



องค์ความรู้ส่วนที่เหลือสุด



คำนำ

รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอมเป็นผู้จัดทำขึ้น โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอมและเพื่อศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม โดยดำเนินการตามขั้นตอนที่ถูกต้องตามระเบียบวิธีวิจัยทุกประการ ทั้งในส่วนของการออกแบบเครื่องมือ การตรวจสอบ เครื่องมือ การหากลุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปและอภิปรายผลสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งถือเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนการทำงานที่สำคัญอย่างยิ่งของทุก ๆ องค์กร

องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอมได้ดำเนินการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ ด้วยดี โดยได้รับความร่วมมือในการให้ข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่และบุคลากร ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และจัดทำรายงานให้สำเร็จ ลุล่วงได้ อีกทั้งด้วยความกรุณาจากผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์และมี นโยบายที่ต้องการจะพัฒนางานบริการ รวมทั้งบุคลากรภายในที่ให้ ความร่วมมือในการจัดหาข้อมูล พื้นฐานในการวิจัย และที่สำคัญคือ ประชาชนผู้รับบริการและบุคลากร ขององค์การบริหารส่วนตำบล แหลมสอมที่ได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง ซึ่งเป็นปัจจัย สำคัญที่ทำให้ผลงานวิจัย มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อเป็นแนวทาง ในการปรับปรุงการใช้ ระบบสารสนเทศ และการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม

กันยายน 2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม และการใช้ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม ในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ ภายในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม จำนวน 198 คน และกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม จำนวน 35 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็น แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ส่วนของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบ อาชีพเกษตรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาทและส่วนของการใช้ระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม บุคลากรเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นข้าราชการมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานสำนักงานปลัด และการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) เท่ากัน และมีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 5 ปี

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านรายได้และภาษี งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) ด้านรายได้หรือภาษี 3) ด้านสาธารณสุข และ 4) ด้านบริการกฎหมาย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ ช่องทางการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางมีไม่เพียงพอ ไม่มีน้ำประปาใช้ ไฟฟ้าดับบ้างนาน ๆ ครั้ง ควรรีบดำเนินการแก้ไขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมา คือ ท่อระบายน้ำอุดตัน ส่งกลิ่นเหม็น/น้ำประปาไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 18.00 น้ำมีปัญหา/ น้ำในท่อ ระบายน้ำมีกลิ่นเหม็นมาก/ไม่มีถังขยะ ไฟข้างทางไม่มี/อสม.ไม่ค่อยมาดูแล คิดเป็นร้อยละ 9.00 ของ แต่ละประเด็น

ระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม พบว่า ในภาพรวมประเด็นต่าง ๆ มีผลต่อระดับการใช้ระบบ

สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.20 ประเด็นหลักที่มีระดับการใช้ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1) ด้านการแสดงผลข้อมูลและการนำไปใช้/ด้านการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ 2) ด้านการจัดเก็บข้อมูล และ 3) ด้านการรวบรวมข้อมูล และประเด็นย่อยที่มีผลต่อระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1) บุคลากรในหน่วยงานได้นำข้อมูลสารสนเทศจากหน่วยงานของตนเองหรือจากหน่วยงานอื่นไปใช้ในการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานอยู่เสมอ/ หน่วยงานมีการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศที่ดีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน 2) หน่วยงานมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลสารสนเทศให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบโดยทั่วถึง / หน่วยงานมีการติดตาม ประเมินผล และปรับปรุง การใช้ระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ และ 3) หน่วยงานมีแผนงานและแนวทางการพัฒนา คุณภาพของระบบสารสนเทศ

สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารส่วนตำบลแหลมสอม
อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2564

ตาราง 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
บริการกฎหมาย	4.07	0.27	81.40	มาก
รายได้และภาษี	4.14	0.39	82.80	มาก
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.15	0.37	83.00	มาก
สาธารณสุข	4.10	0.23	82.00	มาก
รวม	4.12	0.32	82.40	มาก

ตาราง 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	4.12	0.38	82.40	มาก
ช่องทางการให้บริการ	4.20	0.93	84.00	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.09	0.48	81.80	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.04	0.49	80.80	มาก

.....

(นายประสาร แก้วพิทักษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดยในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยว่าจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยงานสำรวจที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน อย่างน้อย 4 งาน ซึ่งปัจจัยสำคัญในการบริการ คือ บุคลากรผู้ให้บริการ ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงให้ความสำคัญกับการบริหารงานบุคคล อันจะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพตามไปด้วย

ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินการนำ ICT มาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ การบริการประชาชน การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และเพื่อเป็นแหล่งเสริมสร้างความรู้ของท้องถิ่น โดยกำหนดยุทธศาสตร์ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของท้องถิ่น 2. พัฒนา ICT เพื่อการบริหารจัดการภายในองค์กรและพัฒนา ICT การให้บริการกับประชาชน 3. พัฒนา ICT เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนในท้องถิ่น 4. พัฒนา ICT เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น 5. พัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อการทำงานภายใต้วัฒนธรรมอิเล็กทรอนิกส์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารงานโดยพัฒนาศักยภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ เพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลและนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology and Communication) มาเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารขององค์การภาครัฐให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบล..... อ......ย่น ต.รัง จึงสนใจที่จะดำเนินการวิจัยในเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” และเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาเรื่อง “การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีการบริการประชาชนที่ดีขึ้นพึงพอใจมากขึ้นและมีแนวทางในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งทั้งหมดจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่น ภูมิภาค และประเทศชาติสืบต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. เพื่อศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

1.1 ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่

- 1.1.1 ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเคยมารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 1.1.2 เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)
- 1.1.3 หน่วยงานภาครัฐที่มาขอรับบริการ
- 1.1.4 หน่วยงานเอกชนที่มาขอรับบริการ

1.2 บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. กลุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้แผนการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ความผิดพลาดไม่เกิน 10% โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง $n = 1 / [(4e^2 / Z^2) + (1 / N)]$ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2555) ได้ขนาดตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย

2.1 ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่

- 2.1.1 ประชาชนที่เคยมารับบริการ และ/หรือ
- 2.1.2 หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน และ/หรือ
- 2.1.3 เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)

2.2 บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การใช้แผนภูมิแสดง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลการวิจัยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องและเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการให้บริการแก่ประชาชน
3. เพื่อนำผลวิจัยการใช้ระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการของหน่วยงานไปปรับปรุงการดำเนินงานและพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2564 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ดังนี้

1. แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ
2. แนวคิดการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. การพัฒนาระบบสารสนเทศและการพัฒนาระบบสารสนเทศสมัยใหม่
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality)
7. แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance)
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดการร่วมกันผลิต (Co-production) (อรุณี สันฐิตวิณิชย์, 2557)

แนวคิด Co-production ก่อตัวขึ้นที่สหรัฐอเมริกาในปลาย ค.ศ. 1960 เพื่อจัดการกับการขาดงบประมาณของท้องถิ่น และการคาดหวังบริการสาธารณะที่มีคุณภาพมากขึ้นของพลเมือง ส่งผลให้อาสาสมัครพลเมืองหรือองค์กรชุมชน (voluntary and community organizations) เข้ามามีบทบาทในการจัดบริการภาครัฐให้มีประสิทธิผลมากขึ้น (Pestoff, Osborne and Brandsen, 2006; Needham, 2007) หลังจากนั้นแนวคิดดังกล่าวถูกขยายและพัฒนาเรื่อยมาในสหราชอาณาจักร โดยรัฐบาลพรรคแรงงาน (Labour government) ได้นำแนวคิด co-production มาเป็นแนวทางในการปฏิรูประบบราชการ (Public service reform) ตั้งแต่ ค.ศ. 1997 เป็นต้นมา (Needham, 2007)

Tony Bovaird (2007: 847) นิยาม Co-production ในมุมมองของการกำหนดนโยบายและการจัดบริการสาธารณะว่า Co-production คือ การจัดบริการต่าง ๆ ที่มีความสม่ำเสมอ เป็นความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างผู้ให้บริการที่มีความเป็นวิชาชีพ และผู้รับบริการหรือสมาชิกอื่น ๆ ในชุมชน ที่เป็นผู้ให้ทรัพยากรที่สำคัญในการบริการนั้น

Jeffrey L. Brudney and Robert E. England (1983: 59) ได้ให้ความหมายของ Co-production ตามกรอบของนโยบายสาธารณะว่า หมายถึงการผสมอย่างเข้มข้นของกิจกรรมที่ตัวแทนภาครัฐและพลเมืองร่วมกันจัดบริการสาธารณะขึ้น ซึ่งการมีส่วนเกี่ยวข้องดังกล่าวประกอบด้วยการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งเป็นกระบวนการจัดบริการสาธารณะแบบปกติบนฐาน

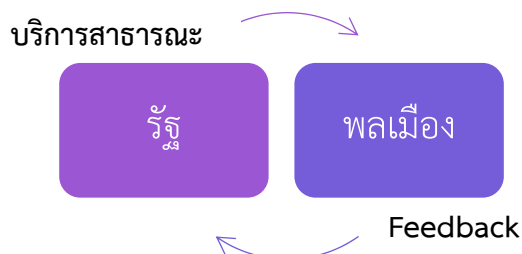
ของวิชาชีพ และการผลิตของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคบริการสาธารณะนั้นด้วยความสมัครใจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายคุณภาพหรือปริมาณของการบริการภาครัฐนั้น

Alford (1998 อ้างใน Needham, 2007: 221) นิยาม Co-production ว่าเป็นการมีส่วนเกี่ยวข้องของพลเมือง ผู้ใช้บริการ ผู้บริโภค อาสาสมัคร และหรือหน่วยงานระดับชุมชน ในการผลิตบริการสาธารณะ และได้ประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นด้วย

จากนิยาม Co-production ข้างต้น สรุปลักษณะสำคัญของ Co-production ได้ว่า Co-production เป็นกิจกรรมที่พลเมืองในฐานะผู้รับบริการสาธารณะ มีความสมัครใจเข้าไปมีส่วนในการจัดทำพร้อมกับได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระยะยาว โดยหวังให้บริการสาธารณะนั้นมีประสิทธิผลมากขึ้นกว่าการจัดการบริการโดยภาครัฐเพียงลำพัง

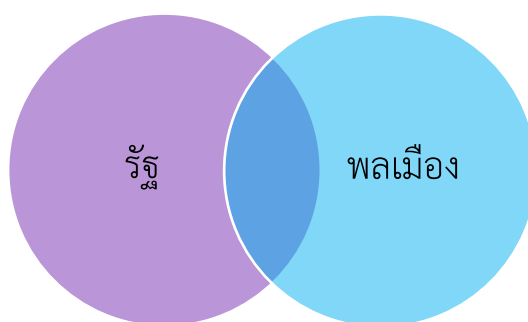
ทั้งนี้ Co-production ต้องอยู่บนฐานของความสัมพันธ์ที่เท่ากัน (mutual relation) ระหว่างผู้จัดบริการหรือเจ้าหน้าที่รัฐ และผู้ใช้บริการหรือชุมชน และทั้งสองฝ่ายจะต้องไว้วางใจซึ่งกันและกัน พร้อมกับการร่วมรับความเสี่ยงจากการจัดบริการร่วมกันด้วย (Bovaird, 2007: 856) ซึ่งลักษณะความสัมพันธ์ดังกล่าวช่วยสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างเสมอภาค (Equal participation) ตามระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของ Co-production เนื่องจากการมาร่วมกันผลิตบริการสาธารณะของพลเมืองและตัวแทนภาครัฐนั้นจะต้องมีการแบ่งปัน (Sharing) อำนาจ ทรัพยากร และความรับผิดชอบร่วมกัน และการผลิตบริการสาธารณะจะมีประสิทธิผลสูงสุดเมื่อทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้ (Boyle and Harris, 2009: 11, 17) ซึ่งแตกต่างจากประสิทธิผลของการบริหารจัดการแบบเครือข่าย (Network Management) ที่ยังตัวแสดงหรือผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบายยังมีน้อยเท่าไรจะยิ่งส่งผลดี เพราะสามารถบริหารจัดการได้ง่าย (Adam and Kriesi, 2007)

ในระบบการจัดการบริการสาธารณะแบบทั่วไปนั้นความสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชนมีลักษณะเป็นสองฝ่ายชัดเจน คือ รัฐในฐานะผู้จัดบริการสาธารณะหรือผู้ผลิตและประชาชนในฐานะผู้รับบริการสาธารณะหรือผู้บริโภค (Brudney and England, 1983: 60) ซึ่งการปรับปรุงการจัดการบริการสาธารณะจะเกิดขึ้นเมื่อประชาชนส่งผลย้อนกลับ (feedback) ไปยังรัฐหรือตัวแทนของรัฐหลังจากได้รับบริการสาธารณะนั้นแล้ว



ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป

ขณะที่ระบบการจัดบริการสาธารณะแบบ Co-production นั้น เป็นระบบที่รัฐและประชาชนร่วมกันผลิตหรือจัดบริการสาธารณะ ทำให้ผลย้อนกลับ (feedback) เกี่ยวกับการจัดบริการนั้นเกิดขึ้นภายในกระบวนการจัดบริการสาธารณะ (internal feedback) ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงการจัดบริการระหว่างกระบวนการได้ ทำให้บริการสาธารณะที่ออกมาในฐานะผลผลิตของระบบมีประสิทธิภาพมากกว่าระบบทั่วไป (Brudney and England, 1983: 61-62; Whitaker, 1980: 245; Bovaird, 2007: 856) กล่าวคือ Co-production ช่วยจัดการกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะที่ไม่ประสบผลสำเร็จได้ (Needham, 2007: 222)



ภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์ Co-production

จากความสัมพันธ์ข้างต้น ย่อมแสดงให้เห็นว่าในการ Co-production นั้น ตัวแทนรัฐอย่างข้าราชการ โดยเฉพาะข้าราชการระดับท้องถิ่นจะต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติและทักษะในการจัดบริการสาธารณะ โดยจะต้องปรับบทบาทมาเป็นผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ให้ความช่วยเหลือ และต้องไม่มองว่าผู้รับบริการที่มาร่วมการจัดบริการสาธารณะเป็นผู้ป่วย หรือลูกค้า หรือผู้รับอีกต่อไป (Boyle and Harris, 2009: 17) ซึ่งจะทำให้ข้าราชการประจำและรัฐศาสตร์จะต้องหันมาให้ความสนใจกับข้าราชการระดับล่าง (low-paid frontline officials) และรูปแบบการจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (local public services) มากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ (Needham, 2007: 223; Brudney and England, 1983: 59, 64)

นอกจากจะปรับบทบาทภาครัฐแล้ว Co-production ยังปรับวิธีคิดและบทบาทของพลเมืองด้วย เพราะการร่วมกันผลิตนั้นจะช่วยให้เกิดทางเลือกในการจัดบริการสาธารณะที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งพลเมืองในฐานะผู้ร่วมผลิตจะร่วมคิดและรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะนั้นให้ประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาการจัดบริการสาธารณะในระยะยาว รวมถึงการมองในเชิงป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งด้านการพัฒนา

ความเป็นพลเมืองที่รับผิดชอบ และพัฒนาการจัดบริการสาธารณะด้วย (Boyle and Harris, 2009: 17; Needham, 2007: 223; Meijer, 2011: 600)

แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อรทัย ก๊กผล, 2552) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557)

การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดการท้องถิ่นน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้าย คือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น, 2550)

วัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน ซึ่งความถึงการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม/กำกับดูแลให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และวิสาหกิจมหาชน)
2. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, หน้า 85-96)

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ภาครัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ภาครัฐมิได้มุ่งหมายจะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน
2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ
3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย
4. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้
5. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ มีเพียงบริการสาธารณะทางปกครองที่จัดตั้งโดยผลของกฎหมายเท่านั้น ที่จัดทำขึ้นโดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการ

6. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะไม่ว่าเป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดจำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้ โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่

7. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น ผู้ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทรรศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วย การให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้องการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

แนวคิดการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น

วุฒิสาร ตันไชย (2547, หน้า 11) บทบาทของรัฐในการจัดบริการสาธารณะในระดับจังหวัดและอำเภอ ได้แบ่งแยกบริการสาธารณะระดับชาติและบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นโดยยึดหลักเกณฑ์ที่เกิดจากแนวคิดและหลักการทางวิชาการเพื่อแบ่งแยกบริการสาธารณะโดยอาศัยหลักผลประโยชน์มหาชน หลักประสิทธิภาพในการจัดการ หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ หลักความสามารถของท้องถิ่น หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด หลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดการ หลักการจำแนกหน่วยกำหนดนโยบายและหน่วยจัดบริการออกจากกัน หลักการกำหนดหน้าที่จัดบริการสาธารณะตามขนาดของกิจการบริการสาธารณะ และหลักการแบ่งตามประเภทขององค์การในการเป็นผู้จัดบริการสาธารณะ

สำหรับหลักการแบ่งตามประเภทขององค์การเป็นผู้จัดบริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่มีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ซึ่งพิจารณาจากลักษณะสำคัญสองประการ ได้แก่

1.1 เป็นภารกิจที่ประชาชนทั้งประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกันทั่วประเทศ

1.2 เป็นภารกิจที่รัฐสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า ซึ่งเป็นภารกิจขั้นพื้นฐานของรัฐ เช่น ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในการรักษาความมั่นคงหรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ และการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

2. บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มักเป็นกิจการที่เกี่ยวกับท้องถิ่นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวกับสวัสดิการ

ของประชาชนในท้องถิ่นโดยตรง หรือเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น

3. การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปขององค์กรร่วมในการจัดบริการสาธารณะนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างของตนให้แก่องค์กรร่วมดำเนินการได้ เช่น การจัดตั้งบริษัทจำกัดของท้องถิ่นต่าง ๆ

4. บริการสาธารณะที่รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันดูแล เนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น โดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้เด็ดขาด การจัดบริการสาธารณะที่รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันดูแล

การจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น

การบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Les Services Publics Locaux) ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Les Collectivités Locales) บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ด้วยกัน 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมอบหมายให้องค์ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำกับบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับ อันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล (Les Services Publics Communaux) บริการสาธารณะระดับจังหวัด (Les Services Publics Départementaux) และบริการสาธารณะระดับภาค (Les Services Publics Régionaux) โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่ และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ (โกวิท พวงงาม, 2550)

1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ
2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข และสิ่งแวดล้อม
3. บริการสาธารณะทางการศึกษา และวัฒนธรรม
4. บริการสาธารณะทางด้านการให้บริการ

แนวทางการปรับปรุงการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

การปรับปรุงบทบาทภารกิจ และขนาดของหน่วยงานของรัฐการปรับปรุงระบบการทำงานด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้ (คำณวน เล้าไพบุลย์กิจเจริญ, 2555)

1. ปรับปรุงการทำงานให้ง่าย
2. การรื้อปรับระบบงานที่ซ้ำซ้อน ยุ่งยาก
3. กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบค่าธรรมเนียม วิธีดำเนินการให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร
4. ปรับปรุงการบริการให้เบ็ดเสร็จที่จุดเดียว

5. เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์การบริการ
6. มีระบบการประเมินผลแบบเปิดเผย
7. ให้งานวัลบุคคล หรือหน่วยงานที่ได้พัฒนาการให้บริการ

การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้

1. จัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสัดส่วน
2. จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ
3. จัดสถานที่นั่งรอรับบริการ
4. จัดสถานที่ให้บริการให้สะอาด
5. มีแผ่นป้ายบอกห้องรับบริการ
6. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
7. จัดภูมิทัศน์ให้สวยงาม
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยมีป้ายชื่อผู้ให้บริการติดที่เสื้อ

ปัจจัยกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะการตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนา โดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมือง และเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยงวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศการเรียนรู้ องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน (กฤษ เพิ่มทันจิตต์, 2546 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2546, หน้า 94)

การสร้างวิธีการในการวัดผลลัพธ์จากการบริการสาธารณะ โดยการประเมินผลจากการร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธการทำงานใหม่ โดยสรุปว่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ คือ (ค่านวน เล่าไพบูลย์กิจเจริญ, 2555)

1. การกำหนดทิศทางให้ชัดเจนด้วยการสร้างวิธีการวัดผลให้ทำตามที่กำหนดไว้
2. การให้คำแนะนำ ปรีกษาระหว่างการดำเนินการจะเป็นประโยชน์สูงสุด โดยให้ผู้ชำนาญการ สร้างประเด็นให้
3. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น
4. การสร้างวิธีการวัดผล วิเคราะห์ผลเฉพาะงานที่ปฏิบัติ
5. การเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพ และมิติการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจสนองความต้องการแก่ลูกค้า ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการบริการได้ ไม่แน่นอน ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, 2552)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของผู้ให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ขาวประเสริฐ, 2556) โดยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. กิจกรรมกระบวนการส่งมอบ (Delivery activity) หมายถึง การดำเนินการ หรือการกระทำใด ๆ ของหน่วยให้บริการ อันเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ
2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) หมายถึง การบริการ ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่ คำปรึกษา การรับประกัน เป็นต้น
3. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer need and want) หมายถึง ความจำเป็นและปรารถนาของผู้รับบริการที่คาดหวังว่าจะได้จากการบริการนั้น ๆ
4. ความพึงพอใจ (Customer satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

หลักการการให้บริการ

บดินทร์ธ บัวรอด (2559) อธิบายว่า จอห์น ดี มิลเล็ท แสดงทัศนะถึงค่านิยมในการให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน อันมีสาระสำคัญประกอบไปด้วย

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมของการให้บริการภาครัฐที่ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นหรือกีดกัน การให้บริการประชาชนทุกคนจะมีความเป็นปัจเจกบุคคลภายใต้มาตรฐานของการให้บริการแบบเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความตรงต่อเวลา อันเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในทางตรงข้ามหากการบริการของภาครัฐไม่มีความตรงต่อเวลาก็คจะเป็นการยากที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้
3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้ที่มารับบริการ (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ซึ่งความเสมอภาคและบริการที่ตรงต่อเวลาจะไม่มีประโยชน์ถ้าหากจำนวนของการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนไม่พึงพอใจในระยะยาวได้
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงาน ให้บริการว่าจะหยุดบริการในช่วงใดก็ได้

5. การให้บริการแบบก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือขีดความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

มณีนรีตน์ แดงอ่อน (2551, หน้า 34) ได้นำเสนอหลักการในการพัฒนาการบริการเชิงรุกจากแนวคิดของชวงส์ ฉายะบุตร ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้เห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

การพัฒนาการให้บริการให้มีความประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถกระทำได้

3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการบริการให้น้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวและสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรของความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก นอกจากนี้การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการสมควรจะได้รับ และควรให้คำแนะนำด้วยความพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วยความเต็มใจ

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เนื่องจากผู้รับบริการบางส่วนยังมีทัศนคติไม่ดีต่อการบริการของรัฐ ซึ่งอาจมองว่าการติดต่อขอรับบริการจากราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสาร การทำความเข้าใจกัน หากเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการปรับภาพลักษณ์ใหม่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และเปลี่ยนทัศนคติใหม่ให้ดีขึ้น ยอมรับฟังความคิดเห็น เหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการ นอกจากนี้ความ

กระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความศรัทธาและเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น

5. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นอีกเป้าหมายหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการในหน่วยงานราชการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อหรือรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการบริการที่เกิดจากรู้สึกภายใน (Service Mind) ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและหน่วยงานราชการ อันจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดี การสื่อสารที่ดี และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและตัวบุคลากร รวมถึงภาพลักษณ์ที่เป็นองค์กรรวมของหน่วยงานราชการทั้งระบบ

6. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

6.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมมูลกันภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package Service) เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

อำนวย ตั้งเจริญชัย (2547, หน้า 35) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร ทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการ เกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า โดยมีหลักการพื้นฐานของการบริการประกอบด้วย

1. ทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยงานบริการนานเกินไป

3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยงานบริการให้น่ารื่นรมย์
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย รู้จักสถานที่ และขั้นตอนทางการบริการ
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น ที่ถ่ายเอกสาร รับแลกเงิน รับเงินในรูปบัตรเครดิต

เป็นต้น

ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีคุณลักษณะที่ดีดังนี้

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง ฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ ต่อผู้มาขอรับบริการ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้รับอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิก การพูด และความรู้
11. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
12. แสดงให้ปรากฏชัดเจนว่ามีความสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อขอรับบริการ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการ สามารถพิจารณาได้ทั้งในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. เชิงคุณภาพ ความสำคัญในเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย
 - 1.1 สร้างความพอใจและความจงรักภักดี การให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ผู้ใช้บริการติดใจและรู้สึกพอใจต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ไม่คุ้นเคยในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี ซึ่งความพอใจและความจงรักภักดีจากผู้ใช้บริการจะยากเต็มทีในยุคที่มีบริการจากคู่แข่งให้เลือกมากมาย
 - 1.2 การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร มีผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพแล้ว
 - 1.3 อิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมากในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการและเป็นพื้นฐานการบอกถึงความคุ้มค่าคือคุณภาพการให้บริการ
 - 1.4 เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาดล้วนไม่คงทนอาจเกิดกลยุทธ์ หรือพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดใหม่ ๆ มาสู่ตลาด หลักฐานอันหนึ่งที่ชัดเจน คือ ผลิตภัณฑ์ในบริการธุรกิจหนึ่ง ๆ จะเหมือนกันหรือคล้ายกันมาก แต่สิ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการมองเห็นความแตกต่างได้ คือ คุณภาพการให้บริการซึ่งเกิดขึ้นจากพนักงานทุกคนที่มอบการบริการผ่านกระบวนการบริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้การบริการที่มีคุณภาพและได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

2. เชิงปริมาณ

2.1 ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาดจากการบริการย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงานพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องมาตามแก้ไขและการสูญเสียลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ดังนั้นการปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการบริการย่อมช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด ในที่สุดอาจจะเกิดขึ้นซ้ำได้ นอกจากนี้การหาลูกค้าใหม่จะใช้เงินมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าเอาไว้และเพื่อเป็นการชดเชยลูกค้าที่สูญเสียไป

2.2 เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้องค์กร เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในบริการที่จะได้รับแล้วว่าคุ้มค่าที่ตอบสนองความต้องการได้ย่อมทำให้ตัดสินใจได้ไม่ยาก การเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดและพอใจในการบริการย่อมเป็นไปได้ไม่ยากนัก

การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

การพิจารณาคุณภาพการบริการ เป็นการพิจารณาคุณภาพ 5 ด้าน ด้วยกัน คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, 2552)

1. คุณภาพด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคารและสถานที่ เป็นต้น
2. คุณภาพขององค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น บุคลากร ภาวลักษณะของหน่วยงาน เป็นต้น
3. คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเอง
4. คุณภาพด้านสารสนเทศ เช่น ข้อมูลและประเภทสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความทันสมัย เป็นต้น
5. คุณภาพด้านเทคโนโลยี เช่น การนำระบบออนไลน์มาใช้ในรูปแบบของธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเปิดบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ (สมิต สัมฤทธิ์, 2546)

1. รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึง ถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการ ต้องการหรือไม่
4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น
5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าได้รับในการบริการกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับการบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้
 - 1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้
 - 1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น
 - 1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน
 - 1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน
 - 1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ
 - 1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น
 - 1.7 ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ การศึกษา เป็นต้น

1.9 ค่าชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2 ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

2.3 การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการและชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

2.4 ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

2.5 ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

2.6 การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

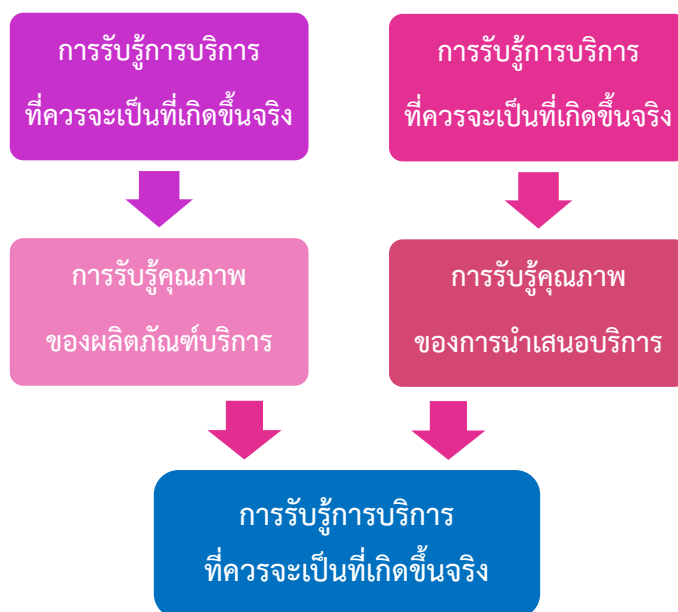
องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2544)

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ายที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน

การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ จะเห็นว่าความพึงพอใจในการบริการ เกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็น ภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2550, หน้า 28)

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการ ที่รับบริการ หรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

ปัจจัยที่สำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกระบวนการบริการ

(ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2557) กล่าวว่า ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการบริการ นักการตลาดบริการควรจะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ระดับของการมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการบริการกระบวนการบริการจะแตกต่างกันตามระดับการมีส่วนร่วมของลูกค้าที่แตกต่างกัน เช่น กระบวนการบริการในกรณีที่ลูกค้าต้องบริการตนเองจะแตกต่างจากกรณีที่มีพนักงานให้บริการลูกค้า เป็นต้น

2. สถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการสถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการ มีความสำคัญต่อการออกแบบกระบวนการบริการให้ลูกค้าในสถานที่เฉพาะของกิจการบริการต่าง ๆ เช่น โรงภาพยนตร์หรือร้านซักรีด เป็นต้น จะแตกต่างจากในกรณีที่กระบวนการบริการลูกค้าของสถานที่ลูกค้าเอง เช่น กรณีของการบริการการจัดปลวก เป็นต้น

3. ประเภทของการบริการ บุคคลหรือใช้เครื่องมือเป็นหลักในการบริการ การออกแบบกระบวนการจะต้องพิจารณาว่าบริการนั้นใช้บุคคลเป็นหลัก เช่น บริการที่ปรึกษาด้านการจัดการธุรกิจ เป็นต้น หรือว่าใช้เครื่องมือเป็นหลัก เช่น บริการจากเครื่องฝากถอนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น

4. ระดับของการติดต่อกันระหว่างพนักงานและลูกค้ามากหรือน้อยนั้น มีผลกระทบต่อรูปแบบของกระบวนการ กล่าวคือ ในกรณีที่ระดับของการติดต่อกันน้อย เช่น การจองตั๋วภาพยนตร์

ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น จะมีกระบวนการที่แตกต่างกับกรณีที่มีระดับของการติดต่อกันมาก เช่น การเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล เป็นต้น

5. ระดับของความเป็นมาตรฐานในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมของกระบวนการควรพิจารณาว่าการนำเสนอบริการนั้นมีรูปแบบเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมดทุกครั้ง เพื่อการควบคุมคุณภาพและลดต้นทุนในการดำเนินการ หรือว่าอาจมีการนำเสนอบริการในลักษณะที่แตกต่างจากมาตรฐานได้ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

6. ระดับความซับซ้อนของบริการจะเกี่ยวข้องกับจำนวนของลำดับขั้นตอนหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ กระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนมาก เช่น บริการรับจัดงานแต่งงาน ซึ่งแตกต่างจากกระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนน้อย เช่น บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น

ด้านสภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพของการบริการ

(ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งลิโอบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใดบริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วยและอยากที่จะเข้าไปใช้บริการ

(ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2557) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการให้บริการ สถานที่ที่ลูกค้าและกิจการมีปฏิสัมพันธ์กันและองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกหรือสื่อสารบริการนั้น

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้และใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพของบริการ ประกอบด้วย อาคารสำหรับบริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็มเคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ลิโอบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่งป้าย ประชาสัมพันธ์

หน้าที่ของลักษณะทางกายภาพของการบริการ

ชุตีรัตน์ เจริญสุข (2546 : 149) กล่าวว่า ธุรกิจบริการมีการใช้หลักฐานทางวัตถุหรือลักษณะทางกายภาพของการบริการเป็นส่วนหนึ่งของส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยมีบทบาทหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. เป็นสื่อที่ใช้เรียกร้องความสนใจ จูงใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและทำให้บริษัทแตกต่างจากคู่แข่ง เช่น การออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายใน เป็นต้น

2. เป็นสื่อในการสร้างข่าวสาร เพื่อติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับลักษณะเด่นและระดับคุณภาพของการบริการ เช่น สัญลักษณ์ของบริษัท การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและก้าวหน้าของบริษัท เป็นต้น

3. เป็นสื่อที่ก่อให้เกิดผลในทางที่ดีขึ้น กระตุ้นให้ลูกค้ามีความต้องการอยากใช้บริการของบริษัทเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น ลูกค้าจะสัมผัสถึงระดับคุณภาพของการบริการก่อนการซื้อได้ยาก ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าที่มีตัวตน ฉะนั้นการสร้างลักษณะทางกายภาพของการบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น

ดังนั้น ลักษณะทางกายภาพของการบริการ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใด บริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วยและอยากที่จะเข้าไปใช้บริการ

โดยในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้นำแนวคิดเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดบริการมาประยุกต์ใช้ โดยได้นำมาเปรียบเทียบกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายบริการ ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อช่องทางการให้บริการ
2. ด้านกระบวนการบริการ ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านบุคลากรบริการ ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

แนวคิดการพัฒนาระบบสารสนเทศและการพัฒนาระบบสารสนเทศสมัยใหม่

การพัฒนาระบบสารสนเทศ (System Information Development) คือ การสร้างระบบงานใหม่หรือการปรับเปลี่ยนระบบงานเดิมที่มีอยู่แล้ว ให้สามารถทำงานเพื่อแก้ปัญหาการดำเนินการขององค์กรได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน มีองค์ประกอบดังนี้

สาเหตุที่ก่อให้เกิดความคิดในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

1. ระบบสารสนเทศที่ใช้อยู่ในปัจจุบันอาจไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ระบบได้
2. ระบบสารสนเทศที่ใช้อยู่ในปัจจุบันไม่สามารถสนับสนุนการดำเนินงานในอนาคตได้
3. เทคโนโลยีที่ใช้อยู่ในระบบสารสนเทศปัจจุบันอาจล้าสมัยมาก
4. ระบบสารสนเทศปัจจุบันมีขั้นตอนการใช้งานที่ยุ่งยากและซับซ้อน
5. ระบบสารสนเทศปัจจุบันมีการดำเนินงานที่ผิดพลาด
6. ระบบสารสนเทศปัจจุบันไม่มีมาตรฐานหรือขาดเอกสารที่อ้างอิงระบบ

แนวคิดในการพัฒนาระบบสารสนเทศสมัยใหม่

เกษร ตันนุกิจ (2550) กล่าวว่า ในโลกยุคปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ได้พัฒนาระบบงานข้อมูลด้วยวิธีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้สำหรับช่วยการดำเนินงานด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการประมวลผลเพื่อให้ได้ระบบสารสนเทศ (Information System) เป็นการรวมกลุ่มของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ มนุษย์ กระบวนการ ฐานข้อมูลและอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ สำหรับใช้ในงานระดับปฏิบัติการ การบริหารและการตัดสินใจ ดังนี้

ระบบสารสนเทศการประมวลผลรายการธุรกรรมข้อมูล (Transaction Processing) เป็นระบบสารสนเทศระดับปฏิบัติการที่นิยมใช้กันแพร่หลาย และส่งผลดีให้กับองค์กรในด้านการประหยัดกำลังคน เวลา และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรในการประมวลผลข้อมูลจำนวนมากที่เกิดจากการปฏิบัติงานประจำ (Routine work) เช่น ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลการขายให้กับคอมพิวเตอร์โดยระบบจะทำการประมวลผลทันที การทำในลักษณะเช่นนี้จะทำให้สารสนเทศเป็นประโยชน์กับผู้ใช้ทันที เพื่อผู้บริหารระดับปฏิบัติการใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญในการควบคุมดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ (Management Information Systems – MIS) เป็นระบบสารสนเทศที่จัดทำเป็นรายงานสรุปตามความต้องการของผู้บริหารระดับกลาง สำหรับนำไปใช้ในการวางแผน ควบคุม กำกับดูแลสั่งการ และประกอบการตัดสินใจ โดยทั่วไปจะรายงานสรุปค่าสถิติต่าง ๆ ที่ได้จากการดำเนินงานในรูปของตารางหรือกราฟเปรียบเทียบ เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการทำความเข้าใจ จำแนกเป็น 4 ประเภท ประเภทแรกคือ รายงานตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ล่วงหน้า อาจเป็นทุกวัน ทุกสัปดาห์ ทุกเดือน หรือทุกปี ประเภทที่สอง คือ รายงานสรุปการดำเนินงานโดยภาพรวม โดยปกติจะแสดงผลในรูปของตารางสรุปจำนวนและกราฟเปรียบเทียบ ประเภทที่สาม คือ รายงานที่จัดทำตามเงื่อนไขเฉพาะ เป็นรายงานที่ทำตามเงื่อนไขพิเศษไม่อยู่ในเกณฑ์การจัดทำรายงานตามปกติ เพื่อผู้บริหารระดับกลางได้ใช้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจได้อย่างทันเวลา และประเภทที่สี่ คือ รายงานที่จัดทำตามความต้องการ เป็นรายงานที่จัดทำขึ้นเมื่อผู้บริหารมีความต้องการในรายงานเท่านั้น เช่น รายงานเปรียบเทียบยอดขายสินค้าของเดือนเดียวกัน ปีเดียวกัน ในปีนี้กับปีที่แล้ว รายงานยอดขายที่ลดลงของพนักงาน เป็นต้น

ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System: DSS) เป็นระบบสารสนเทศที่นำข้อมูลจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการตัดสินใจ แก้ปัญหาเฉพาะกรณีตามที่ผู้บริหารระดับกลางหรือระดับสูงต้องการ เป็นการเน้นการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้สารสนเทศเป็นพื้นฐานทำให้ผู้บริหารทราบทางเลือกไหนที่ดีที่สุด ทางเลือกไหนไม่ดีที่สุดลดหลั่นกันไปตามลำดับ เช่น ระบบสนับสนุนการตัดสินใจเพื่อใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวข้องกับตำแหน่งของสถานที่และเส้นทางการเดินทาง คือ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System: GIS) ซึ่งได้รับความ

นิยมอย่างแพร่หลายในองค์กรต่าง ๆ ในต่างประเทศ เช่น ผู้บริหารฝ่ายขายต้องการตรวจสอบยอดการขายสินค้าของแต่ละจังหวัดทั่วประเทศที่มีการจัดจำหน่ายหรือให้บริการ หรือผู้บริหารโรงเรียนต้องการจัดเส้นทางการเดินรับ - ส่งนักเรียน โดยให้เกิดความสะดวกแก่นักเรียนและมีประสิทธิภาพสูง เป็นต้น

ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Executive Information Systems: EIS) เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยวิเคราะห์ปัญหา ศึกษาแนวโน้ม และวางแผนกลยุทธ์ ผู้บริหารสามารถเข้าถึงสารสนเทศจากฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร การสรุปสารสนเทศที่เข้าใจง่ายกระทำได้อย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการในรูปแบบของรายงาน ตาราง และกราฟ นอกจากนั้นยังมีการออกแบบส่วนที่ติดต่อกับผู้ใช้งาน (User interface) ให้ผู้บริหารใช้งานง่าย เช่น ข้อมูลคู่แข่งทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดัชนีเศรษฐกิจ เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality)

คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality) หมายถึง คุณภาพของระบบสารสนเทศที่เหมาะสมกับการใช้งานตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ดังนั้นคุณภาพของระบบสารสนเทศพิจารณาได้จากประโยชน์ใช้สอย ความง่ายในการใช้งาน ความง่ายในการเข้าถึง ความสำเร็จภาพ และเวลาในการตอบสนองของระบบสารสนเทศ (Systems Quality) คุณภาพของระบบสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน โดยมีผู้ทำการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพระบบที่มีต่อการใช้งาน และคุณภาพของระบบสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานไว้ในการศึกษาหลายงานด้วยกัน เช่น Petter & Fruhling (2011) พบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศในการตอบสนองทางการแพทย์ฉุกเฉิน STATPack มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศ Dong, Cheng & Wu (2014) ได้ทำการศึกษาบริการเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมในอุตสาหกรรมดิจิทัลคอนเทนต์ กรณี Facebook ในไต้หวัน พบว่า คุณภาพระบบมีผลกระทบเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน Chen, Chen & Capistrano (2013) ได้ศึกษาว่า ความสำเร็จของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เปรียบเทียบในทั้งสองประเทศ โดยพบว่า คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานโดยผลิตจากข้อมูลที่เป็นความจริงและทันสมัย สามารถเข้าถึงระบบข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ Tam & Oliveira (2016) กล่าวถึงคุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality) ของ DeLone & McLean (2003) ประกอบด้วย

1) ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง (System Quality) คือ ความสมบูรณ์ (Completeness) เข้าใจง่าย (Ease of Understanding) มีความเป็นส่วนตัว (Personalization) ตรงประเด็น (Relevance) ความปลอดภัย (Security) ของระบบสารสนเทศที่นำมาให้บริการ

2) ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คือ ระบบเหมาะสมกับการใช้งาน (Adaptability) ความพร้อมใช้งานและง่าย (Availability) มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความ

เชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Time) และประโยชน์ใช้สอย (Usability)

3) ด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ประกอบด้วย สิ่งสัมผัสได้ (Tangible) การรับประกัน (Assurance) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness)

4) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) คือ การใช้ซ้ำ (Repeat Visit) และความพึงพอใจโดยรวม (User Survey) อีกทั้งระบบยังช่วยให้ผู้ใช้งานสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance)

Venkatesh, Davis & Morris (2003 อ้างในสิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์ตุรภัทร, 2558) ได้เสนอทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) เกิดจากการประยุกต์ข้อมูลจาก 8 ทฤษฎี ได้แก่

1) ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการเชื่อมโยงระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Theory of Reasoned Action: TRA)

2) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานเป็นตัววัดความสำเร็จของการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

3) ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับจิตวิทยาเพื่อใช้สนับสนุนแรงจูงใจที่ใช้อธิบายถึงการแสดงพฤติกรรม (Motivational Model: MM)

4) ทฤษฎีที่ศึกษาทางด้านพฤติกรรมซึ่งได้รับการพัฒนาและขยายมาจากทฤษฎี TRA (Theory of Planned Behavior: TPB)

5) ทฤษฎีที่ผสมผสานกันระหว่าง TAM กับ TPB เพื่อใช้สำหรับทดสอบการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยประสมการณ์การใช้ระบบว่ามีอิทธิพลต่อการปรับปรุงและการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

6) ทฤษฎีที่ใช้วัดการใช้งานจริงในเทคโนโลยีและใช้ทำนายเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล (Model of PC Utilization: MPCU)

7) ทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับความหลากหลายของปัจจัยที่ใช้อธิบายถึงนวัตกรรมและใช้เป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมในองค์กร (Innovation Diffusion Theory: IDT) หรือ (Diffusion of Innovations: DOI)

8) ทฤษฎีด้านพฤติกรรมมนุษย์ที่พบว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเกิดจากอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมปัจจัยส่วนบุคคลและคุณสมบัติด้านพฤติกรรมส่วนตัว (Social Cognitive Theory: SCT)

Venkatesh et al. (2003) ได้ศึกษาบริษัทและองค์กร 4 แห่งที่กำลังประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ โดยเป็นองค์กรที่มีความแตกต่างทางเทคโนโลยี ลักษณะองค์กร ประเภทอุตสาหกรรม หน้าที่

องค์กร และลักษณะการใช้งาน เก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานระบบจำนวนทั้งสิ้น 654 ราย ทดสอบหาความเชื่อมั่นและความตรงด้วยวิธีทางสถิติ Cronbrach's Alpha ได้ค่าเท่ากับ 0.70 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ Partial Least Squares (PLS) ผลจากการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ พบว่ามี 4 ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ระบบ (Behavioral Intention) และการใช้งานระบบ (Use Behavior) คือ

1. ความหวังในการดำเนินการ (Performance Expectancy) คือ ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้เทคโนโลยีได้ ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีความหมายคล้ายคลึงกับความคาดหวังในประสิทธิภาพประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด คือ

1.1 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM และ C-TAM-TPB) ใช้วัดระดับผลผลิต (Productivity) ประสิทธิภาพ (Performance) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) และประโยชน์ (Usefulness)

1.2 ความสามารถของระบบสารสนเทศที่แต่ละบุคคลเชื่อว่า การใช้งานระบบสารสนเทศจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ (MPCU) นำมาใช้วัดระดับผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน (Effect on the Performance of Job) การลดระยะเวลาการทำงาน (Decrease the Time) การเพิ่มคุณภาพของผลลัพธ์ (Increase the Outcome) การเพิ่มประสิทธิภาพ (Increase Effectiveness) การเพิ่มปริมาณ (Quantity of Output) และสามารถนำมาช่วยในงานได้ (Assist on Job)

1.3 แรงจูงใจภายนอก (MM) ใช้วัดระดับผลผลิต ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประโยชน์ เช่นเดียวกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM และ C-TAMTPB) นอกจากนี้ยังรวมถึงการวัดระดับผลสำเร็จ (Accomplish) และความง่ายกว่า (Easier)

1.4 ความคาดหวังในผลลัพธ์ของการทำงาน (SCT) ถูกนำมาใช้วัดระดับประสิทธิภาพการใช้เวลาน้อยลง (Spend Less Time) การเพิ่มคุณภาพของงาน การคาดหวังที่จะให้ผู้อื่นเห็นความสามารถของตนเอง และโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง

1.5 นวัตกรรมนั้นมีข้อได้เปรียบหรือมีข้อดีกว่า (DOI) ใช้วัดระดับความสำเร็จของงานคุณภาพของงานประสิทธิภาพ ผลผลิต การใช้งานที่ง่ายกว่า และประโยชน์ สรุปว่า ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงาน (Performance Expectancy) ถูกนำมาใช้วัดระดับประโยชน์ ความสำเร็จ ผลผลิต และโอกาสในการปฏิบัติงาน

2. ความคาดหวังด้านความพยายามของผู้ใช้งานในระบบ (Effort Expectancy) คือ ความง่ายของการใช้งาน ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีแนวคิดเช่นเดียวกันกับความคาดหวังในความพยายาม ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด คือ

2.1 การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (TAM/TAM2) นำมาใช้วัดระดับความสำเร็จ ความง่ายกว่า และไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก (Free of Effort)

2.2 นวัตกรรมนั้นมีความยากหรือง่ายต่อการใช้งาน (MPCU) ใช้วัดระดับความซับซ้อน (Complicate) การใช้เวลา (Time) และการเรียนรู้ (Learn)

2.3 ง่ายต่อการใช้งาน (DOI) ใช้วัดระดับความง่าย ความยาก สามารถเข้าใจได้ง่าย (Understandable) และระยะเวลาที่ต้องใช้ไป (Time-consuming) สรุปว่า ความคาดหวังในความพยายามนำมาใช้วัดระดับ สามารถเข้าใจได้ง่าย ความง่าย/ ง่ายต่อการใช้งาน และการเรียนรู้ที่จะใช้งาน (Learning to Operate)

3. อิทธิพลจากสังคม (Social Influence) คือ ระดับการเข้าใจของแต่ละบุคคลถึงความสำคัญที่จะเชื่อว่าควรใช้ระบบใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานได้กำหนดปัจจัยทางพฤติกรรม 3 ปัจจัย ดังนี้

3.1 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) คือ ความเข้าใจของบุคคลกับพฤติกรรมการแสดงออกของผู้มีอิทธิพลที่มีต่อตนเอง (TRA Model)

3.2 ปัจจัยด้านสังคม (Social Factors) คือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่แสดงออกถึงวัฒนธรรมและข้อตกลงระหว่างบุคคลที่มีอยู่ในสถานการณ์สังคมนั้น ๆ (MPCU Model)

3.3 ภาพลักษณ์ (Image) คือ ระดับของการใช้นวัตกรรม (ระบบ) ที่ทำให้เข้าใจว่าช่วยเพิ่มภาพลักษณ์หรือสถานะภาพทางสังคม (IDT Model)

สรุปว่า อิทธิพลของสังคม ใช้วัดระดับความสำคัญของอิทธิพลจากบุคคลรอบข้างหรือสังคมในการใช้งาน

4. สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (Facilitating Condition) คือ ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าโครงสร้างพื้นฐานที่องค์การมีจะช่วยส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้งานได้ โดยปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีแนวคิดเช่นเดียวกันกับสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด คือ

4.1 การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ (TPB และ C-TAM-TPB) นำมาใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกลำดับไปใช้ประโยชน์ (Availability) ความรู้ และความสามารถ อย่างไรก็ตาม Ajzen (2010) ได้นำเสนอแบบจำลองตามลำดับชั้น (Hierarchical or Higher-order Model) ที่ใช้อธิบายรายละเอียด การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ ว่าเกิดจากหรือถูกสร้างมาจากความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานที่ใช้วัดระดับความสามารถของบุคคล (Person's Capabilities) และความสามารถในการควบคุม (Control Ability) ที่ใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกลำดับไปใช้ประโยชน์ ความรู้ และความสามารถ

4.2 สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (MPCU) นำมาใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกลำดับไปใช้ประโยชน์

4.3 ความสอดคล้องหรือเหมาะสมกับผู้ใช้งาน (DOI) ใช้วัดระดับความสอดคล้อง (Compatible) และความเหมาะสม (Fit) สรุปว่า สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานนำมาใช้วัดระดับทรัพยากรที่จำเป็นความรู้ และความเหมาะสมกับผู้ใช้งาน

5. ความไว้วางใจ (Trust) หมายถึง ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการสร้างความภักดี และมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกันระหว่างความไว้วางใจและความภักดีของลูกค้า ในการสร้างความมั่นใจของลูกค้า และการส่งมอบคุณภาพการบริการนำไปสู่องค์กรที่ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้น ความไว้วางใจของลูกค้า มีการศึกษาความไว้วางใจหลากหลายสาขา รวมทั้งทางด้านจิตวิทยา และเศรษฐศาสตร์ในด้านจิตวิทยา จากการศึกษาที่ผ่านมาความไว้วางใจโดยทั่วไปมุ่งเน้นในด้าน ลักษณะประจำตัวบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ อุปนิสัย ทัศนคติ และแรงจูงใจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เมทินี จันทระกระแจะ (2560) ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการพยายาม การอำนวยความสะดวก และการไว้วางใจ โดยรวมกันพยากรณ์ความผันแปรของการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานครได้ คิดเป็นร้อยละ 71.4 ในขณะที่ปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพระบบและคุณภาพของข้อมูล และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านลักษณะเทคโนโลยี ความหวังในการปฏิบัติงานและอิทธิพลของสังคม ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้านประกอบด้วย การบรรลุวัตถุประสงค์ การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ประสิทธิภาพในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ประสิทธิภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มากกว่าปัจจัยทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่จะเป็นในเรื่องการให้ความรู้และการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่พอเพียงและไม่ทั่วถึง และบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่เพียงพอ

วรุณี เชาว์นัสุม และดวงตา สราญรมย์ (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุก ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน

ไกรทพนธ์ เต็มวิทย์ขจร, ศิริชัย นามบุรี และนิมารูนิ หะยิวาเงาะ (2559) ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ระยะที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ระยะที่ 1 ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งเท่ากับ 4.78 และเมื่อนำระบบมาประเมินโดยกลุ่มผู้ใช้พบว่า ระบบสามารถตอบสนองการดำเนินงานแบบทันทีทันใด มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 รองลงมาคือ ระบบมีความน่าเชื่อถือด้านข้อมูลที่นำเสนอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ระยะที่ 1 อยู่ในระดับดี โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อการจัดระดับความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมาคือ ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อระบบที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและมีประโยชน์ในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และอันดับสามพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงระบบที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลาและมีความพึงพอใจต่อรายละเอียดที่ครอบคลุมถึงสิ่งที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม ประจำปีงบประมาณ 2564 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนด ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ประกอบด้วย ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง ซึ่งพักอาศัย อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแหลมสอม) และหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มารับบริการซึ่งมีสถานที่ตั้งอยู่ภายใน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม จำนวนทั้งสิ้น 5,874 คน และบุคลากรขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแหลมสอม จำนวน 35 คน

กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง การสำรวจครั้งนี้จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้แผนการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ขนาดตัวอย่าง คำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ความผิดพลาดไม่เกิน 10% โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง

โดยคำนวณจากจำนวนประชากรที่ใช้บริการแยกตามงานบริการทั้ง 4 งาน ซึ่งมีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 5,874 คน ได้แผนการเก็บขนาดตัวอย่างประมาณ 198 ตัวอย่าง ประกอบด้วย

1. ประชาชน และ/หรือ
2. หัวหน้าหน่วยงานราชการ/เอกชน และ/หรือ
3. เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์แบบเลือกตอบ (Check List) และแบบปลายเปิด (Open End) จำนวน 2 ชุด คือ

1. แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลามาใช้บริการสูงสุด และเวลารอรับบริการสูงสุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอมโดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) การประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งประเด็นสำคัญที่ ประกาศ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เรื่องมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่นลูกจ้าง และพนักงานจ้างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2558 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2. แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง สังกัดฝ่ายงาน และระยะเวลาการทำงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) การประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งประเด็นสำคัญ ประกอบด้วย 1) ด้านการรวบรวมข้อมูล 2) ด้านการประมวลผลข้อมูล 3) ด้านการจัดเก็บข้อมูล 4) ด้านการแสดงผลข้อมูลและการนำไปใช้ และ 5) ด้านการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

การทดสอบเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามและได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริงและหาข้อบกพร่องนำมาแก้ไขปรับปรุงแล้วจึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามและนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป โดยในส่วนของแบบสอบถามของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.910 และแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.941

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้บุคลากรที่ผ่านการอบรมและมีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบเองได้ และในกรณีที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามเองได้จะทำการสัมภาษณ์โดยจัดเก็บข้อมูล ณ จุดบริการของหน่วยบริการจากที่พักอาศัยและจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

สรุปจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

งานบริการด้าน	ประชากร	แผนการเก็บ	เก็บจริง
บริการกฎหมาย	100	50	48
รายได้หรือภาษี	100	50	50
การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	50	49
สาธารณสุข	100	50	51
รวม	400	200	198

สำหรับการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม ทั้งสิ้น จำนวน 37 คน และผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 35 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้ดำเนินการวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การอธิบายลักษณะทั่ว ๆ ไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในรูปของค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

เครื่องมือทางสถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ มาตรารัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบคำถามแบบให้คะแนนตามน้ำหนักของความคิดเห็นที่ตรงกับประสบการณ์จริงของผู้ตอบ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมายดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับส่วนที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าความพึงพอใจคิดเทียบคะแนนดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อคำนวณค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าที่คำนวณได้นั้นมาเทียบเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยถืออัตราการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับส่วนที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าความคิดเห็นคิดเทียบคะแนนดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีความคิดเห็นมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง มีความคิดเห็นมาก
- ระดับ 3 หมายถึง มีความคิดเห็นปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง มีความคิดเห็นน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

เมื่อคำนวณค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าที่คำนวณได้นั้นมาเทียบเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยถืออัตราการแปลงผลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

การคำนวณร้อยละของระดับความพึงพอใจหรือระดับความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ คำนวณโดยใช้สูตร

$$\text{ร้อยละของระดับความพึงพอใจหรือระดับการปฏิบัติงาน} = \bar{X}/5 \times 100$$

โดยกำหนดให้ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือระดับการปฏิบัติงานในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม ประจำปีงบประมาณ 2564 ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 198 คน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงเป็นตาราง แผนภูมิ และคำอธิบาย แบ่งเป็น 3 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลามาใช้บริการ และเวลารอรับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม โดยแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

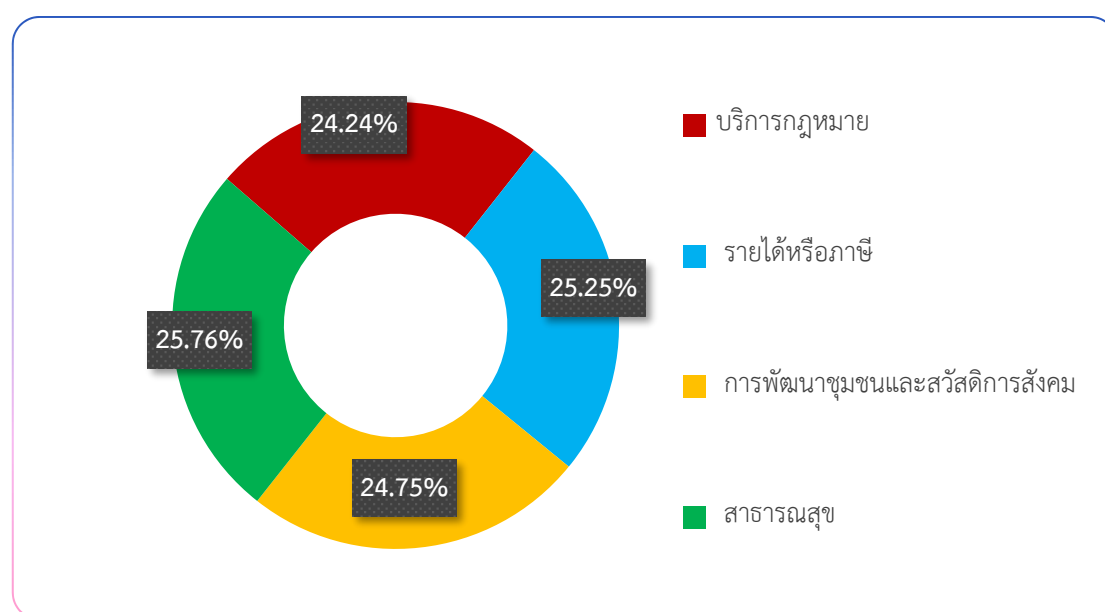
$\bar{x}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	จำนวน	ร้อยละ
บริการกฎหมาย	48	24.24
รายได้หรือภาษี	50	25.25
การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	49	24.75
สาธารณสุข	51	25.76
รวม	198	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการด้านสาธารณสุข มีจำนวนมากที่สุด โดยมีผู้เคยใช้บริการจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.76 รองลงมา คือ ด้านรายได้หรือภาษี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 และน้อยที่สุด คือ ด้านบริการกฎหมาย มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.24 แสดงดังแผนภูมิ

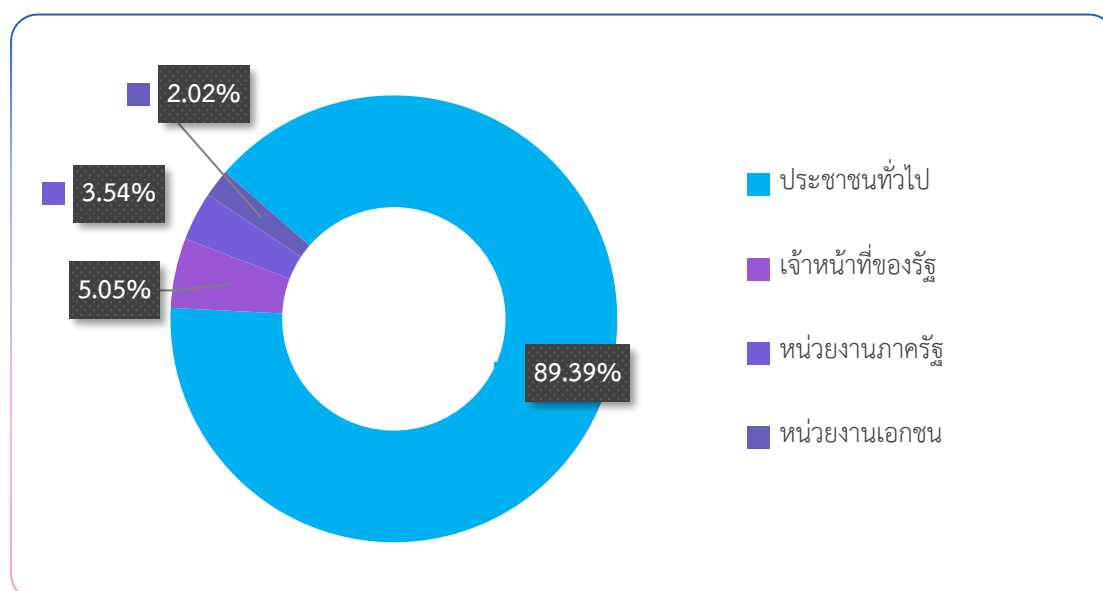


ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ประชาชนทั่วไป	177	89.39
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	10	5.05
หน่วยงานภาครัฐ	7	3.54
หน่วยงานเอกชน	4	2.02
รวม	198	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป มีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 89.39 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.05 หน่วยงานภาครัฐ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.54 และหน่วยงานเอกชน มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.02 แสดงดังแผนภูมิ

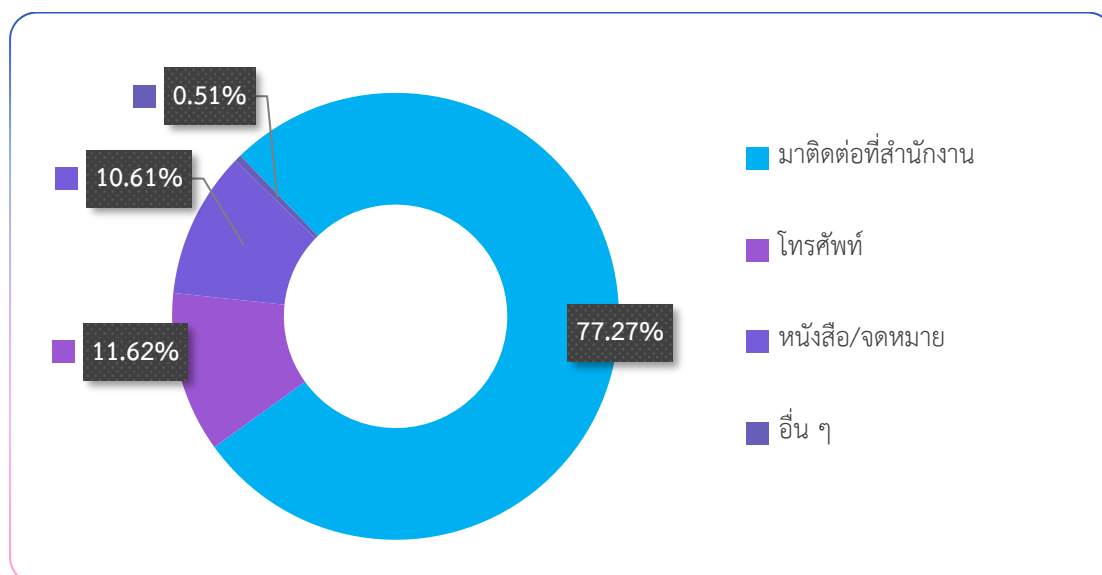


ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

ช่องทางการขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
มาติดต่อที่สำนักงาน	153	77.27
โทรศัพท์	23	11.62
หนังสือ/จดหมาย	21	10.61
ช่องทางอื่น ๆ	1	0.51
รวม	198	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการทั้งหมดมาขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงาน มีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 77.27 รองลงมา คือ ช่องทางโทรศัพท์ มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.62 หนังสือ/จดหมาย มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.61 และช่องทางอื่นๆ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.51 แสดงดังแผนภูมิ



ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

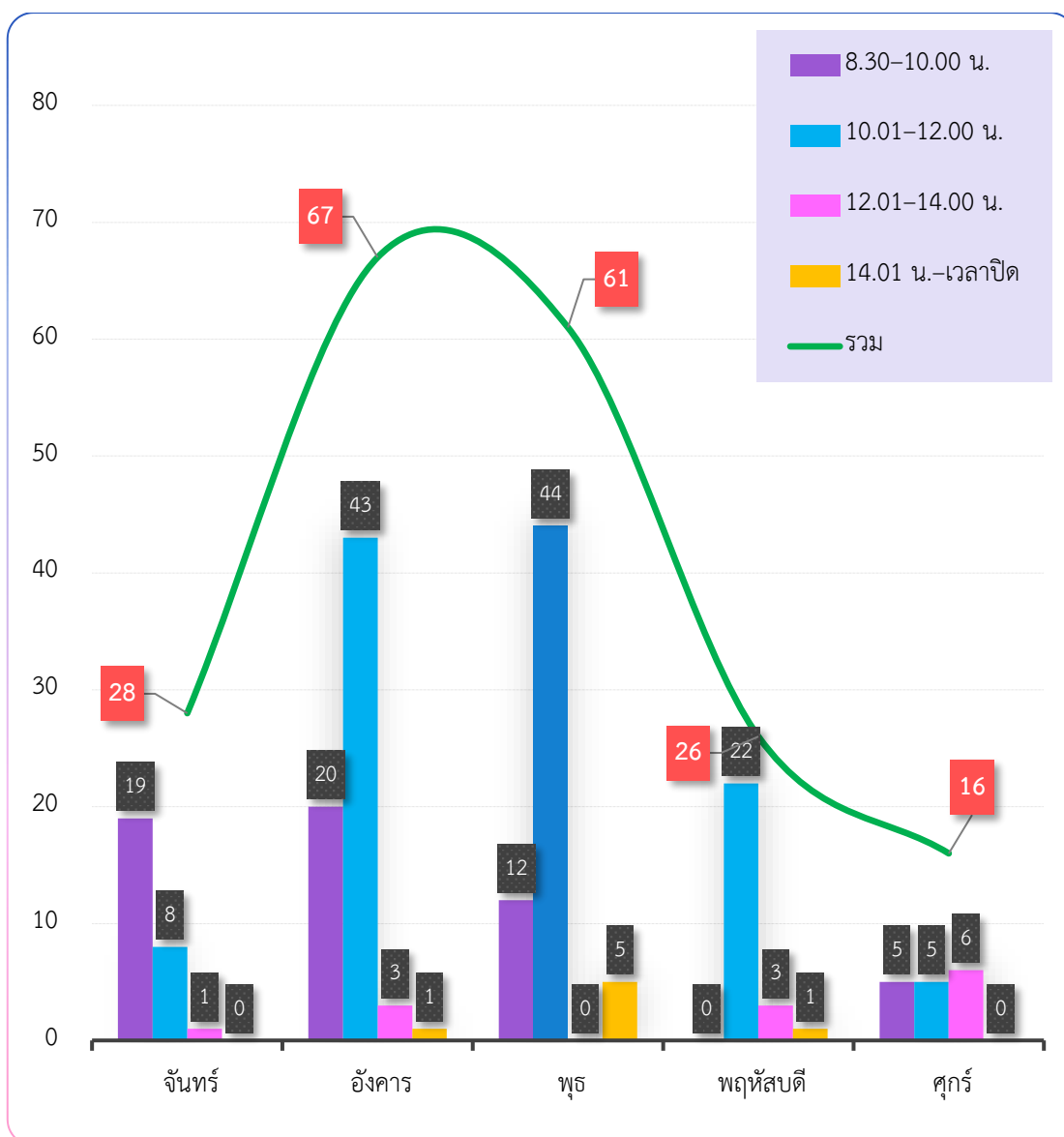
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ

วัน	เวลา									
	8.30–10.00 น.		10.01–12.00 น.		12.01–14.00 น.		14.01–เวลาปิด		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์	19	9.60	8	4.04	1	0.51	-	-	28	14.14
อังคาร	20	10.10	43	21.72	3	1.52	1	0.51	67	33.84
พุธ	12	6.06	44	22.22	-	-	5	2.53	61	30.81
พฤหัสบดี	-	-	22	11.11	3	1.52	1	0.51	26	13.13
ศุกร์	5	2.53	5	2.53	6	3.03	-	-	16	8.08
รวม	56	28.28	122	61.62	13	6.57	7	3.54	198	100.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมารับบริการในวันอังคารมากที่สุด มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.84 รองลงมา คือ วันพุธ มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.81 วันจันทร์ มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.14 วันพฤหัสบดี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.13 และ วันศุกร์ มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.08

สำหรับช่วงเวลาที่ผู้มาขอรับบริการมากที่สุด คือ ตั้งแต่เวลา 10.01–12.00 น. มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 61.62 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 8.30–10.00 น. มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.28 ช่วงเวลา 12.01–14.00 น. มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.57 และช่วงเวลา 14.01–เวลาปิด มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.54

หากมองภาพรวม 3 อันดับแรกของช่วงวันเวลาที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการมากที่สุด คือ วันพุธ เวลา 10.01–12.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 ของผู้รับบริการทั้งหมด รองลงมา คือ วันอังคาร เวลา 10.01–12.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.72 และวันพฤหัสบดี เวลา 10.01–12.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 แสดงดังแผนภูมิ

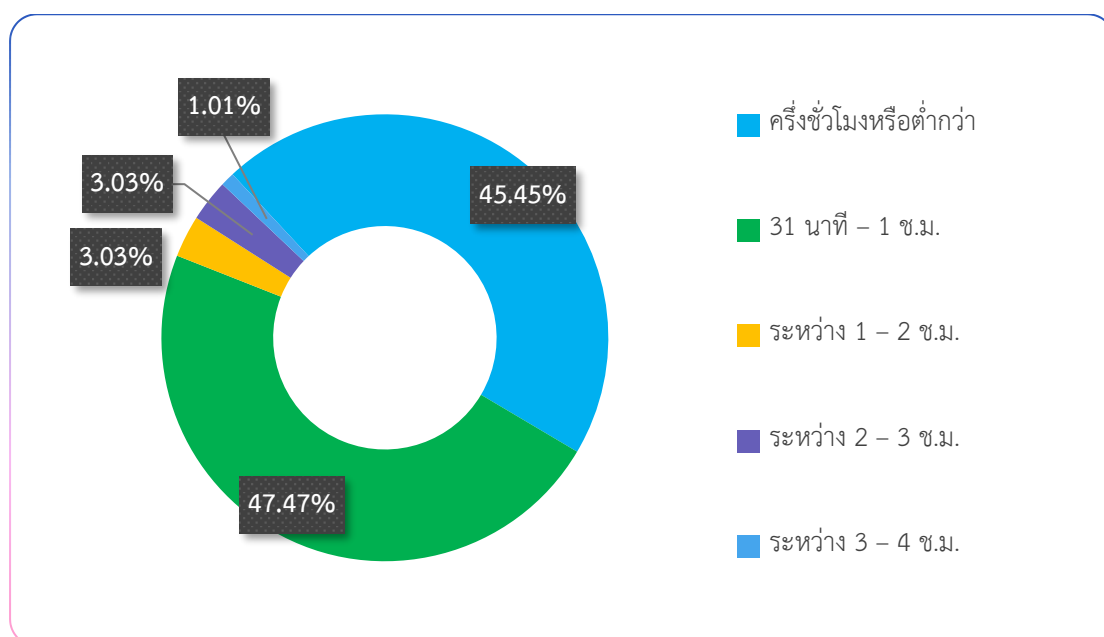


ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่รอรับบริการสูงสุด

เวลารอรับบริการสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า	90	45.45
31 นาที – 1 ชั่วโมง	94	47.47
1 – 2 ชั่วโมง	6	3.03
2 – 3 ชั่วโมง	6	3.03
3 – 4 ชั่วโมง	2	1.01
มากกว่า 4 ชั่วโมง	-	-
รวม	198	100.00

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่จะใช้เวลารอรับบริการ 31 นาที – 1 ชั่วโมง มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.47 รองลงมา คือ ใช้เวลารอรับบริการ ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 ใช้เวลารอรับบริการ 1 – 2 ชั่วโมง และ ใช้เวลารอรับบริการ 2 – 3 ชั่วโมง มีจำนวน 6 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 3.03 และใช้เวลาารอรับบริการ 3 – 4 ชั่วโมง มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.01 แสดงดังแผนภูมิ



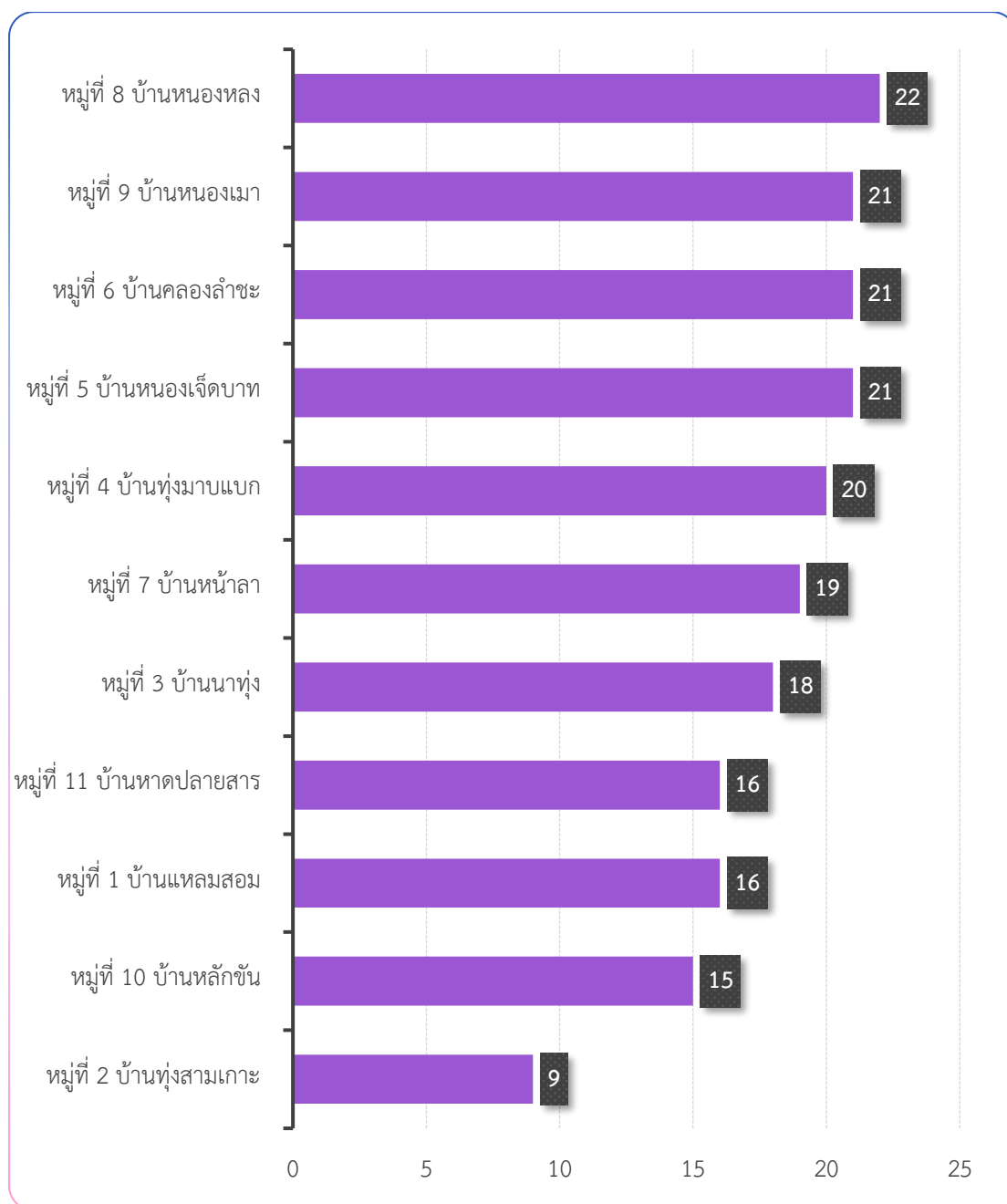
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

สถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านแหลมสอม	16	8.08
หมู่ที่ 2 บ้านทุ่งสามเกาะ	9	4.55
หมู่ที่ 3 บ้านนาทุ่ง	18	9.09
หมู่ที่ 4 บ้านทุ่งมาบแบก	20	10.10
หมู่ที่ 5 บ้านหนองเจ็ดบาท	21	10.61
หมู่ที่ 6 บ้านคลองลำชะ	21	10.61
หมู่ที่ 7 บ้านหน้าลา	19	9.60
หมู่ที่ 8 บ้านหนองหลง	22	11.11
หมู่ที่ 9 บ้านหนองเมา	21	10.61
หมู่ที่ 10 บ้านหลักขัน	15	7.58
หมู่ที่ 11 บ้านหาดปลายสาร	16	8.08
รวม	198	100.00

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการพักอาศัยหรือทำงานอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม ซึ่งประกอบด้วย หมู่ที่ 1 บ้านแหลมสอม จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.08 หมู่ที่ 2 บ้านทุ่งสามเกาะ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55 หมู่ที่ 3 บ้านนาทุ่ง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 หมู่ที่ 4 บ้านทุ่งมาบแบก จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 หมู่ที่ 5 บ้านหนองเจ็ดบาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.61 หมู่ที่ 6 บ้านคลองลำชะ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.61 หมู่ที่ 7 บ้านหน้าลา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 หมู่ที่ 8 บ้านหนองหลง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 หมู่ที่ 9 บ้านหนองเมา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.61 หมู่ที่ 10 บ้านหลักขัน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.58 และหมู่ที่ 11 บ้านหาดปลายสาร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.08 แสดงดังแผนภูมิ



ภาพที่ 4.6 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม ประจำปีงบประมาณ 2564 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 4 งานบริการ คือ 1. งานด้านบริการกฎหมาย 2. งานด้านรายได้และภาษี 3. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4. งานด้านสาธารณสุข ในด้านต่าง ๆ ที่ อบต. กำหนด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสิ้น 198 ตัวอย่าง 2) ศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม รวมทั้งสิ้น 35 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลามาใช้บริการสูงสุด และเวลารอรับบริการสูงสุด ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 3 ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม โดยแต่ละงานประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) แบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยทำการทดสอบ (Try out) แบบสอบถามที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มเป้าหมาย รวม 30 คน แล้วนำไปหาความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป โดยในส่วนของแบบสอบถามของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.910 และแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.941 ซึ่งสูงพอที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ทำการอบรมและฝึกทักษะแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง รวมถึงมีเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ควบคุมดูแลในการดำเนินการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลเป็นตาราง และแผนภูมิต่าง ๆ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการใช้บริการในด้านสาธารณสุขมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านบริการกฎหมาย
2. ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท
3. ประเภทผู้รับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่ขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงาน ในวันอังคาร เวลา 10.01-12.00 น. และใช้เวลาขอรับบริการ 31 นาที – 1 ชั่วโมง
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งาน คือ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้
 - 4.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00
 - 4.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40
 - 4.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80
 - 4.4 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80
5. ความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ สรุประดับความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการได้ดังนี้

5.1 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ **ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

5.1.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.1.1.1 อันดับที่ 1 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20

5.1.1.2 อันดับที่ 2 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

5.1.1.3 อันดับที่ 3 คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

5.1.1.4 อันดับที่ 4 คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80

5.1.2 เมื่อพิจารณางานเป็นรายข้อ สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.1.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 99.20

2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ/เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60

3) มีการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20

5.1.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบ คำผิด กาว เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.60

2) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.20

3) 3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40

5.2 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 2 คือ **ด้านรายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

5.2.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.2.1.1 อันดับที่ 1 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80

5.2.1.2 อันดับที่ 2 คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80

5.2.1.3 อันดับที่ 3 คือ **ขั้นตอนการให้บริการ/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

5.2.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.2.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 100.00

2) มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน บริการนอกสถานที่ ระบบออนไลน์ เป็นต้น / เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00

3) ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60

5.2.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.80

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20

3) การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว/เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00

5.3 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 3 คือ **ด้านสาธารณสุข** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

5.3.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.3.1.1 อันดับที่ 1 คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00

5.3.1.2 อันดับที่ 2 คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20

5.3.1.3 อันดับที่ 3 คือ **ช่องทางการให้บริการ/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

5.3.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.3.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40

2) เจ้าหน้าที่ / อสม. มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00

3) 3. ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ บริการสาธารณสุขเคลื่อนที่ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20

5.3.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) พื้นที่ช่องทางให้บริการมีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.00

2) เจ้าหน้าที่ / อสม. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านสาธารณสุข เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.40

3) 3. เจ้าหน้าที่ / อสม. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น / ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด แบบฟอร์ม บัตรคิว เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00

5.4 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **บริการกฎหมาย** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40

5.4.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.4.1.1 อันดับที่ 1 คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

5.4.1.2 อันดับที่ 2 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

5.4.1.3 อันดับที่ 3 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

5.4.1.4 อันดับที่ 4 คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

5.4.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.4.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) บุคลากรทางด้านกฎหมายมีบุคลิกภาพเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20

2) มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับข้อกฎหมายที่ควรรู้แก่ประชาชนรวมถึงระเบียบ ข้อปฏิบัติ ขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60

3) ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60

5.4.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) มีความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบ คำผิด เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.40

2) บุคลากรทางด้านกฎหมายมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.80

3) บุคลากรทางด้านกฎหมายมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00

6. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ สรุปได้ดังนี้

6.1 จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละประเภทมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80 หน่วยภาคเอกชน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 เจ้าหน้าที่ของรัฐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20 และต่ำที่สุดคือ หน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20

6.2 จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละช่องทางมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมาติดต่อที่สำนักงาน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40 ช่องทางอื่นๆ เช่น เสียตามสาย คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00 หนังสือ/

จดหมาย คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00 และต่ำที่สุดคือ ทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20

6.3 จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยวันพฤหัสบดี มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40 รองลงมา คือ วันพุธ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80 วันอังคาร คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 วันศุกร์ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 และต่ำที่สุด คือ วันจันทร์ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40

6.4 จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 ช่วงเวลา 14.01 - ปิด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80 และต่ำที่สุด คือ ช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

7. จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละระยะเวลามีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยระยะเวลาระหว่าง 31 นาที - 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20 รองลงมา คือ ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 ระยะเวลาระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60 และระยะเวลาระหว่าง 2 - 3 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.60

7.ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

7.1 จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60 และเพศชาย อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

7.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20 รองลงมา คือ วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80 วัยรุ่น (13-17 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60 และวัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60

7.3 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 รองลงมา คือ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ /สถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00

7.4 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 รองลงมา คือ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00 อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 และ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80

7.5 จำแนกตามอาชีพ พบว่า เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80 รองลงมา คือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20 นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80 ว่างาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00 และพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.60

7.6 จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 กลุ่มรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 กลุ่มรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 กลุ่มไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80 และกลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.60

7.7 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางไม่เพียงพอ น้ำประปาไม่มีใช้ ไฟดับบ้างนาน ๆ ครั้ง ควรรีบดำเนินการแก้ไขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมา คือ ท่อระบายน้ำอุดตัน ส่งกลิ่นเหม็น/น้ำประปาไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 18.00 น้ำมีปัญหา/ น้ำในท่อระบายน้ำมีกลิ่นเหม็นมาก/ไม่มีถังขยะ ไฟข้างทางไม่มี/อสม.ไม่ค่อยมาดูแล คิดเป็นร้อยละ 9.00 ของแต่ละประเด็น

8. การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

8.1 กลุ่มตัวอย่างบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม จำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นข้าราชการมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานสำนักงานปลัด และการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) เท่ากัน และมีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 5 ปี

8.2 ระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.20

8.2.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น สรุปได้ดังนี้

8.2.1.1 ประเด็นที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสูงสุด คือ **ด้านการแสดงผลข้อมูลและการนำไปใช้/ด้านการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.20 เท่ากัน

8.2.1.2 ประเด็นที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเป็นอันดับที่สอง คือ **ด้านการจัดเก็บข้อมูล** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.00

8.2.1.3 ประเด็นที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเป็นอันดับที่สาม คือ **ด้านการรวบรวมข้อมูล** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.40

8.2.1.4 ประเด็นที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเป็นอันดับที่สี่ คือ **ด้านการประมวลผลข้อมูล** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 77.20

8.2.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สรุปได้ดังนี้

8.2.2.1 ข้อที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ สูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ

1) บุคลากรในหน่วยงานได้นำข้อมูลสารสนเทศจากหน่วยงานของท่านเองหรือจากหน่วยงานอื่นไปใช้ในการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานอยู่เสมอ/ หน่วยงานมีการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศที่ดีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 83.40

2) หน่วยงานมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลสารสนเทศให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบโดยทั่วถึง / หน่วยงานมีการติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงการใช้ระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 82.80

3) หน่วยงานมีแผนงานและแนวทางการพัฒนาคุณภาพของระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 81.80

8.2.2.2 ข้อที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) หน่วยงานมีการประมวลผลข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการ และจุดมุ่งหมายของผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 76.00

2) บุคลากรในหน่วยงานมีความพึงพอใจต่อเครื่องมือที่ใช้ในการประมวลผลของข้อมูล เช่น โปรแกรมหรือระบบประมวลผลเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน โปรแกรม

คอมพิวเตอร์ที่ทางหน่วยงานจัดให้ เป็นต้น / หน่วยงานมีระบบความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูล เช่น การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ มีระบบสำรองข้อมูลตามรอบเวลา เป็นต้น อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 76.60

3) หน่วยงานมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการประมวลผลข้อมูล อยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 77.20

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมของทุกงานบริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยงานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด อาจสืบเนื่องมาจากทางองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอมได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างมีคุณภาพและการให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะการให้ความสำคัญต่อการพัฒนางานบริการอย่างเป็นระบบ สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการอย่างเป็นขั้นเป็นขั้นตอนและรวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ โดยเฉพาะในด้านช่องทางการให้บริการและด้านของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ซึ่งเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอมให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชนเป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับ มณีรัตน์ แดงอ่อน (2551) ได้นำเสนอหลักการในการพัฒนาการบริการเชิงรุก จากแนวคิดของชูวงศ์ ฉายะบุตร กล่าวว่า ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า และสอดคล้องกับอำนาจ ตั้งเจริญชัย (2547) ที่กล่าวว่า การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยมีหลักการพื้นฐานของการบริการประกอบด้วย (1) ทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ (2) อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยงานบริการนานเกินไป (3) อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน (4) สร้างบรรยากาศของหน่วยงานบริการให้น่ารื่นรมย์ (5) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย รู้จักสถานที่ และขั้นตอนทางการบริการ (6) เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น ที่ถ่ายเอกสาร รับแลกเงิน รับเงินในรูปบัตรเครดิต เป็นต้น เพื่อให้การบริการมีคุณภาพและส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานภาครัฐมากยิ่งขึ้น และดังที่คำนวณ เลาไพบุลย์กิจเจริญ (2555) เสนอการสร้างวิธีการในการวัดผลลัพธ์จากการบริการสาธารณะ โดยการประเมินผลจากการร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธ์การทำงานใหม่ โดยสรุปว่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ คือ 1. การกำหนดทิศทางให้ชัดเจนด้วยการสร้างวิธีการวัดผลให้ทำตามที่กำหนดไว้ 2. การให้คำแนะนำ ปรัชษาระหว่างการดำเนินการจะเป็นประโยชน์สูงสุด โดยให้ผู้ชำนาญการสร้างประเด็นให้ 3. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น 4. การสร้างวิธีการวัดผล วิเคราะห์ผล เฉพาะงานที่ปฏิบัติ และ 5. การเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพ และมิติการให้บริการ

สำหรับงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ งานบริการด้านบริการกฎหมาย อย่างไรก็ตามผู้รับบริการยังคงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำหรับในด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ บุคลากรทางด้านกฎหมายมีบุคลิกภาพเหมาะสม รวมถึงมีการติดป้ายประกาศ

หรือแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับข้อกฎหมายที่ควรรู้แก่ประชาชนรวมถึงระเบียบ ข้อปฏิบัติ ขั้นตอน การให้บริการให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง และช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น แต่สาเหตุที่ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้าน ดังกล่าวต่ำกว่างานบริการอื่นๆ อาจเนื่องมาจาก เป็นงานที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก รวมทั้งมี ประชาชนมารับบริการอย่างต่อเนื่อง และเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง ทั้งนี้การให้บริการที่ไม่ทั่วถึง หรือล่าช้าจะส่งผลกระทบโดยตรงกับผู้รับบริการ ทำให้เกิดความคาดหวังสูงต่อการบริการที่ดี อีกทั้ง ผู้รับบริการยังคงต้องการให้มีการจัดการด้านความมีระเบียบ ขั้นตอนการให้บริการตรวจรักษาอย่าง ชัดเจน และไม่ยุ่งยาก มีความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ การให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วย มีการ ให้คำแนะนำ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมใน การให้บริการอย่างสุภาพ ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม สามารถดำเนินการปรับปรุงและ พัฒนาการบริการให้ดีขึ้น โดยเน้นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น เช่น การเปิด ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย และมีการตอบสนองต่อทุกข้อเสนอแนะของ ประชาชน อย่างไรก็ตามสิ่งสำคัญที่ต้องมีการดำเนินการอีกอย่างก็คือ การประชาสัมพันธ์ที่บ่งบอกให้ ประชาชนทราบถึงการดำเนินการในการรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่จุดบริการต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึงกัน ดังที่ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะว่า ต้องมีหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการ สาธารณะของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น ผู้ให้คำตอบ ได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดง ทัศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความ คิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ซึ่งประกอบด้วย การให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้อง การเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการ พัฒนาศักยภาพของประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

2. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจจำแนกตามองค์ประกอบ พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อ งานบริการทั้ง 4 งาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน **ด้านช่องทางการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก และเป็นด้านที่ดีที่สุด ทั้งนี้อาจสืบเนื่องจากผู้รับบริการมีความต้องการช่องทางการบริการที่ดี มีการ เตรียมพื้นที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ พร้อมสำหรับการบริการ ฉะนั้นการสร้างลักษณะทางกายภาพของการ บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นสอดคล้องตามหลักการด้านสภาพแวดล้อมและลักษณะกายภาพของการบริการ ของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556) ได้ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ ให้บริการ การตกแต่งล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะ อาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพยังดู หูหรรษาและสวยงามเพียงใด การบริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วยและอยากที่จะเข้าไปใช้บริการ สำหรับ

องค์ประกอบที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำที่สุด คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** ซึ่งในภาพรวมประชาชนยังเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวก ยังคงมีความสะดวกอยู่บ้าง โดยเฉพาะในงานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข ดังนั้นทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนจำนวนมาก ควรมีเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เพิ่มความสะดวก หรือการนำระบบออนไลน์มาใช้กับงานบางประเภทเพื่อลดขั้นตอนที่จะต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน เป็นต้น ดังที่มณีรัตน์ แดงอ่อน (2551) ได้นำเสนอหลักการในการพัฒนาการบริการเชิงรุกจากแนวคิดของชวงค์ ฉายะบุตร ในด้านความรวดเร็วในการให้บริการของภาครัฐไว้ว่า ควรอาศัยการพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัวและสามารถบริการได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมถึงการพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีทักษะ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของตนเอง

3. จากผลการวิจัย พบว่า ระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีการระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ สูงที่สุด คือ **ด้านการแสดงผลข้อมูลและการนำไปใช้/ด้านการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ** แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีการแสดงผลข้อมูลและการนำไปใช้ รวมทั้งมีการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ผ่านระบบคอมพิวเตอร์อยู่แล้วอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเป็นระเบียบและสามารถนำเอาข้อมูลต่าง ๆ มาใช้งานได้ง่ายยิ่งขึ้น ดังเช่น เกษร ตันนุกิจ (2550) ได้กล่าวว่า ระบบสารสนเทศในระดับปฏิบัติการที่นิยมใช้กันแพร่หลายจะส่งผลดีกับองค์กรในด้านการประหยัดกำลังคน เวลา และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรในการประมวลผลข้อมูลจำนวนมากที่เกิดจากการปฏิบัติงานประจำ (Routine work) เช่น ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลการขาย โดยสามารถนำข้อมูลจากระบบไปทำการประมวลผลได้ทันที การทำในลักษณะเช่นนี้จะทำให้สารสนเทศเป็นประโยชน์กับผู้ใช้ทันที เพื่อผู้บริหารระดับปฏิบัติการใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญในการควบคุมดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับด้านที่มีการระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการต่ำที่สุด คือ **ด้านการประมวลผลข้อมูล** ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นที่ต่ำที่สุด คือ บุคลากรในหน่วยงานได้นำข้อมูลสารสนเทศจากหน่วยงานของตนเองหรือจากหน่วยงานอื่นไปใช้ในการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานอยู่เสมอ/ หน่วยงานมีการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศที่ดีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ทั้งนี้ อาจสืบเนื่องมาจากประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่ใช้ภายในองค์กรยังไม่ทันสมัย หรือยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างทันทั่วถึงที่ สอดคล้องกับ Petter & Fruhling (2011) ที่กล่าวว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน และ Venkatesh et al. (2003) พบว่าปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ระบบ คือ ความหวัง ในการดำเนินการ (Performance Expectancy) ว่าสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้เทคโนโลยีได้ อย่างไรก็ตามภายในองค์กรควรมีการสำรวจประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ว่าสอดคล้องกับงานที่ทำอยู่หรือไม่ เช่น หากมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ

ที่แตกต่างกันภายในหน่วยงานก็ควรจัดสรรให้ฝ่ายงานที่ทำหน้าที่ด้านการบริการหรือประมวผล
อยู่ตลอดเวลาได้ใช้งานคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพที่ดีกว่าฝ่ายงานที่มีหน้าที่ในการจัดทำเอกสาร
หรือบันทึกข้อมูลพื้นฐาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยหรือการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนิน
โครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์และนำผลมาพัฒนา โดยเฉพาะ
โครงการที่มุ่งหวังให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง
2. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศด้านระบบโครงสร้างในเชิง
ผสมผสาน ทั้งการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยให้ความสำคัญกับการสร้างความเข้าใจและ
การเรียนรู้ เพื่อใช้สำหรับการปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริงของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม ประจำปีงบประมาณ 2564

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม โดย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา นอกที่ตั้ง ตรัง ประจำปีงบประมาณ 2564 ซึ่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้จัดทำโครงการขึ้น จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แยกตามงานบริการในส่วนที่ 1

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**1. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม ในเรื่องใด**☐ 1) งานด้านบริการกฎหมาย

(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.1)

☐ 2) งานด้านรายได้หรือภาษี

(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.2)

☐ 3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.3)

☐ 4) งานด้านสาธารณสุข

(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.4)

2. จากงานที่ท่านใช้บริการในข้อ 1. ท่านใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม ในนาม☐ 1) ประชาชนทั่วไป☐ 2) เจ้าหน้าที่ของรัฐ☐ 3) หน่วยงานภาครัฐ☐ 4) หน่วยงานเอกชน**3. จากงานบริการในข้อ 1 ท่านขอรับบริการจากทางใด**☐ 1) มาติดต่อที่สำนักงาน☐ 2) โทรศัพท์☐ 3) หนังสือ/จดหมาย☐ 4) อื่นๆ ระบุ.....**4. วันที่มาใช้บริการส่วนใหญ่**☐ 1) จันทร์☐ 2) อังคาร☐ 3) พุธ☐ 4) พฤหัสบดี☐ 5) ศุกร์☐ 6) เสาร์☐ 7) อาทิตย์**5. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่**☐ 1) 8.30 – 10.00 น.☐ 2) 10.01 – 12.00 น.☐ 3) 12.01 – 14.00 น.☐ 4) 14.01 – เวลาปิด**6. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม แต่ละครั้งสูงสุดนานเท่าใด**☐ 1) ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า☐ 2) 31 นาที – 1 ชม.☐ 3) ระหว่าง 1 – 2 ชม.☐ 4) ระหว่าง 2-3 ชม.☐ 5) ระหว่าง 3 – 4 ชม.☐ 6) มากกว่า 4 ชม.**ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล****1. สถานที่ทำงาน / ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชนใด**☐ 1) หมู่ที่ 1 บ้านแหลมสอม☐ 2) หมู่ที่ 2 บ้านทุ่งสามเกาะ☐ 3) หมู่ที่ 3 บ้านนาทุ่ง☐ 4) หมู่ที่ 4 บ้านทุ่งมาบแบก☐ 5) หมู่ที่ 5 บ้านหนองเจ็ดบาท☐ 6) หมู่ที่ 6 บ้านคลองลำชะ☐ 7) หมู่ที่ 7 บ้านหน้าลา☐ 8) หมู่ที่ 8 บ้านหนองหลง☐ 9) หมู่ที่ 9 บ้านหนองเมา☐ 10) หมู่ที่ 10 บ้านหลักขัน☐ 11) หมู่ที่ 11 บ้านหาดปลายสาร**2. เพศ**☐ 1) ชาย☐ 2) หญิง**3. ช่วงอายุ**☐ 1) 13 – 17 ปี☐ 2) 18 – 35 ปี☐ 3) 36 – 45 ปี☐ 4) 46 – 60 ปี☐ 5) 61 ปีขึ้นไป**4. สถานภาพสมรส**☐ 1) โสด☐ 2) สมรส☐ 3) หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่**5. ระดับการศึกษา**☐ 1) ไม่รู้หนังสือ☐ 2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า☐ 3) ม.ต้น/เทียบเท่า☐ 4) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า☐ 5) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า☐ 6) ปริญญาตรี☐ 7) สูงกว่าปริญญาตรี**6. อาชีพหลัก**☐ 1) นักเรียนนักศึกษา☐ 2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว☐ 3) พนักงานเอกชน☐ 4) รับจ้างทั่วไป☐ 5) เกษตรกร☐ 6) ว่างาน☐ 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ☐ 8) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ☐ 9) อื่นๆ โปรดระบุ.....**7. รายได้ต่อเดือน**☐ 1) ไม่มีรายได้☐ 2) ไม่เกิน 5,000 บาท☐ 3) 5,001-10,000 บาท☐ 4) 10,001-15,000 บาท☐ 5) 15,001-20,000 บาท☐ 6) 20,001-25,000 บาท☐ 7) 25,001-30,000 บาท☐ 8) มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานบริการกฎหมาย

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความ เห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับข้อกฎหมายที่ควรรู้แก่ประชาชนรวมถึงระเบียบ ข้อปฏิบัติ ขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 มีการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับข้อกฎหมายที่ควรรู้แก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ						
1.3 มีการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง						
1.4 การให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายแก่ประชาชนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เช่น รับผิดชอบทนายความ การเข้าไปช่วยเหลือข้อมูลด้านกฎหมาย เป็นต้น						
1.5 มีความรวดเร็วในการให้บริการและการช่วยสนับสนุนกิจกรรม หรืองานที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบต่าง ๆ และกฎหมาย						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น						
2.2 มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 บุคลากรทางด้านกฎหมายมีบุคลิกภาพเหมาะสม						
3.2 บุคลากรทางด้านกฎหมายมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
3.3 บุคลากรทางด้านกฎหมายมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ						
3.4 บุคลากรทางด้านกฎหมายมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 บุคลากรทางด้านกฎหมายมีการประสานความร่วมมือการดำเนินงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้โดยไม่มีข้อขัดข้อง และดำเนินการจนแล้วเสร็จ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงานและในพื้นที่ให้บริการ)						
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ ในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่างทั่วถึง และชัดเจน						
4.2 ความเพียงพอของพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 มีความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบ คำผิด เป็นต้น						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น						

ข้อเสนอแนะ.....
.....

ส่วนที่ 3.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลา ในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 มีการจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน						
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว						
1.4 การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ						
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์						
2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน บริการนอกสถานที่ ระบบออนไลน์ เป็นต้น						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการมีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมลล์ สื่อสังคมออนไลน์ ผู้รับฟังความคิดเห็น เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรับบริการ เป็นต้น						

ข้อเสนอแนะ.....
.....

ส่วนที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การรับขึ้นทะเบียนเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการ						
1.3 การบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการมีการบริการที่หลากหลาย ได้แก่ นำไปมอบให้ถึงบ้าน ให้มารับที่ส่วนราชการ เป็นต้น						
1.4 การบริการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ ให้บริการถึงที่บ้าน เป็นต้น						
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการมีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ ตู้รับฟังความคิดเห็น เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นต้น						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น						

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ส่วนที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านสาธารณสุขพื้นฐาน แนวทาง ขั้นตอนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน และควบคุมโรค						
1.2 มีระเบียบ ขั้นตอนการให้บริการตรวจรักษาอย่างชัดเจนและไม่ยุ่งยาก						
1.3 การให้บริการ ได้แก่ การป้องกันและควบคุมโรคระบาดมีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์						
1.4 การให้บริการ ได้แก่ การตรวจรักษา การป้องกันและควบคุมโรคเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ การให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วย การให้คำแนะนำ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ บริการสาธารณสุขเคลื่อนที่ เป็นต้น						
2.2 มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการมีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ ผู้รับฟังความคิดเห็น เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่ / อสม. มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่ / อสม. มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่ / อสม. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านสาธารณสุข เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นต้น						
3.4 เจ้าหน้าที่ / อสม. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ / อสม. ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องในการให้บริการมีความสะอาด บรรยากาศดี ไม่มีมลภาวะ พื้นที่กว้างขวาง เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด แบบฟอร์ม บัตรคิว เป็นต้น						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น						

ข้อเสนอแนะ.....





แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม โดย []

ประจำปีงบประมาณ 2564

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม ประจำปีงบประมาณ 2564 ซึ่ง [] ได้จัดทำโครงการขึ้น จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวม เพื่อส่งเสริมการการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป และไม่มีผลกระทบต่องานแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ และแสดงผลข้อมูล โดยอาศัยบุคลากรและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์
ในการดำเนินการเพื่อนำไปใช้ประกอบในการตัดสินใจและบริหารจัดการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

- เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
- อายุ ปี
- ระดับการศึกษา ☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2) ปริญญาตรี ☐ 3) สูงกว่าปริญญาตรี
- ประเภทตำแหน่ง ☐ 1) ลูกจ้างชั่วคราว ☐ 2) ลูกจ้างประจำ ☐ 3) พนักงานราชการ
☐ 4) ข้าราชการ ☐ 5) ข้าราชการการเมือง
- สังกัดฝ่ายงาน ☐ 1) สำนักงานปลัด ☐ 2) งานบริการกฎหมาย ☐ 3) งานทะเบียน
☐ 4) งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ☐ 5) งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
☐ 6) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ☐ 7) งานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
☐ 8) งานเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ☐ 9) งานรายได้หรือภาษี
☐ 10) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ☐ 11) งานสาธารณสุข
- ระยะเวลาการทำงาน ปี

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด N/A = ไม่มีความคิดเห็น

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					
	5	4	3	2	1	N/A
1. ด้านการรวบรวมข้อมูล						
1.1 หน่วยงานของท่านมีการวางแผนก่อนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ						
1.2 หน่วยงานของท่านมีแนวปฏิบัติในการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศอย่างชัดเจน						
1.3 ท่านมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ						
1.4 หน่วยงานของท่านมีการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบของข้อมูลสารสนเทศ						
2. ด้านการประมวลผลข้อมูล						
2.1 หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการประมวลผลข้อมูลอยู่เสมอ						
2.2 หน่วยงานของท่านมีการจัดฝึกอบรมหรือส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถในการประมวลผลข้อมูล						
2.3 ท่านมีความพึงพอใจของเครื่องมือที่ใช้ในการประมวลผลของข้อมูล เช่น โปรแกรมหรือระบบประมวลผลเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทางหน่วยงานจัดให้ เป็นต้น						
2.4 หน่วยงานของท่านมีการประมวลผลข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการและจุดมุ่งหมายของผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศ						
3. ด้านการจัดเก็บข้อมูล						
3.1 หน่วยงานของท่านมีการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบและสะดวกต่อการค้นหา						
3.2 หน่วยงานของท่านมีการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และเทคโนโลยีในการจัดเก็บข้อมูลอย่างเพียงพอ						
3.3 หน่วยงานของท่านมีระบบความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูล เช่น การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ มีระบบสำรองข้อมูลตามรอบเวลา เป็นต้น						
3.4 หน่วยงานของท่านมีระบบจัดเก็บข้อมูลที่น่าเชื่อถือ สามารถเรียกใช้งานได้ตลอดเวลา						
4. ด้านการแสดงผลข้อมูลและการนำไปใช้						
4.1 หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมการนำข้อมูลไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการใช้ข้อมูล						
4.2 หน่วยงานของท่านมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลสารสนเทศให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบโดยทั่วถึง						
4.3 ท่านได้นำข้อมูลสารสนเทศจากหน่วยงานของท่านเองหรือจากหน่วยงานอื่นไปใช้ในการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานอยู่เสมอ						
4.4 หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการนำข้อมูลไปใช้						
5. ด้านการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ						
5.1 หน่วยงานของท่านมีแผนงานและแนวทางการพัฒนาคุณภาพของระบบสารสนเทศ						
5.2 หน่วยงานของท่านมีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ						
5.3 หน่วยงานของท่านมีการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศที่ดีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน						
5.4 หน่วยงานของท่านมีการติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงการใช้ระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ						

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

❖ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม❖



สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

โทรศัพท์ ๐.๐๐๐๐๐๐๐ ๐.๐๐๐๐๐๐๐ ๐.๐๐๐ 92180

โทรสาร ๐ 7557 6444

(๐๐๐๐๐๐๐๐๐๐)

:

<http://www.leamsorm.go.th>