างๆ ภายในสำนักงานมาช่วยในกรณีที่ มีผู้มารับบริการมากขึ้น เป็นต้น

(4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ควรมีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ ให้ชัดเจน มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการและเจ้าหน้าที่พร้อมตลอดเวลาในการให้บริการโดยมีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ มีการมอบอำนาจการตัดสินใจ และมีการบริการล่วงเวลาพักเที่ยง

(5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ได้แก่ ควรมีการนำมาเผยแพร่การบริการทางเว็บไซต์ มีคอมพิวเตอร์ให้บริการอินเทอร์เน็ต มีการถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้ให้บุคลากรในหน่วยงานได้ทราบ มีการให้บริการในลักษณะศูนย์บริการร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ เช่น การขออนุญาตก่อสร้าง การขอบ้านเลขที่ เป็นต้น นอกจากนั้นควรมีการทบทวนการให้บริการ เพื่อที่จะทำให้การบริการดีขึ้นหรือควรมีการบริการในแบบเชิงรุก เช่น การจัดให้มีหน่วยเคลื่อนที่เก็บภาษี ชำระค่าน้ำ หรือบริการอื่นๆ เพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง และประหยัดงบประมาณในการเดินทางมาติดต่อมีความสะดวก รวมทั้งมีการส่งเสริมให้มีการปรับปรุงมาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้นตลอดเวลา

2) ด้านระบบการให้บริการ

(1) ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากร บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการจัดฝึกอบรมและส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมด้านเทคนิคการให้บริการและเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ มีการจัดสรรงบประมาณในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีการจัดสถานที่เก้าอี้นั่งพักคอยเป็นระเบียบเรียบร้อย จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ชั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการ และจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นในช่วงที่มีผู้มารับบริการมากกว่าปกติ

(2) กระบวนการ ควรมีแผนภูมิขั้นตอนแสดงระยะเวลาการปฏิบัติ ให้แก่ผู้มารับบริการประชาชน ณ จุดบริการ มีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีการเผยแพร่ขั้นตอนและระยะเวลาการขอรับบริการไว้หลายทาง เช่น ทำเป็นประกาศ แผ่นพับ โบปลิว อินเทอร์เน็ต วารสาร เสียงตามสาย เป็นต้น และมีการมอบอำนาจการตัดสินใจหน้าที่โดยตรงเพื่อเป็นการลดขั้นตอนที่ซับซ้อนออกไป และการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนำแนวคิดการให้บริการใหม่ๆ มาใช้ เช่น การตั้งศูนย์บริการร่วม เป็นต้น

(3) ผลหรือผลผลิต ได้แก่ การจัดให้มีการประเมินผลความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

(4) ผลกระทบ ควรมีกล้องหรือตู้แสดงความคิดเห็น มีการเปิดเว็บไซต์ บริการรับฟังความคิดเห็น มีการจัดทำประกาศชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้บริหาร มีสมุดบันทึกการ

ควบคุม การสอบถามหรือร้องเรียน และควรจัดทำโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลพบประชาชน เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

3) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

(1) ร่วมในการวางแผน/ตัดสินใจ ได้แก่ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ เข้าร่วมประชาคมหมู่บ้าน ผู้แสดงความคิดเห็น และโทรศัพท์ มีการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และประชาสัมพันธ์ บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทางสื่อต่างๆ เช่น ใบปลิว เว็บไซต์ เป็นต้น

(2) ร่วมดำเนินการ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ประชาชนผู้มารับบริการได้มีโอกาสในการร่วมดำเนินการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น ร่วมเป็นคณะทำงาน และนอกจากนั้นก็ควรนำข้อเสนอแนะมาปรับใช้ในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนด้วย

(3) ร่วมรับผลประโยชน์ ได้แก่ การร่วมรับบริการต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น ด้านการศึกษา การส่งบุตรหลานเข้ารับบริการ ณ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นต้น

(4) ร่วมประเมินผล/ทิศทาง เป็นการประเมินผลการให้บริการโดยมีแบบสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการ หรือตรวจสอบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรวมทั้งเป็นคณะกรรมการ

4) ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ

(1) ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี ได้แก่ ควรมีจรรยาบรรณในอาชีพ มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม และมีการจัดทำมาตรฐานและจรรยาบรรณของพนักงานส่วนตำบล

(2) ขยันตั้งใจทำงานเชิงรุก ควรมีการแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาสุภาพไพเราะ ควรปฏิบัติหน้าที่เต็มกำลังความรู้ความสามารถ และควรมีการจัดทำคู่มือการบริการประทับใจ

(3) มีศีลธรรม คุณธรรม ได้แก่ ควรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความมีคุณธรรม พัฒนาจิตสำนึกและจรรยาบรรณให้กับเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความมีน้ำใจ เมตตา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เช่น จัดให้มีการประกวดคำขวัญเพื่อการบริการประชาชน หรือจัดให้มีการประกวดพนักงานดีเด่นที่ให้บริการด้วยจิตสำนึกอย่างจริงใจ

(4) รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก ตรงกับสังคม ควรมีการสนับสนุนให้นำอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้บริการที่รวดเร็วและทั่วถึง รวมทั้งวิทยาการใหม่ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

(5) มุ่งเน้นประสิทธิภาพ ควรมีการใช้ทรัพยากรของราชการให้คุ้มค่า มีรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี

(6) รับผิดชอบต่อผลงาน ต่อสังคม ได้แก่ ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาและยอมรับผลจากการกระทำของตน

(7) มีใจเป็นประชาธิปไตย โปร่งใส ได้แก่ ควรมีกลไกให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องได้ เปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายใต้กรอบของกฎหมาย มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อสอบถามร้องเรียนไว้ เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ผู้แสดงความคิดเห็น ไปรษณีย์ เป็นต้น

(8) มีผลงานมุ่งเน้นผลงาน ทำงานให้เสร็จตามกำหนด ทำงานให้เกิดผลดีแก่หน่วยงานและส่วนรวม เน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์ มีการวัดผลลัพธ์และค่าใช้จ่ายอย่างเป็นรูปธรรม

3.1.2 ข้อเสนอแนะด้านประสิทธิภาพการให้บริการ

1) ด้านความพร้อมของทรัพยากรการบริหาร จัดเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นองค์กรจึงควรมีความพร้อมในด้านทรัพยากร ดังนี้

(1) ด้านบุคลากร ได้แก่ ควรจัดบุคลากรให้เพียงพอกับปริมาณ มีการส่งบุคลากรเข้าอบรมเพิ่มความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความชำนาญในการปฏิบัติงานทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหลักการให้บริการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพมากขึ้นสามารถให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อได้อย่างเพียงพอและทั่วถึงในการปฏิบัติงานและการใช้อุปกรณ์สมัยใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์ กล้องวิดีโอ เครื่องโปรเจกเตอร์ เครื่องสแกนเนอร์ รวมถึงโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ เป็นต้น

(2) ด้านงบประมาณ ได้แก่ ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้นในส่วนของการให้บริการประชาชน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ควรได้รับการสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอและมีการประเมินผลความคุ้มค่าของงบประมาณ

(3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ ควรมีวัสดุอุปกรณ์ในสำนักงานที่เพียงพอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ น้ำหมึก เป็นต้น ให้เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน มีสภาพที่พร้อมสำหรับการใช้งาน มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ เนื่องจากเป็นอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งในด้านการจัดเก็บข้อมูล การให้บริการข้อมูล และการเชื่อมโยงข้อมูลที่สามารถทำได้ทั้งในระหว่างองค์กรกับองค์กร และระหว่างองค์กรกับประชาชนผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

(4) ด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ ควรมีการนำเอาหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่(New Public Management : NPM) มาใช้ในการบริหารจัดการให้มากขึ้น ซึ่งจะช่วยลดช่องว่างความแตกต่างในการให้บริการระหว่างภาครัฐและเอกชน และก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว เนื่องจากมีการกำหนดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยนำพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาใช้มาเป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติ

2) ด้านกระบวนการบริหารจัดการ ควรมีการปรับปรุง พัฒนาการบริหารจัดการให้มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม ได้แก่

(1) การวางแผน(Planning) ควรจัดให้มีการประชุมเพื่อวางแผนในการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดอยู่ในแผนพัฒนาตำบลสามปีหรือแผนยุทธศาสตร์การพัฒนารองขององค์กรบริหารส่วนตำบล

(2) การจัดโครงสร้างองค์กร (Organization) ควรมีการจัดโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมกับภารกิจ เช่น จากเดิมมีเพียงสำนักปลัด ส่วนการคลัง ส่วนโยธา ก็เพิ่มหากองค์กรมีการถ่ายโอนภารกิจ เช่น อาจเพิ่มส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม หรือสาธารณสุข เป็นต้น

(3) การบริหารงานบุคคล (Staffing) ควรมีการบรรจุแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ตามหลักความสามารถ มีการอบรมเจ้าหน้าที่ทั้งมีอยู่เดิมและเข้าใหม่อย่างสม่ำเสมอ มีคำสั่งมอบหมายการปฏิบัติหน้าที่ที่ชัดเจนและคำนึงถึงความถนัดเพื่อให้เกิดผลดีและประสิทธิภาพในการให้บริการ และมีการพิจารณาความดีความชอบจากผลการปฏิบัติงาน

(4) การอำนวยการ (Directing)ควรมีคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรในการปฏิบัติงาน

(5) การประสานงาน (Coordinating) ควรมีการประสานงานกันระหว่างส่วนต่าง ๆ ภายในองค์การบริหารส่วนตำบล หรือ การนัดหมายผู้มารับบริการเป็นลายลักษณ์อักษร มีแบบฟอร์มที่เป็นมาตรฐานในการติดต่อระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานที่ชัดเจน

(6) การรายงานผล (Reporting) ควรมีเอกสารรายงานงานผลการปฏิบัติงานประจำปี และประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ เช่น วารสาร แผ่นพับ ใบบลิว อินเทอร์เน็ต หรือ ทำเป็นประกาศติดไว้ให้ประชาชนสามารถเข้าดูได้ เป็นต้น เพื่อให้เป็นราชการยุคใหม่ที่มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้

(7) การงบประมาณ (Budgeting) ควรมีการประเมินผลการใช้งบประมาณ และการเพิ่มงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ โดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่าชี้ระเบียบการปฏิบัติ

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาถึงองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอื่น ๆ หรือระดับภาค หรือศึกษาในระดับประเทศ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาในระดับนโยบายต่อไป

3.2.2 ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบอื่นด้วย ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา รวมทั้งกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีภารกิจในการให้บริการเหมือนกัน แต่ระบบการบริหารงานแตกต่างกัน เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับระดับความสำเร็จในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองท้องถิ่นโดยรวม

3.2.3 เนื่องจากในปัจจุบันมีความก้าวหน้าทางระบบอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างมาก อีกทั้งประชาชนทั่วไปมีอัตราการใช้งานค่อนข้างสูง ประกอบกับในปัจจุบันมีการความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้มีการนำมาให้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตแล้วหลายงาน ดังนั้นจึงควรมีการวิจัยผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตด้วย เพื่อให้ได้ผลการศึกษาวิจัยที่ทั่วถึง ตรงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรในการวิจัยไม่มากนัก

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กจิตพิงค์ ขลิบเยี่ยม(2541) “การศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาสำนักงานเขตจตุจักร” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- กุลชน ธนาพงศ์ธร (2526) *การบริหารงานบุคคล กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช*
- _____ . (2528) “การบริหารงานบุคคล” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา 32304* หน่วยที่ 5-16 หน้า 303-304 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- กัลยา วานิชย์บัญชา (2549) *การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows* พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กฤษณ์ สุภานราพรรค (2548) “การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬาโรงเรียนชุมชนแหลมวงบ จังหวัดตราดของผู้ปกครองนักเรียนและชุมชน” ออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 20 ธันวาคม 2549 จาก [http:// www.geocities.com/learnjob05/kranok.doc](http://www.geocities.com/learnjob05/kranok.doc)
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น(2547) รายงานการประเมินประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น(2547) *พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ประสานมิตร
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัณฑิตย์ (2537) “คุณภาพของการบริการทางการแพทย์และแนวคิดทางการตลาด” *จุฬาลงกรณ์เวชสาร*,38(4),169-178.
- จิระพัฒน์ หอมสุวรรณ (2539) “การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมของสภาตำบล: กรณีศึกษาสภาตำบลในเขตจังหวัดแม่ฮ่องสอน” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- จิราภา รวีเหลือง (2544) “ความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(บริหารรัฐกิจ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

- เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง (2547) *การระดมประชาเพื่อการพัฒนาชนบท* กรุงเทพมหานคร โอเคียนสตอร์
 ชินรัตน์ สมสืบ (2547) “รัฐประศาสนศาสตร์กับการมีส่วนร่วม” ใน *ประมวลสาระ ชุติวิชา แนวคิด
 ทฤษฎี และหลักการทางรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 12 นนทบุรี
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ชูศรี วงศ์รัตนะ (2544) *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพมหานคร
 ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชวงค์ ฉายะบุตร (2539) *การปกครองท้องถิ่นไทย* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร
 พิมพ์เศส พรินด์ิง เซ็นเตอร์
- จุมพล หนิมพานิช (2548) *การบริหารจัดการภาครัฐใหม่ : หลักการแนวคิดและกรณีตัวอย่าง
 ของไทย* โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นนทบุรี
- ดวงกรณ์ ตรีชัยญา (2547) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหาร
 ส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม” สาขาวิชาวิทยาการจัดการทั่วไป
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- ถาวร โพธิ์สมบัติ (2535) “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี
 การใช้บริการประชาชน ในจังหวัดกาญจนบุรี” สารนิพนธ์ สาขาบริการรัฐกิจ
 คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ถวิลวดี บุรีกุล (2548) “การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี” ใน *ประมวลสาระ ชุติวิชาการบริหารภาครัฐ
 หน่วยที่ 10* นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2547) “ทิศทางและแนวโน้มของรัฐประศาสนศาสตร์” ใน *ประมวลสาระ
 ชุติวิชา แนวคิดทฤษฎี และหลักการทางรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 15 นนทบุรี
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ทานตะวัน อินทร์จันทร์ (2546) “การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนย่อย
 ในเขตเทศบาลเมืองลำพูน” การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผล ของการนำนโยบายการ
 ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงาน เขตกรุงเทพมหานคร”
 ปริญญาพัฒนศาสตร์ คุษฎ์บัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) สถาบันชาติ
 พัฒนบริหารศาสตร์

- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (2547) “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการทางรัฐประศาสนศาสตร์” ใน *ประมวลสาระ ชุติวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการทางรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 5 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- _____ .(2547) “รัฐประศาสนศาสตร์กับการปฏิรูประบบราชการ” ใน *ประมวลสาระชุติวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการทางรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 11 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- _____ .(2548) “การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยด้วยคอมพิวเตอร์” ใน *ประมวลสาระชุติวิชาวิทยานิพนธ์ 3* หน่วยที่ 13 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ธงชัย สันติวงษ์ (2541) *หลักการจัดการ โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด กรุงเทพมหานคร* ฟาโบส์
- นิพนธ์ คำพา (2518) “ปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ” วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นพกาญจน์ เมตตานนท์ (2541) “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผน พัฒนาชุมชน:ศึกษากรณีชุมชนแออัดยานนาวา” วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต(รัฐประศาสนศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นพคุณ ดิลกภากรณ์ (2546) “การประเมินผลการบริการประชาชน:ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ” ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- บรรจบ กาญจนกุล (2523) *คำบรรยายกฎหมายปกครอง* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ และ ดร.ถวิลบดี บุรีกุล (2549) *การให้บริการสาธารณะโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน* สถาบันพระปกเกล้า กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์วิฑูรย์การปก หน้า 14 -16.
- ประหยัด ยาคนอง (2523) “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยการปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองชะเชิงเตรา” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชา การปกครองบัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- ปรัชญา เวสารัชช์ (2526) “องค์การกับลูกค้า” ใน *รัฐประศาสนศาสตร์ : รวมผลงานของนักวิชาการไทย*, รวบรวมโดย พิทยา บวรวัฒนา กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์วิทยาลัย หน้า 223-225
- ประยูร กาญจนกุล (2535) *คำบรรยายกฎหมายปกครอง* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พิมลจรรยา นามวัฒน์ (2545) “หลักการจัดการ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร* หน่วยที่ 14 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- พิทยา บวรรัตน์ (2547) “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ สหรัฐอเมริกา 1” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการทางรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 3 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- พัชรภรณ์ กระบวนรัตน์ (2546) “ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปโรงพยาบาลตากสิน” ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสมเด็จเจ้าพระยา
- มณีวรรณ ต้นไทย (2533) “พฤติกรรมบริการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา” สารนิพนธ์ชั้นปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- แมน รถทอง (2544) “ประสิทธิผลในการให้บริการของสถานีตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลในกองบังคับการตำรวจนครบาล 4” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ราชบัณฑิตยสถาน (2525) *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร อักษรเจริญทัศน์
- วรรณดี แสงประทีปทอง (2548) “เครื่องมือวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 2* หน่วยที่ 8 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2548) “รัฐประศาสนศาสตร์กับการทำงานของข้าราชการ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการทางรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 13 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- วัลลภา ชายหาด (2532) “ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะ ด้านการรักษาความสะอาด ของกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์หลักการรัฐประศาสนศตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์วิทยาลัย

- วัฒนา ชนะภัย (2538) “ความเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง เขตสมุทรปราการ” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วีณา พิงวิวัฒน์พิกุล (2541) “การให้บริการสารสนเทศของคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วรรษยา ศิริวัฒน์ (2546) “การประเมินผลประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรจน์ประสานมิตร
- วรภรณ์ บุตรพรหม (2547) “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลแขวง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม” วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา ยุทธศาสตร์การพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- ศิริพร ตันติพูลวินัย (2538) *การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์* กรุงเทพมหานคร กองพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข
- ศิรินารถ บัวสอน (2548) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด” ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- สุจิต จันทรประทีน (2524) “การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร” หลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์วิทยาลัย
- สุชาติ โนนสืบภา (2542) “ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่” ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สาโรจ ไชยสมบัติ (2543) “ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด” ปริญญานิพนธ์การศึกษาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

- สุระชัย ชันชัยภูมิ (2543) “ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาล” วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สุกัญญา โอภากุล (2544) “ประสิทธิผลการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีงานของ
ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร” ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุพินดา ชีระวราพิชญ์ (2544) “การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของธนาคาร
กสิกรไทยและธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสยามสแควร์” วิทยานิพนธ์หลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2547) *คู่มือการพิมพ์วิทยานิพนธ์ 3
ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2546* โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี
- สำนักมาตรฐานการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
กระทรวงมหาดไทย (2547) *คู่มือการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พิมพ์ที่ ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย
จำกัด กรุงเทพมหานคร*
- อมร รักษาศักดิ์ (2522) “บทบาทของผู้บังคับบัญชา ในการส่งเสริมประสิทธิภาพ” *วารสาร
รัฐประศาสนศาสตร์ 6(เดือน) : 30-32*
- อุทัย หิรัญโต (2523) *การปกครองท้องถิ่น กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์*
- อดิศรา เกิดทอง (2546) “ความมีประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง
อุตรดิตถ์” ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อวยชัย ชะบา (2545) “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารรัฐกิจ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้
เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร* หน่วยที่ 9 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- อรวรรณ สังขวารี (2543) “การให้บริการของสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 2” วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- อนุสรณ์ สุวรรณทิศกร (2549) “การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสภาตำบลต่อโครงการ กสช.
ปี 2528 อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น” วิทยานิพนธ์พัฒนาศาสตร
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล :
กรณีศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความสำเร็จในให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช และ ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการประชาชน ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ได้รับเลือกให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบตามความเป็นจริง และตอบให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัย เพื่อนำผลมาปรับปรุงการให้บริการประชาชนของพนักงานส่วนตำบล ให้สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง สำหรับข้อมูลที่ได้รับจากท่านผู้วิจัยจะถือเป็นความลับและจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นข้อมูลดังกล่าว จะไม่มีผลต่อท่าน แต่จะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ของการวิจัยเท่านั้น

“ ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้”

ว่าที่ ร.ต.หญิงวันดี กิมล่อง

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิทยาการจัดการ

แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

Email: sutkimlong@hotmail.com โทร.086-9873426

แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับผู้รับบริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน โดยแต่ละข้อให้ตอบเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ ชาย หญิง

2. อาชีพ

เกษตรกร

รับจ้าง

รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัท/เอกชน

ค้าขาย

อื่นๆ ระบุ.....

3. ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

มัธยมศึกษาตอนต้น

ปริญญาตรี

มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

สูงกว่าปริญญาตรี

4. องค์การบริหารส่วนตำบลที่ท่านมาใช้บริการ คือ

5. ประเภทบริการที่ท่านมาใช้คือ

ชำระภาษี

ขอข้อมูลข่าวสาร

บริการอินเทอร์เน็ต

ชำระค่าน้ำประปา

ขออนุญาต/รับรองสิ่งปลูกสร้าง

แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ขอติดตั้งประปา

ขอหนังสือรับรอง

ขอติดตั้ง/ซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ

อื่น ๆ ระบุ.....

6. ช่วงเวลาในการขอรับบริการ

เวลาราชการ

08.30 น – 12.00 น.

13.00 น – 16.30 น.

นอกเวลาราชการ

วันจันทร์ – สุกร์ 12.00 น – 13.00 น.

วันเสาร์

7. ท่านมารับบริการที่ อบต. บ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้งต่อปี

ตอนที่ 2 ประเมินความสำเร็จในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าด้านขวามือที่ตรงกับระดับความสำเร็จในการให้บริการ

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ					
1	บุคลากรของ อบต. สามารถตอบคำถามหรือข้อสงสัยให้แก่ท่านได้ชัดเจนมากน้อยเพียงใด					
2	บุคลากรของ อบต. มีการให้บริการที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด					
3	ความกระตือรือร้นในการบริการของเจ้าหน้าที่ อบต. มีมากน้อยเพียงใด					
	ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ					
4	ท่านคิดว่า อบต. ให้บริการตามลำดับก่อน - หลังแก่ผู้มารับบริการมากน้อยเพียงใด					
5	ท่านคิดว่าผู้ให้บริการได้รับการปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันจาก อบต. อยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด					
	ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา					
6	มีการแจ้งระยะเวลาที่ชัดเจนและแน่นอนในการให้บริการของอบต. ให้ประชาชนทราบโดยเขียนกำหนดไว้ชัดเจนเพียงใด					
7	มีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้เพียงใด					
	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
8	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้เพียงพอระดับใด					
9	จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีความเพียงพอและเหมาะสมอยู่ในระดับใด					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10	วัสดุ อุปกรณ์มีเพียงพอ และพร้อมสำหรับการให้บริการประชาชนมากน้อยเพียงใด					
	ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ					
11	ขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนถูกกำหนดไว้ชัดเจนมากน้อยเพียงใด					
12	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมตลอดเวลาในการให้บริการของ อบต. อยู่ในระดับใด					
	ด้านความก้าวหน้าหรือปรับปรุงการให้บริการ					
13	ท่านคิดว่าปัจจุบัน อบต. มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
14	ท่านคิดว่าปัจจุบัน อบต. มีการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการดีขึ้นจากเดิมมากน้อยเพียงใด					

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ					
1	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนเพียงใด					
2	ท่านเห็นว่าวัสดุอุปกรณ์มีความเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนเพียงใด					
3	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้กำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเพียงใด					
4	ท่านเห็นว่าการขอรับบริการมีช่องทางกรให้บริการประชาชนเพียงพอเพียงใด					
5	ท่านเห็นว่าการให้บริการมีความถูกต้องมากน้อยเพียงใด					
6	ท่านเห็นว่าการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วเพียงใด					
7	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีการจัดสถานที่ในการให้บริการสวยงาม และ สะอาดเพียงใด					
8	ท่านเห็นว่ามียกย่องรับความคิดเห็นไว้สำหรับผู้มารับบริการมากน้อยเพียงใด					
	ปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะ					
9	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีการให้บริการประชาชนตามลำดับก่อนหลังเพียงใด					
10	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีการให้บริการประชาชนที่ตรงต่อเวลาเพียงใด					
11	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเพียงพอต่อประชาชนที่มาขอรับบริการเพียงใด					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะ					
12	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอเพียงใด					
13	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนอยู่ในระดับใด					
	ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ					
14	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมและโปร่งใสในการให้บริการเพียงใด					
15	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความขยันและตั้งใจในการให้บริการเพียงใด					
16	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและเสียสละในการปฏิบัติงานเพียงใด					
17	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความยืดหยุ่นในการให้บริการประชาชนมากน้อยเพียงใด					
18	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเองและให้เกียรติแก่ประชาชนเพียงใด					
19	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการให้บริการแก่ประชาชนเพียงใด					
20	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีการทำงานภายใต้กฎระเบียบที่ถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้มากน้อยเพียงใด					
21	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการขอรับบริการแก่ประชาชนเพียงใด					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน					
22	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ อบต. ได้เปิด โอกาสให้ประชาชน ได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการ ให้บริการมากขึ้นเพียงใด					
23	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ อบต. ได้นำข้อเสนอแนะของท่าน มาปรับใช้ในการให้บริการประชาชนที่ตรงต่อความ ต้องการท่านเพียงใด					
24	ท่านได้เคยเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ อบต. มากน้อยเพียงใด					
25	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ อบต. มีช่องทางให้ท่านแสดง ความคิดเห็นหรือร้องทุกข์เกี่ยวกับการให้บริการ เพียงใด					

ตอนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่จะทำให้การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน ตำบลมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงขึ้น

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ตามความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านคิดว่า การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมีอุปสรรคในเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่า ถ้าจะมีการปรับปรุงการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิผลและ
ประสิทธิภาพที่สูงขึ้น ท่านมีข้อเสนอแนะประการใด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล :
กรณีศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความสำเร็จในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช และ ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการประชาชน ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ได้รับเลือกให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบตามความเป็นจริง และตอบให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัย เพื่อนำผลมาปรับปรุงการให้บริการประชาชนของพนักงานส่วนตำบล ให้สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง สำหรับข้อมูลที่ได้รับจากท่านผู้วิจัยจะถือเป็นความลับและจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นข้อมูลดังกล่าว จะไม่มีผลต่อท่าน แต่จะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ของการวิจัยเท่านั้น

“ ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ ”

ว่าที่ ร.ต.หญิงวันดี กิมล่อง

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิทยาการจัดการ

แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

Email: sutkimlong@hotmail.com โทร.086-9873426

แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ตำแหน่ง
4. ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล ขนาดเล็ก ขนาดกลาง
5. รายได้ต่อเดือน

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 7,350 บาท	<input type="checkbox"/> 8,631 - 10,320 บาท
<input type="checkbox"/> 7,350 - 7,820 บาท	<input type="checkbox"/> 10,321 - 11,470 บาท
<input type="checkbox"/> 7,821 - 8,630 บาท	<input type="checkbox"/> สูงกว่า 11,470 บาท
6. ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

<input type="checkbox"/> ปวช.หรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> ปวส.หรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี
7. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี	<input type="checkbox"/> 5 - 6 ปี
<input type="checkbox"/> 1 - 2 ปี	<input type="checkbox"/> 7 ปีขึ้นไป
<input type="checkbox"/> 3 - 4 ปี	

ตอนที่ 2 ความสำเร็จในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ อบต. สามารถให้บริการได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด					
2	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ อบต. มีการให้บริการได้ถูกต้องมากน้อยเพียงใด					
3	ท่านคิดว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนของ อบต. มีเพียงพอต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
4	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้เตรียมวัสดุ อุปกรณ์ไว้เพียงพอต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
5	ท่านคิดว่าการใช้จ่ายงบประมาณในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต. มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด					

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากร					
1	ท่านคิดว่ากรณีที่บุคลากรของ อบต. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการจะช่วยส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากร					
2	ท่านคิดว่าการที่บุคลิกภาพของบุคลากรในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน และมีมนุษยสัมพันธ์จะช่วยส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
3	ท่านคิดว่าการมีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการจะช่วยส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
4	ท่านคิดการสร้างขวัญกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะช่วยส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
5	ท่านคิดว่าการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานจะช่วยส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
6	ท่านคิดว่าการมีประสิทธิภาพในการใช้งบประมาณจะช่วยส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
7	ท่านคิดว่าการมีวัสดุ อุปกรณ์ภายในสำนักงานที่ทันสมัยจะช่วยส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
8	ท่านคิดว่าการมีวัสดุ อุปกรณ์ภายในสำนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการจะช่วยส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากร					
9	ท่านคิดว่า การมีจำนวนสถานที่ที่ความเพียงพอและเหมาะสม เช่น มีที่นั่งเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ จะช่วยส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
10	ท่านคิดว่า การที่ อบต. นำความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารสมัยใหม่จะช่วยส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
	ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ					
11	ท่านคิดว่า การจัดทำแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน จะช่วยส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
12	ท่านคิดว่า การจัดแบ่งส่วนราชการภายในองค์กรบริหารส่วนตำบล การกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนจะช่วยส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
13	ท่านคิดว่า การที่บุคลากรได้รับการบรรจุแต่งตั้งในตำแหน่งหน้าที่ที่ตรงกับความสามารถจะช่วยส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
14	ท่านคิดว่า การที่บุคลากรของ อบต. ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงานจะช่วยส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
15	ท่านคิดว่า การพิจารณาความดีความชอบจากผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรทำงานได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ					
16	ท่านคิดว่าการที่ผู้บังคับบัญชามีการสั่งการที่ชัดเจนจะช่วยส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
17	ท่านคิดว่าการประสานงานที่ดีของส่วนต่าง ๆ ใน อบต. จะช่วยส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
18	ท่านคิดว่าการติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่องให้ผู้บังคับบัญชาทราบจะช่วยส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
19	ท่านคิดว่าการได้รับงบประมาณในด้านการให้บริการที่เพียงพอจะช่วยส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					

ตอนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่จะทำให้การบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ตามความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านคิดว่า การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล มีปัญหาอุปสรรคในเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าถ้าจะมีการปรับปรุงการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิผลและ
ประสิทธิภาพสูงขึ้น ท่านมีข้อเสนอแนะประการใด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	ว่าที่ ร.ต.หญิงวันดี กิมล่อง
วัน เดือน ปีเกิด	2 กันยายน 2519
สถานที่เกิด	อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2547
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนตำบลไชยมนตรี อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ตำแหน่ง	นักวิชาการศึกษา 3