

8616344



ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง
อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ชยุตม์ ยอดจิตร

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

พ.ศ. 2559

ณ วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๙

จาก
ปณตภัทท์ ๕๐ มท.วไลยอลงกรณ์



EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICES OF KOKCHANG SUBDISTRICT
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, BANG SAI DISTRICT,
PHRA NAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCE

CHAYUD YODCHIT

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
IN PUBLIC ADMINISTRATION
GRADUATE SCHOOL
VALAYA ALONGKORN RAJABHAT UNIVERSITY
UNDER THE ROYAL PATRONAGE PATHUM THANI

2016

ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง
อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ชื่อนักศึกษา ชยุดมม์ ยอดจิตตร

รหัสประจำตัว 55B53330128

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

นายณรงค์ วัฒนศิริเดชะ ประธาน

(อาจารย์ ดร.ชัชวาลย์ วัฒนศิริเดชะ)

✓  กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอก ศรีเชลียง)


คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

พ.อ.อ. นพ. นพ. นพ. ประธาน

(อาจารย์ พลเอก ดร.เกษมชาติ นเรศเสนีย์)

พ.อ. นพ. นพ. นพ. กรรมการ


(อาจารย์ พลโท ดร.ประสารโชค อูระนุติ)

✓  กรรมการ

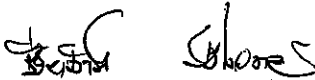
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอก ศรีเชลียง)

นายณรงค์ วัฒนศิริเดชะ กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์ ดร.ชัชวาลย์ วัฒนศิริเดชะ)

 ผู้ทรงคุณวุฒิ

(อาจารย์ ดร.ชนัด เผ่าพันธ์ดี)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรฉนิกันย์ ศิริโวหาร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 18 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2569

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

Independent Study Title	Effectiveness of Public Services of Kokchang Subdistrict Administrative Organization, Bang Sai District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province
Student	Chayud Yodchit
Student ID	55B53330128
Degree	Master of Public Administration
Field of Study	Public Administration
Independent Study Advisor	Dr.Chamaiporn Tanomsridejchai
Independent Study Co-Advisor	Assistant Professor Aek Sichaliang

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) study the effectiveness level of the public services of Kokchang Subdistrict Administrative Organization, Bang Sai district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province, 2) study the factors affecting the effectiveness level of the public services of Kokchang Subdistrict Administrative Organization, Bang Sai district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province, and 3) study the relationship between the service factors and the effectiveness of the public services of Kokchang Subdistrict Administrative Organization, Bang Sai district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province. The sample used consisted of 347 respondents who lived in the Kokchang Subdistrict Administrative Organization. Its size was calculated using Taro Yamane's formula. The population consisted of 2,563 people from 7 villages. The sample was selected by proportional stratified random sampling. The tool for data collection was a questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, one-sample t-test and Pearson correlation coefficient.

The research results were as follows:

1) The effectiveness level of the public services of Kokchang Subdistrict Administrative Organization, Bang Sai district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province was, overall, at a high level ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.72). The highest mean was for the aspect of equality of service ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.77), followed by the aspects of speedy service ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.71), continual service ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.81), adequate service ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.96) and progressive service ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.95).

2) The factors related to the effectiveness level of the public services of Kokchang Subdistrict Administrative Organization, Bang Sai district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province affected operations, overall, at a high level ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.55). The highest mean was for service providers and executives ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.67),

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ชื่อนักศึกษา	ชยุดม ยอดจิตร
รหัสประจำตัว	55B53330128
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	อาจารย์ ดร.ชัมภรณ์ ถนอมศรีเดชชัย
กรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอก ศรีเชลียง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาระดับปัจจัยด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการบริการกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง จำนวน 347 คน โดยการคำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ จากจำนวนประชากร 7 หมู่บ้าน รวม 2,563 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติที่ กรณีที่มีกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีประสิทธิผลการให้บริการประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.72) โดยมีประสิทธิผลด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.77) รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.71) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.81) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.96) และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.95)

2) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีการดำเนินงานด้านปัจจัยด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.55) โดยมีการดำเนินงานปัจจัยด้านผู้ให้บริการและผู้บริหารการบริการ สูงที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.67) รองลงมา ได้แก่ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.70) ด้านกระบวนการบริการ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.82) ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.71) และด้านสถานที่บริการ ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.92)

3) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยด้านการบริการ โดยรวม สัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างสูงกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชน โดยมีความสัมพันธ์สูงที่สุดกับด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาสูงสุด ($r = 0.62$) รองลงมา ได้แก่

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($r = 0.59$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($r = 0.55$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($r = 0.54$) และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ($r = 0.48$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชน

followed by service promotion ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.70), service processes ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.82), service environment ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.71), and service location ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.92).

3) The relationship between the service factors and the effectiveness of public services of Kokchang Subdistrict Administrative Organization, Bang Sai district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province was, overall, positive and highly correlated to the effectiveness. Ranked from high to low, the aspects were: speedy service ($r = 0.62$), followed by continual service ($r = 0.59$), equality service ($r = 0.55$), adequate service ($r = 0.54$) and progressive service ($r = 0.48$) at the statistical significance level of 0.01.

Keywords: Effectiveness, Public Services

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร.ชัมย์ภรณ์ ถนอมศรีเดชชัย ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอก ศรีเชลียง กรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของการวิจัยมาโดยตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณ คณาจารย์ทุกท่านที่ให้การอบรมและให้ความรู้ในการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้แก่ อาจารย์ ดร.บุญเรือง ศรีเหรียญ อาจารย์ ดร.ภิศักดิ์ กัลยาณมิตร และ อาจารย์ ดร.พรนภา เตียสุธิกุล ที่ได้กรุณาสละเวลาในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้วิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง และประชาชนชาวตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล ตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจอย่างยิ่ง

คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูตา บูชาแต่บิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนเสริมสร้างพื้นฐานการศึกษา ให้แก่ผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จตามที่มุ่งหวัง

ชยุตม์ ยอดจิตตร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	2
1.4 สมมติฐานของการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	3
1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล.....	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กร.....	9
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	18
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ.....	30
2.5 บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	39
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	48
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	52
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	53
3.3 เครื่องมือ และการพัฒนาเครื่องมือ.....	53
3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	55
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
3.6 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
4.1 สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	81
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	81
5.2 การอภิปรายผล.....	83
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	86
บรรณานุกรม.....	89
ภาคผนวก	95
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	96
ประวัติผู้วิจัย.....	103

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรตามข้อเสนอของ สเตียร์ส (Steers).....	16
2.2	วิธีการวัดเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะระหว่างแนวทางแบบอัติวิสัย และ แนวทางวัดวิสัย.....	36
2.3	โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546..	41
2.4	จำนวนประชากรตำบลโคกช้าง.....	43
2.5	ข้อมูลพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างประจำองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง.....	45
3.1	แสดงการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วนของประชากรใน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง.....	53
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	59
4.2	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยด้านการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวม.....	61
4.3	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยด้านสถานที่บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	62
4.4	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	63
4.5	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	64
4.6	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	65
4.7	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยด้านกระบวนการบริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	66
4.8	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การ บริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวม.....	66
4.9	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การ บริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการ ให้บริการอย่างเสมอภาค.....	67
4.10	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การ บริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการ ให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา.....	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบน ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ...	69
4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....	70
4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า.....	71
4.14 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวม.....	72
4.15 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการดำเนินงานของปัจจัยด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวม.....	73
4.16 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวม.	74
4.17 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่บริการ.....	75
4.18 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ.....	76
4.19 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ.....	77
4.20 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ.....	78
4.21 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการบริการ.....	79
4.22 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	80

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2.1	เกณฑ์ประเมินประสิทธิผลขององค์กรในระยะต่าง ๆ.....	15
2.2	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในแต่ละระดับ.....	17
2.3	ศักยภาพด้านโครงสร้างบุคลากร อบต.	44

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นจากความจำเป็นในการจัดการ บริหาร สาธารณะ และเนื่องจากรัฐบาลได้มีนโยบายกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ประชาชนใน ท้องถิ่นให้ มากขึ้น โดยให้มีการยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นรูปแบบใหม่ เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล” และต่อมาได้มีการแก้ไขปรับปรุง พระราชบัญญัตินี้ จนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 องค์การบริหารส่วนตำบลมีความจำเป็นและที่สำคัญ ซึ่ง มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ สามารถแก้ไขปัญหาทาง เศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่นได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วตอบสนองความต้องการของประชาชนและ ก่อให้เกิดการพัฒนา ซึ่งจะส่งผลต่อประโยชน์สุขของประชาชนต่อไป (อาธัญญา จอมทอง, 2554, น.1)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ใน การจัดระบบบริการสาธารณะ มาตรา 16 กำหนดให้ เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วน ตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตนเองรวม 31 ประการ (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2557, น.28-29)

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้จัดตั้งตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับทั่วไป เล่มที่ 113 ตอนพิเศษ 52 ง ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2539 และมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้างดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามที่ ได้รับถ่ายโอนภารกิจในการให้บริการสาธารณะที่จำเป็น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอน การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เพื่อประโยชน์ของประชาชนใน ท้องถิ่นตนเอง

ปัจจุบันงานบริการสาธารณะของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐได้เน้นการให้การ บริการสู่ความเป็นเลิศ เป็นที่คาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยี สารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบและเหมาะสมมาใช้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน พัฒนาระบบการจัดการ เพื่อตอบสนองความต้องการให้กับประชาชน รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ ซึ่งการ ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้างต่อประชาชนในท้องถิ่นตนเอง นับได้ว่ามี

ความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุดต่อประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ความรับผิดชอบของตนเอง

ในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นพนักงานส่วนตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนั้น การประเมินประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง โดยประชาชนในพื้นที่ตำบลโคกช้างที่ได้รับผลกระทบจากการบริการและดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้างโดยตรง จึงเป็นแนวทางในการประเมินที่ถูกต้อง โดยวิธีการสอบถามถึงความพึงพอใจในการให้บริการ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผลการวิจัยประเมินผลนี้ จะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง ในภาวะและหน้าที่ต่อการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ยังจะเป็นประโยชน์ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้างนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนา วางแผนด้านการบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชนดียิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

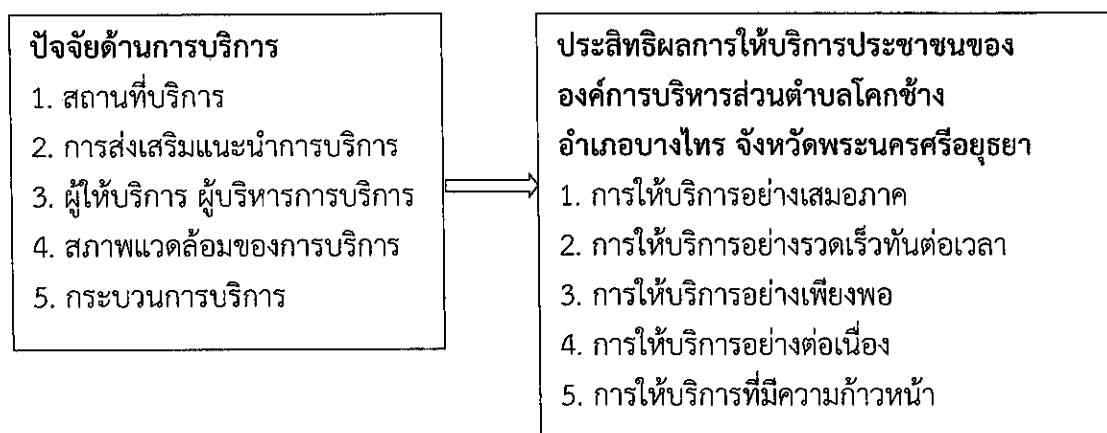
1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการบริการกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้างอำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้กำหนดตัวแปรอิสระศึกษาปัจจัยด้านการบริการ โดยใช้แนวคิดการศึกษาของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2535, น.38-40 อ้างถึงใน มยุรา ชูทอง, จิราพร สุนันทานนท์ และธัชพร เปรมเกษม, 2556, น.12-13) ตัวแปรตามประสิทธิผลการให้บริการประชาชนใช้แนวคิดของ จอห์น มิลเลท (John Millet, 1954 อ้างถึงใน สุรชัย ชันชัยภูมิ, 2543, น.6-7) เป็นแกนหลักในการศึกษาวิจัย โดยนำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษาวิจัย ดังปรากฏตามภาพ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.4 สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการบริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.5 ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตที่ใช้ในการศึกษาไว้ ดังนี้

1.5.1 ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ

กลุ่มที่ 1 คือ ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 7 หมู่บ้าน ประกอบด้วย บ้านโคกช้าง บ้านหนามเตย บ้านเหนือวัด บ้านสามเรือน บ้านบัวชม บ้านทองวัง บ้านทางยาว จำนวน 2,563 คน (สำนักทะเบียนอำเภอบางไทร, 2556)

1.5.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ

กลุ่มที่ 1 คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง จำนวน 7 หมู่บ้าน ประกอบด้วย บ้านโคกช้าง บ้านหนามเตย บ้านเหนือวัด บ้านสามเรือน บ้านบัวชม บ้านทองวัง บ้านทางยาว

โดยวิธีการตอบแบบสอบถาม โดยการคำนวณโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Yamane Taro, 1973 อ้างถึงใน ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร, 2553) จำนวน 347 คน

1.5.3 ตัวแปรที่ศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรที่ศึกษา คือ

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัยด้านการบริการ ประกอบด้วย สถานที่บริการ การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และกระบวนการบริการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่มีความก้าวหน้า

1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรการบริหารอย่างคุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุด สามารถปรับตัวและพัฒนาดำรงอยู่ต่อไปได้

ประสิทธิผลการให้บริการ หมายถึง ความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง ในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ประชาชนเกิดความพอใจในบริการ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรการบริหารอย่างคุ้มค่า และองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้างโดยรวมสามารถปรับตัวและพัฒนาการให้บริการต่อไป ในการวิจัยประสิทธิผลการให้บริการครั้งนี้ ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่มีความก้าวหน้า

การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ใช้มาตรฐานบริการเดียวกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในบริการ และไม่ได้มีจุดมุ่งหมายที่จะให้บริการเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ

การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา หมายถึง การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน ตามเวลาที่กำหนด มีความตรงเวลาในการให้บริการ มีการให้บริการด้วยความเหมาะสมของระยะเวลาในการรอรับบริการ มีการพัฒนาผู้รับผิดชอบงานให้มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถ ให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน มีความรวดเร็วในการประสานงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ในการให้บริการ และมีการนำเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการให้มีความคล่องตัวและบริการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะสร้างความพอใจให้แก่ประชาชน

การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การบริการอย่างเพียงพอในด้านสถานที่ให้บริการ จำนวนบุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การบริการจนกว่าจะบรรลุผล โดยยึดประโยชน์ของ สาธารณะเป็นหลัก จัดทำบริการสาธารณะให้ดำเนินไปอย่างปกติโดยต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ยึด ความพอใจของหน่วยงานที่บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ หากเอกชนผู้มอบอำนาจจัดทำ

บริการสาธารณะดำเนินกิจการสาธารณะไปอย่างไม่สม่ำเสมอหรือไม่ต่อเนื่อง เอกชนผู้จัดทำบริการ สาธารณะนั้นก็ต้องถูกลงโทษตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขของสัญญาเช่นกัน

การให้บริการที่มีความก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ บริการและผลการปฏิบัติงานทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ เหมาะสมกับ เหตุการณ์และความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ

ปัจจัยด้านการบริการ หมายถึง ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ สถานที่บริการ การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และ กระบวนการบริการ

สถานที่บริการ หมายถึง การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการยอม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

การส่งเสริมแนะนำการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ และการแนะนำให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจในขั้นตอน การบริการ หน้าที่ ภารกิจ และวิธีปฏิบัติ หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปใน ทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มี ความต้องการบริการตามมาได้

ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบาย การบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อม สามารถตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึง ประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

สภาพแวดล้อมของการบริการ หมายถึง สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของ การบริการมี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ายิ่งชื่นชมสภาพแวดล้อมของการ บริการเกี่ยวข้องกับการ ออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็น สัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เป็นต้น

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ หมายถึง วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็น ส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการมีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่าง ถูกต้อง มีคุณภาพ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วน ตำบลโคกช้างอำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ได้รับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบล โคกช้าง

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.7.1 ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.7.2 ทำให้ทราบถึงระดับปัจจัยด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.7.3 ทำให้ทราบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการบริการกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.7.4 ผลการวิจัยสามารถไปประกอบการพิจารณาวางแผน และปรับปรุงการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผลองค์การ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ
- 2.5 บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

มีนักวิชาการหลายท่านได้นิยามและให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ ดังนี้

กลอสส์ (Gross, 1972, pp.302-310 อ้างถึงใน สุพจน์ ศรีสันเทียะ, 2550, น.36) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลว่าเป็นการสมดุลที่สุทธระหว่างการปรับตัว (Adaptation) และการรักษาสภาพ (Maintenance) การตัดสินใจองค์กรมีประสิทธิผล หรือไม่จึงประกอบด้วย

- 1) การได้มาซึ่งทรัพยากร
- 2) การใช้ตัวป้อน (Input) อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต (Output)
- 3) การผลิตผลผลิตในรูปบริการหรือสินค้า โดยใช้ทฤษฎีระบบ เช่น การกำหนด การรักษา ปริมาณ
- 4) การปฏิบัติงานด้านเทคนิคและด้านการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพด้วยหนทางที่ดีที่สุด
- 5) การลงทุนในองค์กร ได้แก่ การขยาย การสับเปลี่ยน การอนุรักษ์ การพัฒนาทรัพยากร
- 6) การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์พฤติกรรม
- 7) การตอบสนองความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและกลุ่ม

ลอว์เลส (Lawless, 1972, p.388 อ้างถึงใน สุจินต์ ธารายุทธ, 2538, น.9) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า หมายถึง เกณฑ์ที่ใช้สำหรับวัดวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ว่า เมื่อปฏิบัติแล้วสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์การได้ตั้งไว้หรือไม่

ดันส์ (Dunn, 1981 อ้างถึงใน ศุภินญา ไชวเซ็ง, 2554, น.6) กล่าวว่าประสิทธิผล คือ การพิจารณาผลของนโยบายนั้น บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงไร

เซอโต (Certo, 2000, p.53 อ้างถึงใน นิขานท์ สิงห์พุดธางกูร, 2551, น.29) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์การให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการ “ทำในสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the Right Things)”

สมพงศ์ เกษมสิน (2523, น.14 อ้างถึงใน พรพนา สาแก้ว, 2555, น.9) ประสิทธิภาพหรือผลของการทำงานที่คาดหวังไว้ สามารถทำการวัดได้และการวัดประสิทธิผลขององค์กรเป็นการนำเอาผลงานตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ หรือผลสำเร็จที่คาดหวังไว้มาพิจารณาว่าเป้าหมายประสบผลสำเร็จหรือไม่ และเป้าหมายมีความเหมาะสมเพียงใด มีประสิทธิภาพต่อบคำถาม 2 อย่าง คือ เป้าหมายประสบความสำเร็จหรือไม่ เป้าหมายมีความเหมาะสมหรือไม่ การพิจารณาผลการดำเนินงานที่สำเร็จลุล่วงถึงวัตถุประสงค์หรือผลที่คาดหวังไว้เป็นหลัก และความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนี้อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัด หรือไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการที่จะทำงานให้ได้ผลสูงสุด ส่วนประสิทธิผลเป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณา

ภรณ์ มหานนท์ (2529, น.2 อ้างถึงใน พรพนา สาแก้ว, 2555, น.9) ประสิทธิภาพ คือ ตัวการที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่า การบริหารและองค์กรประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด อย่างไรก็ตามคำว่า ประสิทธิภาพยังมีความแตกต่างกันอยู่ในความเข้าใจของนักวิชาการต่างสาขากัน สำหรับนักเศรษฐศาสตร์หรือนักวิเคราะห์ทางการเงิน ประสิทธิภาพขององค์กรมีความหมายอย่างเดียวกันกับผลกำไรหรือผลประโยชน์จากการลงทุน สำหรับผู้จัดการฝ่ายผลิต ประสิทธิภาพมักหมายถึงความถึงคุณภาพ หรือปริมาณของผลผลิตที่เป็นสินค้าหรือบริการ สำหรับนักวิทยาศาสตร์การวิจัยประสิทธิผลอาจถูกตีความในรูปของจำนวนสิ่งประดิษฐ์ใหม่หรือผลผลิตใหม่ ๆ ขององค์กรและสำหรับนักสังคมศาสตร์ประสิทธิผลมักหมายถึงความถึงคุณภาพของชีวิตการทำงาน

มัฆวาท สุวรรณเรือง (2536, น.7 อ้างถึงใน อติศรา เกิดทอง, 2546) ความหมายของประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรการบริหารอย่างคุ้มค่าสมาชิกเกิดความพึงพอใจในงานและองค์กรโดยส่วนรวมสามารถปรับตัวและพัฒนาดำรงอยู่ต่อไปได้

รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2536 อ้างถึงใน พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู (ผกา), 2554, น.10-11) ให้ความหมายของประสิทธิผลมีความสัมพันธ์กับผลงานที่องค์กรพึงประสงค์ หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติที่เป็นไปหรือบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงหมายถึง ผลที่เกิดขึ้นของงานนั้นจะต้องสนองตอบ หรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ของกิจการ

ประพันธ์ สุริหาร (2537, น.37 อ้างถึงใน สุระชัย ชันชัยภูมิ, 2543, น.8) ประสิทธิภาพ หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จตามที่คาดหวังไว้ ความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นอาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัดหรือมีประสิทธิภาพก็ได้ ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการที่เอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณา

ศุภชัย ยาวะประภาส (2540 อ้างถึงใน พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู (ผกา), 2554, น.11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ เป็นความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของนโยบาย การพิจารณาทางเลือกโดยใช้ประสิทธิผลเป็นเกณฑ์ทำได้โดยการวิเคราะห์ทางเลือกนั้นว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์มากหรือน้อยเพียงใด

ดุสิต ทรายทอง (2541 อ้างถึงใน พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู (ผกา), 2554, น.10) ให้ความหมายประสิทธิผล หมายถึง การปฏิบัติการ (Performance) ที่ทำให้เกิดปริมาณและคุณภาพสูงสุด

เพราะในแต่ละกิจกรรมหรือกิจกรรมวัตถุประสงค์เป้าหมายในการปฏิบัติการที่บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรการบริหารอย่างคุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุด สามารถปรับตัวและพัฒนาดำรงอยู่ต่อไปได้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กร

2.2.1 นิยามและความหมายของประสิทธิผลองค์กร

มีนักวิชาการหลายท่านได้นิยามและให้ความหมายของประสิทธิผลองค์กรไว้ ดังนี้ กอร์บพูลอส และแทนแนบบัมพ์ (Georgopoulos & Tanenbaum, 1957 อ้างถึงใน นวพร แสงหนุ่ม, 2544, น.17) ได้สร้างสมมุติฐานการศึกษาที่ว่าองค์กรทุกองค์การมุ่งที่จะบรรลุเป้าหมายองค์กร โดยอาศัยเครื่องมือที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตทำให้เกิดผลิตผลงานกลุ่ม อันส่งผลให้องค์การนั้นบรรลุถึงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์องค์กร และการรักษาความเป็นองค์กรไว้ ตัวแปรที่ กอร์บพูลอส และแทนแนบบัมพ์ ใช้วัดประสิทธิผลองค์กร ได้แก่ ความสามารถในการผลิต ความยืดหยุ่นขององค์กรในการปรับตัว และการปราศจากการตั้งเครียดหรือความขัดแย้งภายในองค์กร

ยัชแมน และซีชอร์ (Yuchtman & Seashore, 1967 อ้างถึงใน อติศรา เกิดทอง, 2546, น.22) ได้ให้ความหมายประสิทธิผลขององค์กรในแง่ของตำแหน่งของการต่อรองขององค์กร ซึ่งหมายถึงความสามารถขององค์กรในการได้มาซึ่งทรัพยากรซึ่งหายากและมีค่าจากสภาพแวดล้อม ดังนั้น การวัดประสิทธิผลขององค์กรจึงต้องใช้ในการเปรียบเทียบกันระหว่างองค์กรในรูปของการแข่งขันว่าองค์กรใดได้รับทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมมากกว่ากัน โดยพิจารณาจากเกณฑ์ที่ใช้วัดความแตกต่างทางด้านทรัพยากร

ฟริตแลนเดอร์ และพิกเคิล (Friedlander & Pickle, 1968 อ้างถึงใน อติศรา เกิดทอง, 2546, น.24) มององค์กรในรูปของระบบเปิด ซึ่งมีการเติบโตและการอยู่รอดได้โดยขึ้นอยู่กับระบบภายในและภายนอกซึ่งสนับสนุนกันและกัน ดังนั้นจึงใช้เกณฑ์ที่พิจารณาองค์กรในแง่ของการรักษาระบบและการเติบโต การสนองตอบต่อระบบย่อยและการสนองตอบต่อสภาพแวดล้อม เพื่อดูความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบของความมีประสิทธิภาพอันได้แก่ ผลกำไรด้านการเงิน ความพึงพอใจแก่พนักงานและคุณค่าขององค์กรที่มีต่อสังคมที่องค์กรเป็นส่วนหนึ่ง

เชน (Schein, 1970, p.118 อ้างถึงใน ปิติชาย ต้นปิติ, 2547, น.45) ประสิทธิภาพขององค์กรหมายถึง สมรรถนะ (Capacity) ขององค์กรในการที่จะอยู่รอด (Survival) ปรับตัว (Adapt) รักษาสภาพ (Maintain) ไม่ว่าองค์กรนั้นจะมีหน้าที่ใดที่จะต้องกระทำให้ลุล่วงไป

มอตต์ (Mott, 1972 อ้างถึงใน นวพร แสงหนุ่ม, 2544, น.17) ได้สร้างแบบจำลองคล้ายคลึงกับ กอร์บพูลอส และแทนแนบบัมพ์ โดยเสนอว่าประสิทธิผลขององค์กร ประกอบด้วย ปัจจัย 3 ประการ คือ

1) ความสามารถในการผลิต (ได้แก่ ปริมาณงาน คุณภาพงาน ประสิทธิภาพของงานที่ทำให้เกิดผลผลิต)

2) ความสามารถในการปรับตัว (ได้แก่ การปรับตัวตามสภาพ และการปรับพฤติกรรม)

3) ความสามารถในการยืดหยุ่นจากเหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ อันเนื่องมาจากความมากเกินไปของงานในองค์กร การวิจัยของมอดิตได้ทำการศึกษาประสิทธิผลขององค์กรในระยะต่าง ๆ เพื่อทราบถึงประสิทธิผลองค์กร และการเพิ่มประสิทธิผลองค์กรในอนาคต

โคเปิลแมน (Kopelman, 1986, p.27 อ้างถึงใน ปิติชาย ต้นปิติ, 2547, น.45) พิจารณาประสิทธิผลองค์กรว่า ขึ้นอยู่กับผลิตภาพขององค์กร (Productivity) โดยผลิตภาพ คือ อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยนำเข้า

บาร์นาร์ด (Barnard, 1996 อ้างถึงใน ศุภินญา ไชวแข็ง, 2554, น.7) ให้ความหมายว่า องค์กรจะมีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติตรงตามบทบาทที่องค์กรได้กำหนดไว้

จีโอโกเพาลิส และเทนเนบอม (Georgopoulos & Tannenbaum อ้างถึงใน สิริจันทร์ญาภา จันทพิทักษ์, 2546, น.25) ได้ให้คำจำกัดความของประสิทธิผลองค์กรไว้ว่า หมายถึง ขอบเขตความมากน้อย (Extent) ของการที่องค์กรในฐานะที่เป็นระบบสังคมสามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้โดยทรัพยากรและวิธี/วิถีทางที่มีอยู่โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและวิธีหรือวิถีทางต้องเสียหาย ไม่สร้างความตึงเครียดที่ไม่สมควรแก่สมาชิก ดังนั้นตัวแปรที่จะใช้วัดประสิทธิผลขององค์กรจึงประกอบไปด้วย

- 1) ความสามารถในการผลิตขององค์กร
- 2) ความยืดหยุ่น (Flexibility) ขององค์กรในรูปของความเร็วในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร และความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดขึ้นนอกองค์กร
- 3) การปราศจากความตึงเครียด (Strain) หรือความขัดแย้งรุนแรงระหว่างกลุ่มภายในองค์กรหรือระหว่างหน่วยงานในองค์กร

วุฒิชัย จานง (2530, น.255-269 อ้างถึงใน พระมหาเดชินท์ สิทธาภิภู (ผกา), 2554, น.12-13) ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กรตามแนวคิดตั้งแต่ดั้งเดิมเป็นความพยายามที่จะเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดความชำนาญเฉพาะอย่าง (Segmentation) การปฏิบัติงานขององค์กรทำให้ขาดความร่วมมือร่วมใจตลอดจนไม่อาจริเริ่มสร้างสรรค์และไม่อาจจัดการกับความเปลี่ยนแปลงใด ๆ ได้จึงเกิดแนวคิดที่ตรงกันข้ามกับแนวคิดดั้งเดิม คือ แนวความคิดแบบผสมผสาน (Integration Approach) มุ่งเน้นไปที่การเปลี่ยนแปลงและการเสริมสร้างสิ่งใหม่ ๆ โดยมองภาพรวมว่ามีสิ่งใดเกี่ยวข้องในขอบเขตที่กว้างขวางและเชื่อมโยงสิ่งที่เกี่ยวข้องนั้นเข้าด้วยกัน ลักษณะของแนวความคิดนี้จะไม่หลบเลี่ยงความขัดแย้งแต่จะมองสิ่งขัดแย้ง (Conflicts) เป็นเรื่องจำเป็นที่ต้องเผชิญและแก้ไขเพื่อนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นแนวทางนี้จึงเป็นพลวัต (Dynamic) มีเป้าหมายอยู่ที่การพยายามทำงานให้สำเร็จด้วยดี

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2535, น.243 อ้างถึงใน พระมหาเดชินท์ สิทธาภิภู (ผกา), 2554, น.13) ให้แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลไว้ว่า นอกจากความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย อันเป็นความมีประสิทธิภาพโดยทั่วไป แล้วการประเมินประสิทธิผลอาจพิจารณาได้จากคุณภาพของผลผลิตหรือบริการพื้นฐานขององค์กรหรือความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์กร ความพร้อมหรือความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจงเมื่อถูกขอร้องให้ทำผลตอบแทนหรือ

ผลกำไรที่ได้รับจากการผลิตสินค้าและบริการ เป็นต้น ดังนั้น กิจกรรมขององค์การที่เป็นเครื่องตัดสิน การปฏิบัติงานขององค์การว่ามีประสิทธิผลหรือไม่จึงประกอบไปด้วยกิจกรรมต่อไปนี้ คือ การได้มาซึ่ง ทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน การใช้ปัจจัยนำเข้าอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์การ การปฏิบัติงานด้านเทคนิควิชาการและด้าน การบริหารอย่างมีเหตุผล การลงทุนในองค์การ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์กับพฤติกรรมในองค์การและ การตอบสนองของความต้องการและความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและของกลุ่ม

กลมวรรณ ชัยวานิชศิริ (2536, น.31 อ้างถึงใน พระมหาเดชนันท์ สิทธาภิภู (ผกา), 2554, น.12) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การว่า หมายถึงสมรรถภาพขององค์การในการที่จะอยู่รอด การปรับตัวการดำรงสภาพ และการเจริญเติบโตไม่ว่าองค์การจะมีหน้าที่ใดจะต้องทำให้ลุล่วงไป

บุญเรือง หมั่นทรัพย์ (2538, น.42 อ้างถึงใน พระมหาเดชนันท์ สิทธาภิภู (ผกา), 2554, น.12) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การไว้ว่า หมายถึงเป็นความสามารถในการปรับตัว เพื่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอและความสามารถในการบูรณาการเพื่อประสานสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์การเพื่อรวมพลังให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติการกิจขององค์การโดยมีตัวบ่งชี้ที่วัดหลายด้าน ได้แก่ ความสามารถในการปรับปรุง องค์การและความสามารถในการบูรณาการทรัพยากรที่มีอยู่

พิทยา บวรวัฒนา (2541, น.60 อ้างถึงใน วัชระ เสริฐสมใจ, 2550, น.11) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิผลขององค์การ มีความหมายอย่างไรวางั้น ยังเป็นเรื่องที่นักวิชาการยังชี้ ชัดในความหมายไม่ได้โดยง่ายเพราะยังตกลงกันไม่ได้ แต่พอสรุปได้ว่า องค์การที่มีประสิทธิผล หมายถึง องค์การที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ประสิทธิผลจึงเป็นเรื่องของความสำเร็จของ องค์การในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ องค์การที่มีประสิทธิผลสูงสุดจึงเป็นองค์การที่ ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย ในทางตรงกันข้ามองค์การที่มีประสิทธิผลต่ำ จึงเป็นองค์การที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ดังนั้นประสิทธิผล องค์การจึงเป็นเรื่องของการหาคำตอบว่าองค์การที่ศึกษานั้นได้ดำเนินงานไปให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ สำเร็จแค่ไหน” คำถามที่สำคัญที่สุดที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การสาธารณะภายใต้ ระบบราชการที่ต้องการศึกษานั้นก็คือ องค์การเหล่านั้นได้ทำหน้าที่ราชการไปอย่างดีและเรียบร้อยแค่ไหน หรือยังไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ปิติชาย ต้นปิติ (2547, น.46) กล่าวโดยรวมว่า ประสิทธิผลขององค์การ คือ ความสามารถ ขององค์การในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม สามารถดำเนินกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายของ องค์การโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยการบูรณาการเพื่อความอยู่รอด และธำรงรักษาแบบแผนที่ดีขององค์การ

สุพจน์ ศรีสันเทียะ (2550, น. 34) องค์การที่มีประสิทธิผล (Effective Organizations) เป็นองค์การที่ถือได้ว่ามีความมั่นคง มีประสิทธิผล และมีความเจริญงอกงาม นั้นหมายความว่า องค์การที่มีประสิทธิผล หมายถึง องค์การที่สามารถผสมผสานความต้องการของบุคคล หรือความ ต้องการของสมาชิกในองค์การ กับความต้องการหรือเป้าหมายขององค์การ โดยสามารถให้บรรลุ วัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย นักวิชาการจำนวนมากได้พยายามศึกษาถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือ

เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพขององค์การว่ามีลักษณะอย่างไร มีองค์ประกอบใดขององค์การที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด และได้เสนอองค์ประกอบหรือเครื่องมือที่สามารถทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การต่างกันไป ซึ่งเครื่องมือหรือตัวแปรบางตัวให้ความสำคัญในเรื่องการวางแผน แต่บางตัวให้ความสำคัญในเรื่องของผลผลิต หรือการปรับตัวเข้าสู่สิ่งแวดล้อม ขวัญกำลังใจ ความยืดหยุ่น เพราะฉะนั้นความมีประสิทธิภาพจะขึ้นอยู่กับทำให้ความสำคัญของลักษณะองค์การว่ามีลักษณะเช่นไร เช่น องค์การเอกชนมีลักษณะของการค้ากำไร จึงสามารถประเมินค่าออกมาเป็นตัวเลขได้ ส่วนองค์การราชการไม่สามารถประเมินผลเป็นตัวเลขเหมือนเอกชนได้ ก็จะทำให้ความสำคัญกับความสามารถให้การปรับตัว การผสมผสาน หรือการติดต่อสื่อสาร ฯลฯ ว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิผล

กล่าวโดยสรุปแล้ว ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า รักษาไว้ซึ่งทั้งทรัพยากรและวัสดุอุปกรณ์ เกิดความพึงพอใจในสมาชิกขององค์กรและคุณค่าขององค์กรที่มีต่อสังคมที่องค์กรเป็นส่วนหนึ่ง ทุกคนมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางในการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรและรับผิดชอบต่อปัญหาหรือข้อยุ่งยากที่เกิดขึ้น อีกทั้งองค์การส่วนรวมสามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

2.2.2 การประเมินประสิทธิผลขององค์การ

ยัชแมน และซีชอร์ (Yuchtman & Seashore, 1967 อ้างถึงใน สิริินทร์ญาภา จันทพิรักษ์, 2546, น.24) ได้พยายามใช้แนวความคิดเรื่องระบบเข้ามาเป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์กร โดยมีความคิดพื้นฐานว่าการประเมินรูปของระบบเปิด เคทและคานท์ (Katz & Kahn) เคยใช้แนววิเคราะห์ดังกล่าวมาแล้ว โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสภาพแวดล้อมในรูปของกระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวป้อนให้ออกมาเป็นผลผลิต (input – output) เป้าหมายของการประเมินผลดังกล่าวก็อยู่ที่ทรัพยากรที่หายากและมีคุณค่าจึงประเมินความสามารถขององค์กรในฐานะที่เป็นระบบการได้มาซึ่งทรัพยากร ยัชแมน และซีชอร์ มิได้ให้ความสำคัญของเป้าหมายขององค์กรก็เพราะเป้าหมายขององค์กรสร้างขึ้นมา เพื่อปรับสภาพขององค์กรให้อยู่ในฐานะที่ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมได้ดีขึ้นนั่นเอง ดังนั้นเป้าหมาย (Goals) จึงมิใช่เกณฑ์ที่จะใช้วัดประสิทธิผลขององค์กร

ไพร์ช (Price, 1968 อ้างถึงใน สิริินทร์ญาภา จันทพิรักษ์, 2546, น.23-24) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมขององค์กรที่เกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร ในประเด็นความสามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่ใช้ครอบคลุมองค์กรเกือบทุกประเภท ตัวแปรสำคัญที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์และเกิดประสิทธิผลต่อองค์กร คือผลกระทบจากความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลและการแบ่งส่วนงานเหล่านี้เรียกว่าตัวแปรการติดต่อสื่อสาร และขนาดขององค์กรที่ทำให้ประสิทธิผลแต่ละองค์กรต่างกัน ซึ่งตัวแปรแทรกซ้อนซึ่งได้กลายมาเป็นตัวแปรตาม เนื่องจากก่อให้เกิดประสิทธิผลขึ้น ตัวแปรที่สำคัญนี้ ได้แก่

- 1) ความสามารถในการผลิต หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยซึ่งคล้ายกับที่ Gibson ได้กล่าวในเรื่องประสิทธิภาพขององค์กร
- 2) ขวัญ (Morale) หมายถึง ความมากน้อยของการที่แรงจูงใจของสมาชิกของแต่ละคนได้รับการตอบสนอง

3) การยินยอมปฏิบัติตาม (Conformity) หมายถึง ความมากน้อยขององค์กรสามารถยอมรับบรรทัดฐานขององค์กร

4) ความสามารถในการปรับตัว (Addictiveness) หมายถึง ความมากน้อยขององค์กรที่องค์กรสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

5) ความเป็นสถาบัน (Institutionalization) หมายถึง ความมากน้อยของการที่การตัดสินใจเป็นที่ยอมรับในสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นเครื่องมือคัดค้านองค์กรในระยะยาวว่าองค์กรจะคงอยู่ต่อไปตราบดีที่สภาพแวดล้อมยังยอมรับผลผลิตและการกระทำขององค์กรในการผลิตผลผลิตนั้น ๆ

สเตียร์ส (Steers, 1977 อ้างถึงใน สิริรินทร์ญาภา จันทพิรัช, 2546, น.44-46) ได้เสนอแนวการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์กรด้วยวิธีที่ครอบคลุมหลายด้าน (Multidimensional Approach) ซึ่งเหมาะกับการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์กรที่มีความยุ่งยากซับซ้อนการวัดประสิทธิผลสามารถทำได้ดีที่สุดด้วยการพิจารณาแนวความคิดที่สัมพันธ์กัน 3 ประการด้วยกัน คือ

1) การบรรลุถึงเป้าหมายให้ได้สูงสุด (Goal Optimization) ซึ่งการศึกษาในเรื่องเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในบรรดานักวิชาการ เช่น เอทซีโอนิ (Etzioni, 1960, 1975) ยัชแมน และซีชอร์ (Yuchtman & Seashore, 1967) และฮอลล์ (Hall, 1972) “ประสิทธิผล” ในที่นี้หมายถึงความสามารถขององค์กรในการได้มาและใช้ประโยชน์ทรัพยากรที่มีจำกัด และมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามเป้าหมาย ฉะนั้นแทนที่จะวัดความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายได้สูงที่สุด อาจวัดความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายเท่าที่เป็นไปได้จากการคำนึงถึงข้อจำกัดในเรื่อง คน เงิน เทคโนโลยี

2) แนวความคิดด้านระบบ (System Perspective) เป็นแนวความคิดที่สัมพันธ์กันกับแนวความคิดแรก การวิเคราะห์ในแง่ของระบบพิจารณาเป้าหมายในฐานะที่ไม่ใช้อยู่ในสภาพที่นิ่งอยู่กับที่ (Static) แต่เปลี่ยนไปตามกาลเวลา ความเป็นวงจร (Cyclic) ของเป้าหมายขององค์กรดังกล่าวให้เห็นถึงความเป็นระบบขององค์กร

3) การเน้นเรื่องพฤติกรรม แนวความคิดการบรรลุถึงเป้าหมายให้ได้สูงสุดเน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

แนวความคิดทั้ง 3 ด้าน ที่มีสัมพันธ์กันดังกล่าว ทำให้ความคิดเรื่องเป้าหมายสูงสุดเป็นเครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่ง สเตียร์ส ได้สรุปและเสนอตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรอยู่ 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1) ลักษณะขององค์กรประกอบด้วย

1.1) โครงสร้าง หมายถึง ความสัมพันธ์ของทรัพยากรด้านมนุษย์ที่ได้กำหนดไว้ในองค์กรการวิเคราะห์โครงสร้างจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ คือ

1.1.1) ความมากน้อยของการรวมอำนาจ

1.1.2) ความชำนาญเฉพาะอย่างของงาน

1.1.3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างมีแบบแผน

1.1.4) ช่วงการบังคับบัญชา

1.1.5) ขนาดขององค์กร

1.1.6) ขนาดของหน่วยงาน

1.2) บทบาทของเทคโนโลยีหมายถึงเครื่องมือหรือวิธีการซึ่งองค์กรใช้แปรสภาพตัวป้อนออกไปเป็นผลผลิตก็มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพองค์กร

2) ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงาน สเตียร์ส แบ่งสภาพแวดล้อมเป็น 2 ระดับ คือ

2.1) สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เช่น สภาพแวดล้อมด้านการตลาด เศรษฐกิจ การเมืองมุ่งเฉพาะเจาะจง สภาพแวดล้อมของงานมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร ซึ่งยังแยกมิตี้อยู่ออกไปในเรื่องความสัมพันธ์ว่า สลับซับซ้อน ไม่สลับซับซ้อน มั่นคง เคลื่อนไหว ความแตกต่างในความแน่นอนระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตัดสินใจภายใต้สภาพแวดล้อมซึ่งเคลื่อนไหว (Dynamic) จะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจของหน่วยงานนั้นมีการเคลื่อนไหวอีกด้วย

2.2) สภาพแวดล้อมในองค์กร หมายถึง บรรยากาศขององค์กรซึ่งเกี่ยวกับความถูกต้องแม่นยำของการรับรู้สภาพแวดล้อมของผู้บริหาร ถ้าผู้บริหารรับรู้ความสลับซับซ้อน ความมั่นคง และความไม่แน่นอนที่ปรากฏอยู่ในสภาพแวดล้อมได้อย่างถูกต้อง องค์กรจะมีแนวโน้มที่จะสามารถสนองตอบ และปรับตัวได้อย่างเหมาะสมดียิ่งขึ้น แต่ในแนวทางตรงข้ามองค์การสนองต่อสภาพแวดล้อมที่ไม่เป็นจริงผลในทางลบต่อความสำเร็จขององค์กรก็จะมีมาก

2.3) ความมีเหตุผลขององค์การ ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัญหาดังที่ได้กล่าวมาแล้วในเรื่องการรับรู้สภาพความเป็นจริง

อย่างไรก็ตาม สเตียร์ส ได้สรุปว่า องค์กรที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดถูกกำหนดโดยปัจจัยภายนอกบทบาทของนักบริหาร คือ การทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมแล้วปรับโครงสร้างและการปฏิบัติให้เข้าได้กับสภาวะดังกล่าว

3) ลักษณะของบุคคลในองค์กรซึ่ง สเตียร์ส สรุปว่า

3.1) ความปรารถนาของบุคคลที่จะรักษาไว้ ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

3.2) ความปรารถนาของบุคคลในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การมาก

4) แผนการบริหารและการปฏิบัติ สเตียร์ส ระบุว่านโยบายช่วยฝ่ายบริหารให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้ คือ

4.1) การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน

4.2) การจัดหาและการใช้ทรัพยากร

4.3) การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน

4.4) กระบวนการติดต่อสื่อสาร

4.5) ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ

4.6) การปรับตัวการริเริ่มสิ่งใหม่

กิบสัน และคนอื่น ๆ (Gibson, et al., 1982 อ้างถึงใน อติศรา เกิดทอง, 2546, น. 25-26) ได้นำความหมายของประสิทธิภาพขององค์กรที่ อากีริส (Argyris) ให้ไว้ว่าเป็นสภาวะซึ่ง “องค์กรตามระยะเวลาที่ผ่านมาเพิ่มผลผลิตขึ้น ในขณะที่ตัวป้อนคงที่หรือลดน้อยลงหรือมีผลผลิตที่คงที่ในขณะที่ตัวป้อนลดลง” มาผสมผสานกับมิติของเวลา (Time Dimension) ทำให้การวิเคราะห์

เป้าหมายขององค์กรให้ได้สูงที่สุด แนวคิดเกี่ยวกับระบบ และการเน้นความสำคัญเรื่องพฤติกรรมของคนภายในสภาพแวดล้อมขององค์กร

1) การบรรลุถึงเป้าหมายสูงสุด ซึ่งการใช้ทรัพยากรอันได้แก่ คน เงินและเทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้ตามเป้าหมาย

2) แนวความคิดด้านระบบ ซึ่งเป็นแนวความคิดในการวิเคราะห์และพิจารณาเป้าหมายซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาในรูปแบบที่เป็น “วัฏจักร” (Cycle)

3) การเน้นเรื่องพฤติกรรม แนวความคิดที่เน้นถึงพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีต่อการบรรลุเป้าหมายสูงสุดและความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

อีกทั้ง สเตียร์ส ยังพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร สามารถแบ่งตามลักษณะของตัวแปรดังกล่าวได้เป็น 4 ประเภทดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรตามข้อเสนอของ สเตียร์ส (Steers)

ลักษณะขององค์กร	ลักษณะของสภาพแวดล้อม	ลักษณะของบุคคล	นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ
1. โครงสร้าง - การกระจายอำนาจ - ความชำนาญพิเศษ - ความเป็นทางการ - ช่วงการบังคับบัญชา - ขนาดขององค์กร - ขนาดของหน่วยงาน 2. เทคโนโลยี - การปฏิบัติการ - วัสดุอุปกรณ์ - ความรู้	1. บรรยากาศภายนอก - ความสลับซับซ้อน - ความมั่นคง - ความไม่แน่นอน 2. บรรยากาศภายใน - แนวโน้มของความสำเร็จ - ความเอาใจใส่ต่อพนักงาน - แนวโน้มการให้รางวัลและการลงโทษ - ความมั่นคง : ความเสี่ยง	1. ความผูกพันต่อองค์กร - ความสนใจ - การรักษาไว้ - ความผูกมัดใจ 2. การปฏิบัติงาน - การจูงใจ เป้าหมาย ความต้องการ - ความสามารถ - ความขัดแย้งของบทบาท	1. การวางเป้าหมายที่แน่นอน 2. การจัดหาและการใช้ทรัพยากร 3. การสร้างภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 4. กระบวนการติดต่อสื่อสาร 5. ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ 6. การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่

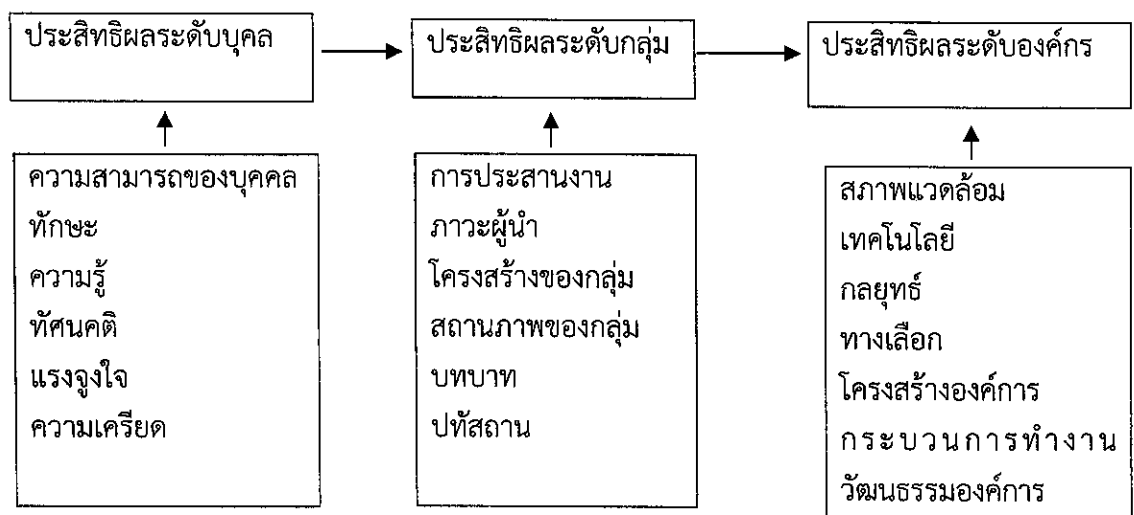
ที่มา: สเตียร์ส (Steers, 1977 อ้างถึงใน อติศรา เกิดทอง, 2546, น.27)

กิบสัน (Gibson, 1997, น.13-23 อ้างถึงใน กาญจนนา บุญยัง, 2547, น.17) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรควรพิจารณา 3 ส่วนประกอบกันตามลำดับของประสิทธิผลกล่าวคือ

1) ประสิทธิภาพระดับบุคคล คือ ความตระหนักในผลการทำงานของพนักงานแต่ละบุคคลในองค์กร ซึ่งอาจพิจารณาได้จากการประเมินประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน การได้รับค่าจ้างเพิ่มขึ้น การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การได้รับรางวัลหรือประกาศเกียรติคุณจากองค์กร โดยปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ความสามารถของบุคคล ทักษะ ความรู้ ทัศนคติ แรงจูงใจ และความเครียด

2) ประสิทธิภาพระดับกลุ่ม ถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กรเนื่องจากกลุ่มคือการรวมตัวกันอย่างง่าย ๆ ของพนักงานในองค์กร โดยกลุ่มที่มีประสิทธิผลนั้นจะมีรูปแบบความสัมพันธ์กันอย่างเหนียวแน่น เข้มแข็ง และได้รับการสนับสนุนจากพนักงานในองค์กรมากกว่ากลุ่มทั่ว ๆ ไปในองค์กร โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพระดับกลุ่มคือ การประสานงาน ภาวะผู้นำ โครงสร้างของกลุ่ม สถานภาพของกลุ่ม บทบาทและปทัสถาน

3) ประสิทธิภาพระดับองค์กร ประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพระดับบุคคลและกลุ่ม โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวขึ้นอยู่กับสภาพขององค์กร เช่น ลักษณะงานขององค์กร เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในองค์กร เป็นต้น ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี กลยุทธ์ ทางเลือก โครงสร้างองค์กร กระบวนการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กร



ภาพที่ 2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในแต่ละระดับ
ที่มา: ตัดแปลงมาจาก กิบสัน (Gibson, 1997, น.14 อ้างถึงใน กาญจนนา บุญยัง, 2547)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.3.1 ความหมายของการบริการ

เลซทินี (Lehtinen, 1983, p.21 อ้างถึงใน อุไร ดวงระหว่า, 2554, น.9) ได้อธิบายว่าการบริการ คือ กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใด อย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

คอตเลอร์ (Kotler, 1988, p.477 อ้างถึงใน อุไร ดวงระหว่า, 2554, น.9) กล่าวว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

กรอนรูส (Gronroos, 1990, p.27 อ้างถึงใน อุไร ดวงระหว่า, 2554, น.9-10) ได้ขยายคำว่าบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากจับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และหรือลูกค้าบริษัทผลิตสินค้า และหรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายนปัญหาของลูกค้า

จริน อุตมเลิศ (2540, น.47-48 อ้างถึงใน ปราณี อินทวงศ์, 2550, น.18) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่จับสัมผัสแต่ต้องได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบจะทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่ยืดหยุ่นทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ คำว่า บริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษทั้ง 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักปฏิบัติได้ตามความหมายของ ทั้ง 7 นี้ คือ

S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจ ต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness การให้บริการที่ทำความสมควรใจ เต็มใจทำไม่ใช่งานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ราชบัณฑิตยสถาน (2542, น.606 อ้างถึงใน พรพนา สาแก้ว, 2555, น.21) ได้ให้ความหมายการบริการว่า ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2542, น.32 อ้างถึงใน ปราณี อินทวงศ์, 2550, น.17) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

สาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2542, น.10-15 อ้างถึงใน พรพนา สาแก้ว, 2555, น.23) การบริการ (Service) หมายถึงกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้าการบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำในภาษาอังกฤษ คำว่า Service ได้มีนัยบริการหลาย ๆ ท่านได้ให้ความหมาย โดยแยกเป็นตัวอักษรแล้วมีความหมาย ดังนี้

S = Service Concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจให้ ลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness, Rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ ตลอดเวลาและความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจและทันเวลา

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression คือ ความสนใจและความประทับใจ หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาดความถูกต้องและความเป็นมิตรใจดี สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้าควรมีความสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีมิตรใจดีต่อลูกค้าให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurance คือ ความอดทน และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

สมิต สัจฉกร (2542, น.13 อ้างถึงใน ชนเดา วีระพันธ์, 2555, น.10) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

2.3.2 องค์ประกอบของการบริการ

รัชยา กุลวินิชไชยนันท์ (2535 อ้างถึงใน อุไร ดวงระหว่า, 2554, น.14-15) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

- 1) คุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้ว สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี
- 2) คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในการบริการนั้นเป็นอย่างดี

3) การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้ากันได้เป็นอย่างดี

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) ได้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

1) ผู้รับบริการ หรือลูกค้า ซึ่งนับว่าเป็นองค์ประกอบของการบริการที่มีความสำคัญที่สุด เนื่องจากเป้าหมายหลักของการบริการ คือ ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของผู้รับบริการ องค์ประกอบอื่น ๆ อีก 4 องค์ประกอบนั้นต่างก็ถูกกำหนดหรือสร้างสรรค์ขึ้นมาเพื่อการสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการทั้งสิ้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ผู้รับบริการ เป็นจุดเริ่มต้นของการบริการ หากไม่มีผู้รับบริการแล้ว องค์ประกอบอื่น ๆ ย่อมไม่เกิดขึ้น

2) หน่วยบริการ หมายถึง หน่วยงานที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อผลิตงานบริการในด้านต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกหรือช่วยเหลือแก่บุคคลอื่น โดยอาจดำเนินการในลักษณะเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัดก็ได้ และเป็นได้ทั้งหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชน หน่วยงานบริการจะมีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้นำในการดำเนินงานทางธุรกิจ ซึ่งเรียกว่า ผู้บริหารหน่วยงาน โดยผู้บริหารหน่วยงานมีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดคุณภาพของการบริการ เนื่องจากอยู่ในฐานะผู้นำของหน่วยงานที่มีอำนาจโดยตรงและมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ กลยุทธ์การบริการ จัดสรรทรัพยากร วางระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ตลอดจนเป็นผู้ปฏิบัติงานให้บริการของหน่วยงานด้วย

3) ผู้ปฏิบัติให้งานบริการ เป็นผู้ที่ดำเนินการบริการ หรือลงมือให้บริการต่อผู้รับบริการโดยตรง โดยอาจจะมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวต่อผู้รับบริการหรือไม่ก็ได้

4) ผลลัพธ์บริการ เป็นกระบวนการ หรือวิธีการนำเสนอหรือลดประโยชน์หรือคุณค่าต่าง ๆ ที่หน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ

5) ลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการบริการ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นการมองเห็น การได้กลิ่น การได้ยิน การได้สัมผัส และการได้สัมผัส องค์ประกอบทางกายภาพจึงครอบคลุมถึงสิ่งต่าง ๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นตัวอาคาร ลานจอดรถ การตกแต่ง อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ บรรยากาศ และแม้กระทั่งเครื่องแบบของพนักงาน

2.3.3 หลักการการให้บริการที่ดี

รัชยา กุลวินิชไชยนันท์ (2535 อ้างถึงใน ศุภินญา ไชวเซ็ง, 2554, น.15-16) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

- 1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1) ความสม่ำเสมอ
 - 1.2) ความพึงพาได้
- 2) การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 2.1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

- 3) ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1) ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2) ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3) ความสามารถในความรู้วิชาการที่ให้บริการ
- 4) การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1) ผู้ใช้บริการเข้าไปใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
- 5) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6) การสื่อสาร (Communication) คุณภาพของพนักงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
 - 6.1) มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7) ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของพนักงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- 8) มีความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
- 9) ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1) การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
 - 9.2) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
 - 9.3) การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
- 10) การสร้างสิ่งเร้าที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2) การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
 - 10.3) การจัดสถานที่ที่ให้บริการสวยงามสะอาด

กุลธน ธนาพงศธร (2538 อ้างถึงใน ศุภินญา ไชวแข็ง, 2554, น.13-14) เห็นว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริหารหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ยูพา ตั้งตน (2538 อ้างถึงใน อุไร ดวงระหว่า, 2554, น.10) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1) ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก (Accessibility) โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งของการเดินทาง

3) ความสะดวกและอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้บริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5) การยอมรับคุณภาพ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

พิสุทธิ์ โชติอาไพกรณ์ (2542 อ้างถึงใน อุไร ดวงระหว่า, 2554, น.11) มีความเห็นว่าหลักเกณฑ์สำคัญในการให้บริการที่ควรปฏิบัติ คือ

1) การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเฉพาะเรื่องงาน (Specificity) เป็นเรื่องการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการให้อยู่ในขอบเขตเรื่องการบริการขณะปฏิบัติงาน

2) การให้บริการในลักษณะเป็นทางการ (Universality) เป็นการให้ผู้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการในลักษณะเป็นทางการ โดยยึดถือความสัมพันธ์ระหว่างส่วนตัวซึ่งมาเกี่ยวข้องซึ่งอาจทำให้เสียภาพพจน์ได้ ผู้ให้บริการจะต้องยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3) การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) เป็นการให้ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างสุขุม โดยระวังรักษารมณีสวนตัวไม่ก่อให้เกิดการกระทำที่ไม่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ

กาญจนา เคนทวย (2545 อ้างถึงใน ศุภินญา โสวเซ็ง, 2554, น.19) การให้บริการที่ดีมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1) มีคุณภาพในการให้บริการประชาชน เช่น มีความรวดเร็วในการให้บริการ เอกสารให้บริการมีความถูกต้องสมบูรณ์

2) สามารถส่งเสริม สร้างขวัญข้าราชการในการปฏิบัติงาน เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างพอเพียง

3) มีระบบทันสมัยในการให้บริการ เช่น มีระบบงานเครือข่าย

4) มีการประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ ภารกิจของหน่วยงานให้ประชาชนได้ทราบ และเข้าใจ

5) สามารถหารูปแบบ วิธีการทำงานเพื่อให้ประชาชนได้รับความเสมอภาคและเท่าเทียม ผู้ให้บริการที่ดีมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1) มีความรู้และทักษะในการทำงาน

2) มีขวัญในการปฏิบัติงาน เช่น มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน และมีเกียรติได้รับการยอมรับจากสังคม

3) มีจิตสำนึกในการให้บริการ เช่น ไม่เรียกร้องผลประโยชน์อื่นนอกจากการที่ได้รับ ในการปฏิบัติงาน มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน

มติรณันต์ แต่งอ่อน (2551, น.34 อ้างถึงใน อุไร ดวงระหว่า, 2554, น.12-14) ได้เสนอหลักการให้บริการในการพัฒนาให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นตามหลักการ

1) ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้ คือ

1.1) ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องบริการให้แก่ลูกค้าตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรได้รับ

1.2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินความจำเป็น

1.3) จากการที่ข้าราชการมองว่าตนเองมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจจะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อผู้รับบริการแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดการบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ดังนี้

1) ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรได้รับบริการทุกคน

2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

3) ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลอย่างเต็มที่

2) ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาในขณะที่พื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วน ความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่นความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากขาดการกระจายอำนาจ หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นจากเพราะขาดการพัฒนาหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมา คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นจะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1) การพัฒนาราชการ ให้มีทัศนคติ มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่อำนาจตน

2.2) การกระจายอำนาจ หรือการมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการที่น้อยที่สุด

2.3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวและสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว

3) การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรของความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก นอกจากนี้การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการสมควรจะได้รับ และควรให้คำแนะนำความพยายามให้บริการเรื่องนั้น ๆ ด้วยความเต็มใจ

4) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาให้บริการเชิงรุก เนื่องจากผู้รับบริการบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงทำให้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสาร การทำความเข้าใจกัน ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปรับภาพลักษณ์ใหม่ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และด้วยความเต็มใจเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพอใจ และเปลี่ยนทัศนคติใหม่ให้ดีขึ้น ยอมรับฟังความคิดเห็น เหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการ รวมถึงเรื่องอื่น ๆ นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งนำไปสู่ความศรัทธาและเชื่อมั่นมากขึ้น

5) ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นอีกเป้าหมายหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการในหน่วยงานราชการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อหรือผู้รับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นบริการที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายใน (Service Mild) ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและหน่วยงานราชการ อันจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดี การสื่อสารที่ดี และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและตัวบุคคล รวมถึงภาพลักษณ์ภาพใหญ่ที่เป็นองค์กรรวมของหน่วยงานราชการทั้งระบบ

6) ความเสมอภาค และการให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

6.1) การให้บริการต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2) การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถผู้รับบริการ

2.3.4 คุณภาพการให้บริการ

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544 อ้างถึงใน สายธาร สุเมธธิดคม, โสภา ไทยลา, บัณฑิตวิทยาลัย, 2556, น.18) ปัจจุบัน “คุณภาพบริการ” เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสำหรับองค์กรธุรกิจ หน่วยงาน และสถาบันต่าง ๆ คุณภาพบริการเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจบริการ หากธุรกิจใดสามารถผลิตสินค้า หรือจัดบริการที่มีคุณภาพ ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการนั้น ๆ และกลับมาใช้บริการอีกในโอกาสต่อไป สำหรับสิ่งที่ลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่าจะได้รับเมื่อมาใช้บริการประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) ความมรชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และคำบอกต่อกับหน่วยงาน/องค์กร
- 2) ลักษณะ กิริยามารยาท การแต่งกายของผู้ให้บริการ
- 3) ตราสินค้า ชื่อ ประเทศที่เป็นผู้ผลิตสินค้า/บริการ
- 4) ราคาค่าบริการ
- 5) มาตรฐานของคุณภาพที่ลูกค้าตั้งไว้
- 6) การรับประกันคุณภาพที่ลูกค้าจะได้รับ
- 7) ประสบการณ์จากการใช้บริการจากลูกค้า โดยเคยใช้มาก่อน หรือมีการเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่เป็นธุรกิจแบบเดียวกัน

การสร้างให้เกิดคุณภาพการให้บริการต้องอาศัยส่วนประกอบต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กัน โดยเริ่มตั้งแต่การศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้า ความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า รวมทั้งความคาดหวังและประสบการณ์ในการใช้บริการที่แตกต่างกันของลูกค้า เพื่อนำมาสร้างองค์ประกอบในการให้บริการและจัดลำดับความสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้เกิดลักษณะเฉพาะของบริการนั้น เพื่อให้ลูกค้าใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจมาใช้บริการ และส่งมอบบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้แก่ลูกค้า เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็เกิดความรู้สึกได้ว่าบริการนั้น ๆ มีคุณภาพแล้วก็มีมารบอกกล่าวปากต่อปาก และเมื่อเกิดความประทับใจก็จะกลับมาใช้บริการอีกครั้งอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ภาพลักษณ์ด้านคุณภาพของบริการเกิดขึ้น

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2540 อ้างถึงใน สายธาร สุเมธธิตคม, โสภา ไทยลา และบัวระภา กลยนิษฐ์, 2556, น.19-20) สำหรับองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการสร้างคุณภาพบริการมีดังต่อไปนี้

1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้ให้บริการเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดที่จะทำได้ เพราะผู้ให้บริการย่อมมีจุดมุ่งหมายของการมาให้บริการ และคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทัน หรือรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกัน ผู้ใช้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อบริการดังกล่าว

2) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) ผู้ใช้บริการมักมีความคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่งจากการได้รับบริการ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับความคาดหวัง พื้นฐาน และสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้ใช้บริการ เพื่อสามารถเสนอบริการให้ตรงกับความคาดหวัง และให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือเกิดความประทับใจหากบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ส่วนใหญความคาดหวังของผู้ใช้บริการมักอยู่ที่การบริการที่รวดเร็ว ทันใจ มีประสิทธิภาพ และการแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

3) ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้บริการต้องการภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการ ย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพของบริการ หน่วยงานบริการหรือธุรกิจบริการจึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา เพื่อสามารถตอบสนองบริการได้อย่างฉับพลันทันทีก็จะทำให้ผู้บริการชอบใจและรู้สึกประทับใจ

4) ความมีคุณค่าของบริการ (Value) คือ การให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบและแสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ คุณค่าของบริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้บริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ

5) ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อผู้บริการทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม หรือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน นับเป็นหลักการให้บริการที่สำคัญที่สุด ผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้มาใช้บริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน และให้เกียรติผู้บริการตลอดเวลา

6) ความมีไมตรีจิตในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าที่มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำที่สุภาพอ่อนโยน แสดงความเป็นมิตร รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ และสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อบริการที่ได้รับ

7) ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับบริการที่เป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน มีการกำหนดแผนในการให้บริการ และพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้บริการมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ การสร้างประสิทธิภาพของการให้บริการเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการ ปฏิบัติการตอบสนอง และความประทับใจของ

ผู้ใช้บริการ เพื่อนำมากำหนดเป็นเป้าหมายของบริการรวมทั้งรูปแบบ และปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

สายธาร สุเมธธิดคม, โสภฯ ไทยลา และบัวระภา กลยนิย (2556, น.18) ได้อธิบายถึงเกณฑ์ในการกำหนดคุณภาพบริการไว้ 4 ประการ คือ

1) ความยอดเยี่ยม (Excellence) คือ การบริการที่ยึดมาตรฐานที่ได้ตั้งไว้ และความสำเร็จอย่างสูงนั้นถือว่าการวัดที่ยากลำบาก เนื่องจากคุณสมบัติของความยอดเยี่ยมนั้นย่อมมีการเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจของผู้ใช้นั้นเป็นสิ่งสำคัญในการแสดงความยอดเยี่ยม

2) คุณค่า (Value) คุณค่าเป็นสิ่งที่สลับซับซ้อนและไม่มีตัวตน จึงเป็นการยากที่จะวัดออกมาทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การตัดสินคุณค่าของแต่ละบุคคล

3) การปฏิบัติตามข้อกำหนด (Conformance to Specifications) ซึ่งการกระทำดังกล่าวก็เพื่อการปรับปรุงคุณภาพโดยช่วยลดความผิดพลาด และข้อบกพร่องต่าง ๆ นอกจากนั้นยังช่วยทำให้การประเมินผลง่ายขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามผู้ใช้บริการไม่ได้ตระหนักในรายละเอียดของข้อกำหนดเหล่านั้น แม้ว่าจะมีการให้ความใส่ใจในรายละเอียดของข้อกำหนดรวมถึงความไม่เหมาะสมในบริการ

4) การตอบสนองความคาดหวัง และ/หรืออยู่เหนือความคาดหวัง (Meeting and/or Exceeding Expectations) เป็นการลดความผิดพลาดหรือเป็นการป้องกันความผิดพลาดอันนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพ ช่วยทำให้สามารถประเมินผลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เกณฑ์ในการกำหนดคุณภาพบริการนี้มองไปที่ความคาดหวังและการประเมินบริการจากมุมมองของผู้ใช้

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า คุณภาพบริการสามารถบ่งบอกถึงความเป็นเลิศของบริการ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย อีกทั้งได้รับประโยชน์สูงสุด เป็นบริการที่จัดมีความสอดคล้องหรือสามารถตอบสนองความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยคุณภาพคือการตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการ โดยอยู่บนพื้นฐานของมาตรฐานวิชาชีพ

2.3.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2535, น.38-40 อ้างถึงใน มยุรา ชูทอง, จิราพร สุนันทานนท์ และธนัชพร เปรมเกษม, 2556, น.12-13) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็น แรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ของจดหมาย เป็นต้น

5) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูล การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

2.3.6 การวัดความพึงใจในบริการ

พัสเตอร์ หิรัญญการ (2554, น.9) ได้กล่าวถึงความพึงใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยพิจารณาได้จากเกณฑ์ต่อไปนี้

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) ได้แก่ ความยุติธรรม เสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้ใช้บริการนั้นจะเป็นใคร

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การบริการอย่างเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง สมำเสมอ (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

2.3.7 การประเมินประสิทธิผลของการให้บริการ

อมร รักษาศักดิ์ (2522, น.6 อ้างถึงใน ปราณี อินทวงศ์, 2550, น.9-10) ได้ให้ทัศนะในแง่ของการบริหารราชการว่า อาจมองโดยการวัดประสิทธิผลในการให้บริการไว้ 2 แห่ง คือ

1) มองในแง่ประสิทธิผลสมบูรณ์เรามักมองว่าการทำงานนั้นจะต้องให้ได้ผลออกม ร้อยเปอร์เซ็นต์แต่ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ประสิทธิผลสมบูรณ์ย่อมไม่เกิดขึ้น เพราะเป็นเช่นนั้นไม่ได้ตามความเป็นจริง

2) มองในแง่ประสิทธิผลสัมพันธ์เมื่อเราไม่สามารถที่จะศึกษาประสิทธิผลในแง่ของ ประสิทธิผลสมบูรณ์ได้ตามความเป็นจริงสิ่งที่เราสามารถจะศึกษาความเป็นไปได้ของประสิทธิผล คือ การศึกษาในแง่ของแนวความคิดในเชิงเปรียบเทียบ คือ

2.1) เปรียบเทียบกับทุน ซึ่งถือว่าประสิทธิผลสูงถ้าทำงานได้คุ้มทุน

2.2) เปรียบเทียบกับองค์การที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน

2.3) เปรียบเทียบผลงานของตนเองในอดีตในแง่ของมูลค่าหรือผลิตผล หรือ ทรัพย์สิน ซึ่งการเปรียบเทียบโดยวิธีนี้ใช้วัดประสิทธิผลในช่วงระยะเวลาต่างกัน

2.4) เปรียบเทียบกับศักยภาพความจุ ชีตความสามารถของตนเองในแต่ละช่วงใช้ เปรียบเทียบว่าเราทำงานได้เต็มที่ตามขีดความสามารถหรือไม่

2.5) เปรียบเทียบความรวดเร็วในการปฏิบัติงานโดยดูที่ผลงานที่กระทำในครั้ง ก่อนและครั้งหลังนำมาเปรียบเทียบกัน โดยใช้เวลาเป็นตัววัด

2.6) เปรียบเทียบความพอใจของผู้รับบริการจากเสียงสะท้อนกลับมา

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2547, น.252 อ้างถึงใน ศิริพร แจ่มจัน, 2551, น.15) การ ประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ มีอยู่ 2 แนวทาง คือ แนวทางอัตวิสัย (Subjective) และแนวทางวัตถุวิสัย (Objective) โดยแนวทางแรกเน้นการประเมินที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในขณะที่อีกแนวทางเน้นการประเมินที่ผู้ให้บริการ แนวทางอัตวิสัยจะเน้นการสอบถามความคิดเห็น ของผู้ใช้บริการ สามารถประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะจากผู้ให้บริการใน 6 มิติ ที่สำคัญ คือ

1) ความสามารถในการสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของผู้ใช้บริการ และการมีส่วนร่วมของประชาชน

2) ความเสมอภาคในการให้บริการ

3) การให้บริการที่ตรงเวลา

4) การให้บริการอย่างเพียงพอ

5) ความต่อเนื่องในการให้บริการ

6) ความก้าวหน้าหรือการปรับปรุงให้บริการ

สุรพร เสี้ยนสลาย (2547, น.401 อ้างถึงใน ศิริพร แจ่มจัน, 2551, น.14) การ ประเมิน หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินคุณค่าของโครงการใดโครงการหนึ่ง โดยมี จุดมุ่งหมายเพื่อหาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมาย กิจกรรม ผลิตผล ผลกระทบและค่าใช้จ่าย ของโครงการ

ศิริพร แจ่มจั่น (2551, น.14-15) การประเมินประสิทธิผลของการให้บริการ เป็นการศึกษาผลงานการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน ตัวชี้วัด และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ แบ่งการประเมินออกได้เป็น 2 มิติ คือ มิติที่ 1 ผลงานในเชิงปริมาณ (Output Quantity) จะมีกระบวนการประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ 1) การระบุผลงานที่ต้องการจะให้เกิดขึ้น 2) การตัดสินใจเพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลงาน และมิติที่ 2 ผลงานในเชิงคุณภาพ (Output Quality) จะมีกระบวนการประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ 1) การเลือกตัวชี้วัดคุณภาพ 2) การวัดคุณภาพ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

2.4.1 ความหมายเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนกุล (2538 อ้างถึงใน อุไร ภาควิชัย, 2552, น.11) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่า บริการสาธารณะ หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน

ศิริพร มณีภักดิ์ (2538 อ้างถึงใน อุไร ภาควิชัย, 2552, น.11-12) กล่าวว่า บริการสาธารณะ หมายถึง องค์กรที่มีขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน หรือทำให้เกิดความสะดวกสบายในการอยู่ร่วมกันในชุมชน เช่น องค์กรการรถไฟ องค์กรแก๊ส หรือองค์กรขนส่งสาธารณะ เป็นต้น โดยองค์กรดังกล่าวมุ่งเน้นภาระของฝ่ายปกครองที่จะต้องดำเนินการจัดทำในฐานะรัฐสวัสดิการ และมีรูปแบบในการจัดทำที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของงานที่องค์กรฝ่ายปกครองนั้น ๆ รับผิดชอบ โดยมีกฎหมายรองรับเพื่อประโยชน์มหาชนหรือประโยชน์สาธารณะ

จากความหมายของคำว่าบริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้น สามารถแยกองค์ประกอบของบริการสาธารณะออกมาได้ 2 ประการ คือ

1) บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน นั่นคือภารกิจที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง หรือใช้บุคลากรจำนวนมากมาจัดทำซึ่งรัฐก็ไม่มีความพร้อมที่จะทำ ดังนั้น จึงเกิดการมอบบริการสาธารณะอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐให้บุคคลอื่นซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นทำแล้วบทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุมอัตราค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2) บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อบริการสาธารณะ ความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้ออกเป็นสองประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะใช้ชีวิตอยู่ในสังคมอย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าวข้างต้นนี้ กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสบายของประชาชนรัฐก็จะต้องเข้าไปจัดทำ

กิจการนั้น และนอกจากนี้ ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลใดหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543, น.3-5 อ้างถึงใน วัชระ เสริฐสมใจ, 2550, น.6) ได้ทำการรวบรวมความหมายของการบริการสาธารณะตามที่มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

เจเซ (Je'ze อ้างถึงใน วัชระ เสริฐสมใจ, 2550, น.6) กล่าวว่า การจะพิจารณาว่ากิจกรรมใดเป็นบริการสาธารณะก็ให้ดูที่จุดมุ่งหมายของการก่อตั้งองค์กรหรือกิจการนั้น

โซโต (Soto อ้างถึงใน วัชระ เสริฐสมใจ, 2550, น.6) กล่าวว่า คำนิยามของบริการสาธารณะอาจแยกเป็นสองลักษณะ โดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางด้านกฎหมาย คือ

1) ลักษณะทางการเมือง บริการสาธารณะ ได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัย จนกระทั่งถึงความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

2) ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไข 3 ประการ คือ

- 2.1) เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศ หรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้
- 2.2) มีความต้องการจากประชาชนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม
- 2.3) เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำโดยเอกชน

ชาพัส (Chapus อ้างถึงใน วัชระ เสริฐสมใจ, 2550, น.6) กล่าวว่า กิจกรรมใดจะเป็นบริการสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้นเพื่อสาธารณประโยชน์

วัชระ เสริฐสมใจ (2550, น.6) จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า บริการสาธารณะ จะต้องประกอบไปด้วยเงื่อนไขสองประการ คือ

1) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึงกรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจการด้วยตนเอง ได้แก่ กิจกรรมที่รัฐองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่รัฐมอบกิจการของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

2) กิจกรรมตามข้อ 1. ต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

2.4.2 ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

สำหรับความหมายที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

กิลเบิร์ต และบิงค์เฮด (Gilbert & Binkhead, 1977 อ้างถึงใน สุรีย์ พงกษาประดับกุล, 2547, น.19) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบ คือ

1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่ายและสิ่งอำนวยความสะดวก

- 2) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีการที่ใช้ทรัพยากร
- 3) ผล (Results) หรือผลผลิต (Output) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นตามมาหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
- 4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

แมคคัลลونغ (Macullong, 1983 อ้างถึงใน สุริย์ พุกษาประดับกุล, 2547, น.19) ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) การบริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบแก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

เวอร์มา (Verma, 1986 อ้างถึงใน เพียรผจจ รวงผึ้ง, 2545, น.9) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ประยูร กาญจนกุล (2491 อ้างถึงใน จารุวรรณ ศรีบรรจง, 2550, น.15-16) กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

- 1) บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
- 2) บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
- 3) การจัดระบบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อเหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
- 4) บริการสาธารณะ จะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536, น.13 อ้างถึงใน จารุวรรณ ศรีบรรจง, 2550, น.16) ให้ความหมายการให้บริการสาธารณะว่าการที่ บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

- 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
- 2) ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
- 3) กระบวนการและกิจกรรม
- 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ
- 5) ช่องทางการให้บริการ
- 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้บริการ

ปริมพร อ่ำพันธ์ (2538 อ้างถึงใน อุไร ภาควิชัย, 2552, น.12) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจทำเพื่อสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จึงต้องเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

จารุวรรณ ศรบรรจง (2550, น.16) จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น การให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน มิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้ คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ทั้งแสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

2.4.3 หลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะ

อุไร ภาควิชัย (2552, น.14-15) ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

1) บริการสาธารณะต้องดำเนินการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง บริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นแก่การดำรงชีวิตของประชาชน ประชาชนทุกคนมีความต้องการในกิจการสาธารณะอยู่ตลอดเวลา และฝ่ายปกครองเองก็มีหน้าที่ที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้ดำเนินไปอย่างปกติโดยต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะของฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถดำเนินการเป็นช่วง ๆ โดยไม่มีความสม่ำเสมอต่อเนื่องได้

2) หลักในเรื่องที่ว่าบริการสาธารณะจะต้องมีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องมิได้ใช้เฉพาะกับบริการสาธารณะที่ทำโดยรัฐเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการที่เอกชนผู้ได้รับมอบอำนาจจากฝ่ายปกครองให้จัดทำบริการสาธารณะแทน ไม่ว่าจะเป็นการมอบอำนาจโดยผลของกฎหมายหรือโดยสัญญาก็ตาม และหากเอกชนผู้จัดทำบริการสาธารณะดำเนินกิจการสาธารณะไปอย่างไม่สม่ำเสมอหรือไม่ต่อเนื่อง เอกชนผู้จัดทำบริการสาธารณะนั้นก็จะต้องถูกลงโทษตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขของสัญญาเช่นกัน ส่วนเอกชนผู้ได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะย่อมมีสิทธิเรียกร้องให้ฝ่ายปกครองจัดการแก้ไขบริการสาธารณะที่ขัดข้องนั้นเพื่อให้ดำเนินไปตามปกติได้ เพราะฝ่ายปกครองย่อมต้องรับผิดชอบในส่วนนี้

3) บริการสาธารณสุขที่จัดทำขึ้นเอกชนมีสิทธิได้ประโยชน์โดยเท่าเทียมกัน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 30 ว่า บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกัน ในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองทางกฎหมายเท่าเทียมกัน บริการสาธารณสุขเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้น โดยอาศัยอำนาจทางกฎหมาย ดังนั้น ประชาชนจึงต้องมีสิทธิและโอกาสที่ได้รับประโยชน์จาก บริการสาธารณสุขหรือเข้าสู่บริการสาธารณสุขอย่างเท่าเทียมกัน รัฐจะจัดทำบริการสาธารณสุขเพื่อ ประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยเฉพาะไม่ได้

การจัดทำบริการสาธารณสุขจะต้องปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน ตลอดเวลา ในการจัดทำบริการสาธารณสุขนั้น ฝ่ายปกครองสามารถแก้ไขปรับปรุงบริการสาธารณสุขได้ โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากบุคคลใด เพราะฝ่ายปกครองมีอำนาจทางกฎหมายที่จะแก้ไข เปลี่ยนแปลงได้ฝ่ายเดียวเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา โดยใน การปรับปรุงบริการสาธารณสุขของฝ่ายปกครองนั้น ฝ่ายปกครองจะกระทำโดยคำนึงถึงความจำเป็นใน การรักษาผลประโยชน์สาธารณสุขอยู่เสมอ และจะต้องปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความ ต้องการ ส่วนรวมของประชาชนโดยการแก้ไขปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณสุขดังกล่าวต้องทำโดยกฎหมาย หรือมีกฎหมายให้อำนาจกระทำได้ และแม้ว่าการแก้ไขเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณสุขนั้นจะก่อให้เกิด ผลกระทบต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งก็ตาม บุคคลนั้นจะอ้างสิทธิประโยชน์ที่เคยได้รับบริการสาธารณสุขมา ขัดขวางการเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณสุขโดยกฎหมายไม่ได้

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2541, น.35-45 อ้างถึงใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2555, น.7) โดยทั่วไปแล้วกิจกรรมซึ่งจัดว่าเป็นบริการสาธารณสุขไม่ว่าจะเป็นบริการสาธารณสุขประเภทใดหรือเป็นบริการสาธารณสุขที่จัดทำโดยผู้ใดย่อมจะต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์เดียวกันทั้งสิ้น

สำนักสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (2555, น.7) หลักเกณฑ์บริการสาธารณสุขในทางทฤษฎีเป็นหลักเกณฑ์ที่พัฒนามาจากลักษณะสำคัญของบริการ สาธารณะ 3 ประการ ของ หลุยส์ โรลแลน (Louis Rolland) แห่ง Ecole de Bordeaux ประกอบด้วย หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

1) หลักว่าด้วยความเสมอภาค : เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำ บริการสาธารณสุขทั้งนี้เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณสุขนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะทำ บริการสาธารณสุขขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชน ทุกคน กิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะ จะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณสุข ประชาชนทุกคน ย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติ หรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณสุขอย่างเสมอภาคกัน

2) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง: เนื่องจากบริการสาธารณสุขเป็นกิจการที่มีความจำเป็น สำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณสุขหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุผลใดก็ตาม ประชาชน ผู้ใช้บริการสาธารณสุขย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณสุขจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ ความต่อเนื่องดังกล่าวอาจไม่มีมาตรฐานว่าต้องต่อเนื่องแน่นอนตายตัว เท่านั้น อาจเข้าลักษณะของคำว่าสม่ำเสมอได้ เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การ รักษาพยาบาล การควบคุมคมนาคมทางอากาศ ความต่อเนื่องจะหมายถึงการจัดทำบริการสาธารณสุข ประเภทนั้น ๆ ตลอดเวลา วันละ 24 ชั่วโมงสัปดาห์ละ 7 วัน

3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง: บริการสาธารณะที่ตื้นนั้น จะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาผลประโยชน์สาธารณะรวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชน ด้วยหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ มีความหมายถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ เพื่อให้การบริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

2.4.4 เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ

มิลเลท (Millet, 1954, น.397 อ้างถึงใน สุรชัย ชันชัยภูมิ, 2543, น.6-7) ได้กำหนดเป้าหมายของการบริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน เป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ พร้อมกับต้องยึดถือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า กล่าวคือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่การให้บริการอย่างเหมาะสม

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่จะให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

กุลชน ธนาพงศธร (2528, น.47 อ้างถึงใน สุรชัย ชันชัยภูมิ, 2543, น.7) ชี้ให้เห็นเป้าหมายของการบริการสาธารณะว่าต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1) ความสอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่

2) ความสม่ำเสมอในการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) ความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน

4) ความสะดวกของบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ ง่ายสะดวกสบายและประหยัด

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า เป้าหมายของบริการสาธารณะอยู่ที่การ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นหลัก โดยยึดถือหลักการ ความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้าเวลา ของการให้บริการสาธารณะ

2.4.5 การวัดการบรรลุเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ

บรูตนี และอิงแลนด์ (Brudney & England อ้างถึงใน สามารถ ยิ่งกำแหง, 2553, น.14-15) ได้เปรียบเทียบให้เห็นถึงการวัดการให้บริการสาธารณะระหว่างแนวทางแบบอัตวิสัย และ แนวทางวัตถุวิสัย สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 2.2 วิธีการวัดเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะระหว่างแนวทางแบบอัตวิสัย และ แนวทางวัตถุวิสัย

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัตถุวิสัย (Objective)
มุ่งเน้น หน้าที่ของการบริการ เป้าหมายของการบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาที่ประชาชน - พิจารณาที่หน้าที่ทางการเมือง 1. พิจารณาที่การตอบสนองต่อความต้องการและข้อเรียกร้องของประชาชน 2. พิจารณาที่ความเสมอภาคในการกระจายบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาที่ผู้ให้บริการ - พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ 1. พิจารณาที่ประสิทธิภาพพิจารณาจากผลิตภาพ 2. พิจารณาที่ประสิทธิผล จากการพิจารณาประเมินผลความพึงพอใจ
ผลของนโยบาย ข้อดี	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาที่ผลกระทบ 1. เป็นตัวชี้นำไปสู่แง่มุมต่าง ๆ ของการให้บริการ 2. เป็นสิ่งที่ปรากฏตามสายตาประชาชนและเป็นการประเมินผล การปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ 3. ทำให้เห็นการมีส่วนร่วมของประชาชน 4. ข้อมูลด้านนี้จะทำให้เห็นปทัสถานทางประชาธิปไตย 	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาที่ผลผลิต 1. แสดงให้เห็นในเชิงปริมาณ 2. มีหลักฐานและเทคนิคที่ได้ประเมินได้ 3. มีหลักฐานและเทคนิคที่ได้มาตรฐานรองรับอยู่ 4. ง่ายต่อการตีความ

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัตถุวิสัย (Objective)
ข้อด้อย	1. ไม่สามารถทำให้เห็นผลผลิตของการบริการ 2. เป็นการพิจารณาในแบบทั่ว ๆ ไป ไม่ลึกซึ้ง 3. เกิดปัญหาด้านเกณฑ์การรับรู้ และเกณฑ์ในการประเมิน 4. ตัวบ่งชี้ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบริการนั้นยังไม่กระจ่างชัด	1. อาจเกิดอคติในเรื่องของข้อมูลข่าวสาร 2. มีการเปลี่ยนแปลงคำจำกัดความที่ใช้วัดตลอดเวลา 3. เน้นแต่ข้อมูลเชิงปริมาณ 4. เน้นเป้าหมายของหน่วยงาน

ที่มา: บรูดนีย์ และอิงแลนด์ (Brudney & England อ้างถึงใน สามารถ ยิ่งกำแหง, 2553, น.14-15)

จะเห็นได้ว่า การวัดด้านอัตวิสัย จะมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือผู้รับบริการ ในขณะที่การวัดด้านวัตถุวิสัยจะมุ่งเน้นที่การให้บริการเป็นหลัก นอกจากนี้เมื่อพิจารณาในแง่ของเป้าหมายของการบริการแล้ว ในการวัดด้านอัตวิสัย มุ่งตอบคำถามสำคัญ 2 ประการ คือ หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะสามารถสนองต่อความต้องการ หรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่อย่างไร และมีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ส่วนการวัดด้านวัตถุวิสัยมุ่งตอบคำถามสำคัญ 2 ประการ คือ ระบบการให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่

2.4.6 แนวคิดที่ว่าด้วยการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2549, น.45-47 อ้างถึงใน วัชระ เสริฐสมใจ, 2550, น.6) มองพัฒนาการของชุมชนย้อนกลับไปในอดีตก่อนที่จะผันแปรมาสู่รูปแบบรัฐสมัยใหม่ที่รู้จักกันในรูปแบบรัฐชาติ (Nation-State) อย่างเป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ (ซึ่งเน้น 4 องค์ประกอบหลัก คือ การมีขอบเขตดินแดนที่แน่นอนและมีประชากรที่มีสัญชาติเป็นสิ่งที่แสดงความเป็นพลเมืองของรัฐ มีรัฐบาลที่เมืองหลวงมีแต่เพียงรัฐบาลเดียวรับผิดชอบและมีอำนาจอธิปไตยเหนือดินแดนและประชากรของตนและเป็นอิสระจากรัฐอื่น ๆ) กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของผู้คนในชุมชนมักจะดำเนินการโดยสมาชิกในชุมชนเองที่ร่วมกันสร้างสรรค์รูปแบบและวิธีการดำเนินการที่เป็นไปตามบริบทและเงื่อนไขทางนิเวศวิทยา พัฒนาการทางประวัติศาสตร์ ระบบความเชื่อหรือวัฒนธรรมและปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายด้านของแต่ละพื้นที่แต่ละชุมชนแตกต่างกันไป และเราจะเห็นถึงความหลากหลายในกิจกรรมที่เป็นเรื่องของสาธารณะหรือส่วนรวมในเรื่องเดียวกันแต่มีความแตกต่างกันระหว่างชุมชนต่าง ๆ เช่น การจัดการเรื่องน้ำ ซึ่งเป็นทรัพยากรหรือปัจจัยที่สำคัญยิ่งในสังคมเกษตรกรรมสมัยก่อนจะมีความแตกต่างในรูปแบบการจัดการระหว่างภาคเหนือกับภาคอีสาน หรือในเรื่องสถานภาพนกิจศพหรือสถานที่เผาศพในขณะที่ภาคอีสานจะจัดการภายในวัด แต่ภาคเหนือจะมีพื้นที่แยกไปต่างหากจากวัด เป็นต้น

อย่างไรก็ดี จุดประสงค์หลักของการกล่าวถึงเรื่องข้างต้นก็เพื่อชี้ให้เห็นว่าแต่เดิมมานั้นสิ่งที่ปัจจุบันเรียกว่า บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเกี่ยวข้องกับเรื่องสุขภาพ การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การสาธารณสุข และอื่น ๆ ทั้งหมด ชุมชนดั้งเดิมเป็นผู้ดำเนินการมาก่อนทั้งสิ้นหรือถ้าจะพูดในภาษาวิชาการสมัยที่กล่าวถึงเป็นที่นิยมกันอาจพูดได้ว่า สังคมก่อนการปรากฏของรัฐชาตินั้นมีความเป็น “ประชาสังคม” (Civil Society) สูงยิ่ง แต่อาจมีความด้วยในเรื่องเทคโนโลยี อย่างไรก็ตามเมื่อรัฐชาติเริ่มก่อตัวขึ้นในส่วนต่าง ๆ ของโลก เริ่มจากยุโรปในประมาณศตวรรษที่ 15-16 เรื่อยมาจนถึงรัฐใหม่ในกลุ่มประเทศอาณานิคมหลังสงครามโลกครั้งที่ 2

บรรดารัฐชาติต่าง ๆ เหล่านี้ต้องแสดงถึงอำนาจในการควบคุมเหนือดินแดนและประชากรของตนจึงค่อย ๆ สยายปีกสร้างแขนขาต่าง ๆ หรือที่ต่อมาเรียกว่า ระบบราชการ (Bureaucracy) เป็นกลไกที่แทรกซ้อน (Penetration) เข้าไปดำเนินการและรับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนและสังคมมากขึ้นเรื่อย ๆ ประกอบกับแนวคิดในเรื่องความเป็นเอกภาพ (Unity) ความมีมาตรฐาน (Standardization) รวมทั้งความจำเป็นในการใช้บริการสาธารณะร่วมกันมากขึ้นทำให้เป็นทั้งเหตุผลผลักดันและความมีเหตุผลของรัฐที่จะเข้าไปดูแลและการจัดการสาธารณะมากขึ้นเรื่อย ๆ ด้วยเหตุนี้สภาวะความเป็นประชาสังคมก็ลดน้อยถอยลงไป แต่การครอบงำโดยรัฐ (State Domination) กลายเป็นลักษณะเด่นขึ้นมาแทนที่

แม้กระนั้นก็มีการที่รัฐชาติมีขนาดที่ค่อนข้างใหญ่ รัฐบาลกลางมีเมืองหลวงซึ่งถึงแม้จะมีระบบราชการที่เป็นตัวแทนส่วนกลางที่เป็นกำลังสำคัญ แต่ก็ไม่สามารถดูแลและรับผิดชอบต่อได้ทั่วถึงเพราะสิ่งที่จำเป็นต้องตอบสนองต่อคนในชุมชนท้องถิ่นของรัฐสมัยใหม่ก็มีมากขึ้นกว่าเดิมด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ในแง่ทางการเมืองโดยเฉพาะในแง่จิตวิทยา การเมืองรัฐบาลที่เมืองหลวงก็เกรงปฏิกิริยาจากชุมชนอิสระดั้งเดิมทั้งหลายที่รู้สึกว่าคุณเองสูญเสียอำนาจ จึงต้องหารูปแบบที่ทำให้ชุมชนท้องถิ่นรู้สึกว่าคุณเองยังมีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเองในระดับหนึ่งและจะทำให้ชุมชนท้องถิ่นพอใจในความสัมพันธ์แบบใหม่ ด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดว่านอกจากมีรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงแล้วยังมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระ (Autonomy) ในการบริหารและการจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชนของตนเองขึ้นในรัฐชาติสมัยใหม่

อย่างไรก็ดี กิจกรรมหรือบริการสาธารณะที่ชุมชนท้องถิ่น (Local Community) โดยเฉพาะหน่วยการปกครองท้องถิ่น (Local Government) หรือในความหมายที่ค่อนข้างแคบคือ การบริหารท้องถิ่น (Local Administration) โดยองค์กรของรัฐจะกระทำไม่ได้และพึงกระทำนั้นก็ขึ้นอยู่กับทั้งพัฒนาการทางประวัติศาสตร์และรูปแบบของรัฐชาติแต่ละรัฐหรือแต่ละประเทศ ตัวอย่างที่เห็นชัดเจนที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นกรณีสุดขั้วของความเป็นอิสระของท้องถิ่นหรืออาจเป็นกรณียกเว้นคือ กรณีของประเทศสหรัฐอเมริกาที่จุดกำเนิดหรือการก่อเกิดมาจาก 13 มลรัฐ ที่ประกาศเอกราชเป็นอิสระจากสหราชอาณาจักรหรืออังกฤษแล้วเข้ามาทำความตกลงร่วมกันเป็นรูปแบบสหพันธรัฐ (Federation States) เพราะฉะนั้นอำนาจของรัฐบาลสหพันธรัฐหรือรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงวอชิงตันจึงถูกกำหนดโดยหน่วยการปกครองส่วนย่อยที่ต่อมารู้จักกันในนามมลรัฐโดยกำหนดว่ารัฐบาลกลางมีอำนาจรับผิดชอบเฉพาะการป้องกันประเทศ การดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างการจัดระบบเงินตราและระบบภาษีหลัก ส่วนนอกจากนี้แล้วหน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับต่าง ๆ มีอิสระทำได้

ทั้งสิ้นเราจึงได้ยินและเห็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการบริการสาธารณะต่าง ๆ มากมาย รวมทั้งการที่สหรัฐเน้นบทบาทปัจเจกบุคคลจึงทำให้บทบาทเอกชนค่อนข้างสูงมากในหลาย ๆ กิจกรรม

ในขณะที่รัฐชาติอื่น ๆ โดยทั่วไปเฉพาะรัฐเดี่ยว (Unitary State) รัฐบาลกลางที่เมืองหลวงจะเป็นผู้กำหนดขอบเขตอำนาจและหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นว่าจะให้มีมากน้อยเพียงใด เช่น กิจกรรมตำรวจในการดูแลและรักษาความสงบท้องถิ่นและกระบวนการยุติธรรมในอังกฤษ นิวซีแลนด์ ญี่ปุ่น ยังขึ้นอยู่กับรัฐบาลกลาง ในขณะที่สหรัฐอเมริกาเป็นเรื่องของท้องถิ่น เป็นต้น แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่ารัฐเดี่ยวจะไม่สามารถกระจายอำนาจหรือมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระได้เพราะในกรณีอังกฤษในกิจการบริการสาธารณะจำนวนมากที่ท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เช่น การศึกษา และบริการสาธารณสุขูปโภคต่าง ๆ เป็นต้น เพราะฉะนั้นการกระจายอำนาจและการมีอิสระของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมิได้มีความสัมพันธ์กับการมีประมุขเป็นประธานาธิบดีหรือกษัตริย์ แต่เกี่ยวข้องกับความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ สิ่งแวดล้อมทางการเมืองและอื่น ๆ แต่ที่สำคัญคือต้องมองในแง่ผลประโยชน์สูงสุดที่เกิดขึ้นกับประชาชนท้องถิ่นและการได้มีบทบาทมีส่วนร่วมในฐานะพลเมือง (Citizen) ของชุมชนท้องถิ่นนั้นที่จะดำเนินการในสิ่งที่เข้าต้องการและสอดคล้องกับชุมชนท้องถิ่นตนเอง

ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น หมายถึง กิจกรรมหรือบริการที่จัดให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมและตรงตามความต้องการของประชาชน

2.5 บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความเป็นมา

แนวความคิดในการจัดการปกครองท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล เกิดขึ้นครั้งแรกปี พ.ศ. 2499 ภายหลังจากจอมพล ป.พิบูลสงคราม นายกรัฐมนตรี ได้เดินทางกลับจากการเยือนประเทศต่าง ๆ ในยุโรปและอเมริกา ได้พิจารณาเห็นว่าการบริหารท้องถิ่นของทุกประเทศราษฎรมีส่วนร่วมในการบริการงานท้องถิ่นของตนเอง แม้ว่าการจัดรูปแบบการปกครองของแต่ละประเทศจะแตกต่างกันบ้างก็ตาม แต่หลักการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองระบบประชาธิปไตยอย่างสมบูรณ์ และความตั้งใจที่จะส่งเสริมความเจริญของท้องถิ่นให้สำเร็จรวดเร็วขึ้นจึงได้มีการเตรียมการเพื่อการรองรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะมีขึ้น เพื่อให้ประชาชนทุกท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างกว้างขวางตามเจตนารมณ์ดังกล่าว ในปี พ.ศ. 2500 รัฐบาลได้จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 74 ลงวันที่ 29 มกราคม 2500) ให้มีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างสมบูรณ์ คือ ฐานะเป็นนิติบุคคล มีรายได้ รายจ่ายของตนเอง สามารถดำเนินกิจการส่วนตำบลได้อย่างอิสระ

องค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2499 มีโครงสร้างองค์กร แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) สภาตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเลือกตั้งขึ้น หมู่บ้านละ 1 คน กำนันและผู้ใหญ่ทุกคนในตำบลเป็นสมาชิกโดยตำแหน่ง การเลือกตั้งให้นายอำเภอเป็นผู้ดำเนินการเลือกตั้งสมาชิกสภาตำบลอยู่ในวาระคราวละ 5 ปี

2) คณะกรรมการ ประกอบด้วยกำนันท้องที่เป็นประธาน แพทย์ประจำตำบล และผู้ใหญ่บ้านในตำบลเป็นกรรมการ และกรรมการอื่นซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งจากครูใหญ่โรงเรียนในตำบล หรือผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนไม่เกิน 5 คน คณะกรรมการตำบลมีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบในการดำเนินกิจการของตำบล โดยมีประธานคณะกรรมการตำบลเป็นหัวหน้า

องค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติดังกล่าว ประสบปัญหาต่าง ๆ หลายประการ จึงถูกยกเลิกโดยประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 หลังจากนั้นประเทศไทย ก็ไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับตำบลอีก จนกระทั่งปี พ.ศ. 2535 เมื่อรัฐบาลภายใต้การนำของ นายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรี ได้กำหนดนโยบายด้านการเมืองการปกครองที่จะส่งเสริมให้องค์กรปกครองท้องถิ่นระดับตำบลเป็นนิติบุคคล เพื่อให้มีความคล่องตัวและร่วมกันแก้ปัญหาของประชาชน ในตำบลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระทรวงมหาดไทย จึงได้มีคำสั่งที่ 802/2535 ลงวันที่ 28 ตุลาคม 2535 และคำสั่งที่ 816/2535 ลงวันที่ 2 พฤศจิกายน 2535 แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาเพื่อศึกษา ปรับปรุง ระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่น และในเวลาต่อมารัฐบาลได้มีคำสั่งนายกรัฐมนตรี ที่ 2628/2535 ลงวันที่ 11 ธันวาคม 2535 แต่งตั้ง “คณะกรรมการปรับปรุงระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่น” เพื่อ ทำการศึกษาและพิจารณาปรับปรุงสภาพตำบลและประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 236 พบว่า สภาพตำบล ได้จัดตั้งมาเป็นระยะเวลา กว่า 20 ปี ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล ทำให้ไม่สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ขาดความคล่องตัวในการบริหารงาน สมควรปรับปรุงฐานะของสภาพตำบลและการบริหารของสภาพตำบลเสียใหม่ ให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนได้มากขึ้น รวมทั้ง ให้มีการยกฐานะสภาพตำบล ซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็น “องค์การบริหารส่วนตำบล” ซึ่งเป็นราชการส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เมื่อรัฐสภาได้มีมติผ่านร่างกฎหมายสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลและ ประกาศใช้เป็นพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีผลใช้บังคับ เมื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาพ้นกำหนดไปแล้ว 90 วัน ทำให้ในเวลาต่อมา มีการยกเลิกสภาพตำบล ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ทั้งหมด แต่ให้บรรดาคณะกรรมการสภาพตำบลที่มีอยู่ก่อน กฎหมายฉบับนี้ใช้บังคับอยู่ในตำแหน่งต่อไปจนกว่าจะพ้นจากตำแหน่งตามวาระของประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 และให้กระทรวงมหาดไทยยกฐานะสภาพตำบลดังกล่าวขึ้นเป็น “สภาพตำบล” ตามพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล

การจัดรูปแบบการปกครองและการบริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีพื้นที่รับผิดชอบ ในเขตตำบลที่อยู่นอกเขตเทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้นองค์การบริหารส่วน จังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลถูกจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีความเป็นอิสระในการดำเนินงานภายในขอบเขตที่กฎหมาย กำหนด มีรายได้ และทรัพย์สินเป็นของตนเอง โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาพตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

กลุ่มข้าราชการฝ่ายการเมือง ประกอบด้วย ฝ่ายสภา (ฝ่ายนิติบัญญัติ) และฝ่ายนายกองค์การบริหารส่วนตำบล (ฝ่ายบริหาร)

กลุ่มข้าราชการประจำ ที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล เรียกว่า พนักงานส่วนตำบล ประกอบด้วย สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนการคลัง ส่วนโยธา โดยงานต่าง ๆ อยู่ภายใต้การควบคุมและบังคับบัญชาของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ตารางที่ 2.3 โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล องค์ประกอบ	คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล
สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้ง	(3 คน)
1) หมู่บ้านละ 2 คน	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกตั้งโดยตรง จากประชาชน หลังจากนั้นนายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คนและเลขานุการ จำนวน 1 คน
2) อบต.ใดมี 2 หมู่บ้านให้มีสมาชิกสภา หมู่บ้านละ 3 คน	
3) อบต.ใดมี 1 หมู่บ้านให้มีสมาชิก 6 คน	
ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	เลขานุการคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล
รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	
เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	สำนักงาน/กอง/ส่วน ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ที่มา: โกวิท พงงาม (2555, น.258)

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการบริหารการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ความสำเร็จของการพัฒนาจึงขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่น

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น สามารถแบ่งแยกได้ 2 ประเภท คือ

1) อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 รวมแก้ไขเพิ่มเติม

องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภายใต้ข้อบังคับแห่งกฎหมาย มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้ (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552, น.21-22)

(1) จัดให้มีการควบคุมดูแลทั้งทางน้ำและทางบก

(2) รักษาความสะอาดทางถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะทั้งกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

(3) ป้องกันควบคุมและระงับโรคติดต่อ

(4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(5) ส่งเสริมและพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(6) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

(7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(9) ปฏิบัติในหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

อำนาจหน้าที่ที่อาจเลือกกระทำการใด ๆ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดังต่อไปนี้
ให้มีน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค และการเกษตร ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีตลาดท่าเทียบเรือ และท่าข้าม กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยว การผังเมือง

2) อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(1) พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

(2) พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535

(3) พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508

(4) พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2575

(5) พระราชบัญญัติพิษสุนัขบ้า พ.ศ. 2535

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง

ลักษณะที่ตั้ง

สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง ตั้งอยู่ เลขที่ 2/2 หมู่ที่ 4 ตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดกับเขตตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ทิศใต้ ติดกับเขตตำบลท้ายเกาะ อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี

ทิศตะวันออก ติดกับแม่น้ำเจ้าพระยา

ทิศตะวันตก ติดกับเขตตำบลสิงหนาท อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เนื้อที่ มีพื้นที่ 10.63 ตารางกิโลเมตร

ภูมิประเทศ

ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม มีแหล่งน้ำธรรมชาติ คือ แม่น้ำเจ้าพระยาไหลผ่าน ตำบลโคกช้าง มีคลองธรรมชาติ ประชาชนสามารถทำการเกษตรกรรมได้ตลอดปี โดยเฉพาะการทำนาข้าวและปลูกผลไม้ต่าง ๆ ได้ดี

จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งหมู่บ้าน 7 หมู่ ได้แก่

หมู่ที่ 1	บ้านโคกช้าง	หมู่ที่ 5	บ้านบัวขม
หมู่ที่ 2	บ้านหนามเตย	หมู่ที่ 6	บ้านทองวัง
หมู่ที่ 3	บ้านเหนือวัด	หมู่ที่ 7	บ้านทางยาว
หมู่ที่ 4	บ้านสามเรือน		

ตารางที่ 2.4 จำนวนประชากรตำบลโคกช้าง

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร (คน)			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านโคกช้าง	155	339	150	305
2	บ้านหนามเตย	66	396	70	136
3	บ้านเหนือวัด	295	188	298	593
4	บ้านสามเรือน	242	171	271	513
5	บ้านบัวขม	104	84	106	210
6	บ้านทองวัง	220	268	202	422
7	บ้านทางยาว	174	321	210	384
รวม		1,256	1,307	2,563	1,030

ที่มา: สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางไทร (2556)

สภาพการดำเนินชีวิตความเป็นอยู่ของประชากรการจัดการในครัวเรือนส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับผู้นำครอบครัวเป็นหลัก และอาศัยอยู่รวมกันตามลักษณะสังคมสมัยก่อน อยู่อย่างเรียบง่าย รักสงบ จะมีบางส่วนเริ่มแยกครอบครัวและมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นตามยุคปัจจุบัน

รูปแบบการตั้งถิ่นฐาน

- 1) ตั้งบ้านเรือนเป็นกลุ่มพี่น้อง เป็นกลุ่มใหญ่
- 2) ตั้งบ้านเรือนตามแนวคลองและริมแม่น้ำเจ้าพระยา
- 3) ตั้งบ้านเรือนตามพื้นที่การเกษตรของตนเอง

ขนบธรรมเนียมประเพณี

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ยึดมั่นในขนบธรรมเนียมประเพณีของไทย เช่น การบวชนาค การแต่งงาน งานศพ และประเพณีตามเทศกาลต่างๆ เช่น สงกรานต์ ลอยกระทง เข้าพรรษา ออกพรรษา การทำบุญสารทต่าง ๆ และพิธีทางศาสนา

สังคมชุมชน

ชุมชนพื้นบ้านดั้งเดิม เป็นระบบเครือญาติพี่น้อง มีความผูกพันกันอย่างใกล้ชิด มีการช่วยเหลือเกื้อกูล มีขนบธรรมเนียมประเพณีเหมือนกัน นับถือผู้อาวุโส ประกอบอาชีพคล้ายกัน มีวัดเป็นศูนย์รวมจิตใจ

สภาพเศรษฐกิจ/ปัญหาของชุมชน ประชากรตำบลโคกช้าง มีอาชีพเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่และบางส่วนมีอาชีพรับจ้างทำงานโรงงานอุตสาหกรรม สำหรับการปัญหาเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ คือ

- 1) ปัญหาราคาผลผลิตทางการเกษตรตกต่ำ
- 2) ขาดเงินทุนในการประกอบอาชีพ
- 3) ขาดที่ดินทำกิน
- 4) ปัญหาดินขาดความอุดมสมบูรณ์ เนื่องจากใช้ปุ๋ยเคมีมาก
- 5) มีการใช้สารเคมีกำจัดศัตรูพืช ซึ่งเป็นการทำลายสิ่งแวดล้อม

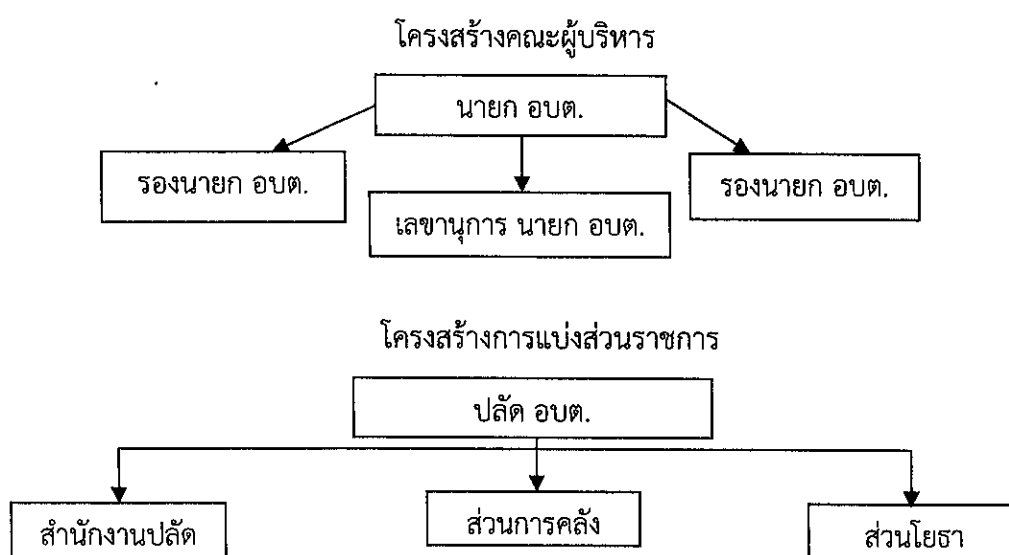
สาธารณสุข

ในเขตตำบลโคกช้าง มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) จำนวน 1 แห่ง ให้บริการประชาชน

การศึกษา

- 1) โรงเรียนขยายโอกาสมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง
- 2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง

การให้บริการการศึกษาในระดับประถมศึกษาในเขตตำบลโคกช้าง สามารถให้บริการอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน กล่าวคือ จะเห็นได้ว่า จำนวนครูและห้องเรียนสามารถรองรับจำนวนเด็กนักเรียนได้อย่างเต็มที่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้กำหนดมาตรฐานระดับการศึกษาไว้ คือ ครู : นักเรียน = 1:20 และห้องเรียน = 1:25:35)



ภาพที่ 2.3 ศักยภาพด้านโครงสร้างบุคลากร อบต.

ที่มา: แผนอัตรากำลัง 3 ปี (พ.ศ. 2558 – 2560) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง (2558, น. 12)

ตารางที่ 2.5 ข้อมูลพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างประจำองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง

พนักงานส่วนตำบล	จำนวน	ระดับการศึกษา
สำนักงานปลัด	4	-ปริญญาโท 1 คน - ปริญญาตรี 3 คน
ส่วนการคลัง	4	- ปริญญาตรี 4 คน
ส่วนโยธา	2	- ปริญญาตรี 1 คน - ปวส. 1 คน
รวม	10	
ข้อมูลพนักงานจ้าง/ลูกจ้าง	จำนวน	ระดับการศึกษา
สำนักงานปลัด	7	- ปริญญาตรี 4 คน - ปวส. 2 คน - มัธยมศึกษาตอนต้น 1 คน
ส่วนการคลัง	2	- ปริญญาตรี 2 คน
ส่วนโยธา	-	-
รวม	9	

ที่มา: แผนอัตรากำลัง 3 ปี (พ.ศ. 2558 – 2560) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง (2558, น. 13)

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง

แบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 1 สำนัก กับอีก 3 ส่วนราชการ โดยมีภาระกิจการบริหารงาน ดังนี้

1) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการสารบรรณการจัดทำแผนพัฒนาตำบล การจัดทำร่างข้อบังคับ การจัดทำทะเบียนคณะผู้บริหารสมาชิกอบต. การดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจ การให้คำแนะนำปรึกษางานในหน้าที่และความรับผิดชอบการปกครองบังคับบัญชา พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างการบริหารงานบุคคลของ อบต. ทั้งหมด การดำเนินการเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการออกเป็น 5 งาน คือ

1.1) งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

- งานสารบรรณ
- งานอำนวยความสะดวกและข้อมูลข่าวสาร
- งานบริหารงานบุคคล
- งานเลือกตั้งและทะเบียนข้อมูล
- งานตรวจสอบภายใน

- งานควบคุมและส่งเสริมการท่องเที่ยว
- งานรัฐพิธี
- 1.2) งานนโยบายและแผน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ
 - งานนโยบายและแผนพัฒนา
 - งานวิชาการ
 - งานงบประมาณ
 - งานข้อมูลและประชาสัมพันธ์
- 1.3) งานกฎหมายและคดี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ
 - งานกฎหมายและนิติกรรม
 - งานการดำเนินการทางคดีและศาลปกครอง
 - งานร้องเรียนร้องทุกข์และอุทธรณ์
 - งานระเบียบการคลัง
 - งานข้อบัญญัติ อบต.
- 1.4) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่ความรับผิดชอบ
 - งานอำนวยความสะดวก
 - งานป้องกัน
 - งานช่วยเหลือฟื้นฟู
- 1.5) งานกิจการสภาอบต. มีหน้าที่ความรับผิดชอบ
 - งานระเบียบข้อบังคับประชุม
 - งานการประชุม
 - งานอำนวยความสะดวกและประสานงาน

2) ส่วนการคลัง

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีและทะเบียนรับ-จ่ายเงินทุกประเภท งานเกี่ยวกับการเงินการเบิกจ่ายเงินการเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน การฝากเงิน การตรวจเงิน อบต. รวบรวมสถิติเงินได้ประเภทต่าง ๆ การเบิกตัดปี การขยายเวลาเบิกจ่ายงบประมาณ การหักภาษีและนำส่งเงินคงเหลือประจำวัน การรับจ่ายและจ่ายขาดเงินสะสมของ อบต. การยืมเงินทตรงราชการ การจัดหาผลประโยชน์จากสิ่งก่อสร้างและทรัพย์สินของ อบต. ตรวจสอบเงินของจังหวัดและสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน การเร่งรัดใบสำคัญและเงินยืม ค้างชำระการจัดเก็บภาษี การประเมินภาษี การเร่งรัดจัดเก็บรายได้ การพัฒนารายได้การออกใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 งาน คือ

- 2.1) งานการเงิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ
 - งานรับเงิน – เบิกจ่ายเงิน
 - งานจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน
 - งานเก็บรักษาเงิน

- 2.2) งานบัญชี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ
- งานการบัญชี
 - งานทะเบียนคุมการเบิกจ่าย
 - งานงบการเงินและงบทดลอง
 - งานงบแสดงฐานะทางการเงิน
- 2.3) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ
- งานภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและค่าเช่า
 - งานพัฒนารายได้
 - งานควบคุมกิจการค้าและค่าปรับ
 - งานทะเบียนควบคุมและเร่งรัดรายได้
- 2.4) งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ
- งานทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ภาษี
 - งานพัสดุ
 - งานทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุ ครุภัณฑ์และยานพาหนะ

3) ส่วนโยธา

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจออกแบบและจัดทำโครงการใช้เงินของ อบต. การอนุมัติเพื่อดำเนินการตามโครงการที่ตั้งจ่ายจากเงินรายได้ของ อบต. งานบำรุงซ่อมแซม และจัดทำทะเบียนสิ่งก่อสร้าง ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต. การให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดทำโครงการและการออกแบบก่อสร้างแก่ อบต. และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง งานควบคุมอาคาร การดูแล ควบคุม ปรึกษา ซ่อมแซมวัสดุ ครุภัณฑ์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการภายนอกออกเป็น 4 งาน คือ

- 3.1) งานก่อสร้าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบ
- งานก่อสร้างและบูรณะถนน
 - งานก่อสร้างสะพาน เขื่อน ทดน้ำ
 - งานระบบข้อมูลและแผนที่เส้นทางคมนาคม
 - งานบำรุงรักษาเครื่องจักรและยานพาหนะ
 - งานข้อมูลก่อสร้าง
- 3.2) งานออกแบบและควบคุมอาคาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบ
- งานประเมินราคา
 - งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร
 - งานบริการข้อมูลและหลักเกณฑ์
 - งานออกแบบ
- 3.3) งานประสานสาธารณูปโภค มีหน้าที่ความรับผิดชอบ
- งานประสานสาธารณูปโภคและกิจการประปา
 - งานระบายน้ำ
 - งานจัดตกแต่งสถานที่

ที่มา: แผนอัตรากำลัง 3 ปี (พ.ศ. 2558–2560) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง (2558, น.9-11)

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปราณี อินทวงศ์ (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลทั้งในภาพรวมและรายด้าน ปรากฏดังนี้ 1) ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีมากกว่าเพศชาย 2) ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าแตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ไม่พบความแตกต่าง 3) ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

พร ภูมิภักดิ์ (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนระหว่างอาชีพมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ คือ อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างกับค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างกับอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ

อุดม อิมอรชร (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำนวน 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ 1) ด้านความเสมอภาค 2) ด้านความรวดเร็ว 3) ด้านความเชื่อถือ 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ 5) ด้านคุณธรรมตามลำดับ 2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกสถานภาพสมรส และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อจำแนกเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

เกยูร ถาวงศ์ (2553) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.80 มีอายุมากกว่า 45 ปี ร้อยละ 59.50 ระดับการศึกษาสูงสุดชั้นมัธยมศึกษา ร้อยละ 79.30 อาชีพส่วนใหญ่รับจ้างถึงร้อยละ 91.00 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,000 ถึง 15,000 บาท ร้อยละ 80.20 ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปรารธนา โพธิ์ปิ่นรังสี (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีต่อประสิทธิผลของการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่เทศบาลเจดีย์หลวง อำเภอแม่สลาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้ตั้งแต่ 2,001-4,000 บาท ต่อเดือน ซึ่งส่วนใหญ่เคยใช้บริการของเทศบาลเจดีย์หลวง อำเภอแม่สลาย จังหวัดเชียงราย มากกว่า 15 ครั้ง ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ตั้งแต่ 5,001 - 8,000 บาท ซึ่งส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 6-8 ปี และทำงานในกองการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อีกทั้งมีความสามารถในการให้บริการประชาชนหรือผู้มาใช้บริการมากกว่า 20 คน สำหรับประสิทธิผลของการบริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลเจดีย์หลวง อำเภอแม่สลาย จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมเห็นว่ามีประสิทธิผลมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านสถานที่ รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลเจดีย์หลวง ผู้ใช้บริการเห็นว่าเทศบาลเจดีย์หลวง อำเภอแม่สลาย จังหวัดเชียงราย ควรมีการปรับปรุงภายนอกอาคาร มีการออกแบบและตกแต่งสวนให้สวยงาม มีความร่มรื่น สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในตัวอาคารควรมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และการติดต่อไว้อย่างชัดเจน อีกทั้งมีเอกสารแนะนำการให้บริการของเทศบาล เพิ่มบอร์ดหรือแหล่งความรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลไว้อย่างละเอียดและชัดเจน สำหรับปัจจัยข้อที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่เทศบาลเจดีย์หลวง อำเภอแม่สลาย จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมเจ้าหน้าที่เทศบาล เห็นว่า มีประสิทธิผลมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่อาคาร ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านผู้บังคับบัญชา

กฎระเบียบข้อบังคับ ด้านข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลเจดีย์หลวง อำเภอแม่สลาย จังหวัดเชียงราย คือ ควรมีการออกแบบและตกแต่งสวนให้สวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของเทศบาลเจดีย์หลวง อำเภอแม่สลาย จังหวัดเชียงราย ควรจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้นตามบทบาทและหน้าที่ของแต่ละบุคคล การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชน จำแนกตามกองงานของเทศบาลเจดีย์หลวง อำเภอแม่สลาย จังหวัดเชียงราย ประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชน ไม่แตกต่างกัน

วทันยา พวงเพชร (2554) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลฝักไ้ อำเภอฝักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลฝักไ้ อำเภอฝักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 35-44 ปี มีอาชีพเกษตรกรกรรม และมีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลฝักไ้ อำเภอฝักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ลำดับแรกคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายอย่างเหมาะสม รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ คือ มีป้ายบอกขั้นตอนและระบุระยะเวลาในการให้บริการไว้อย่างชัดเจน ด้านความสะดวกที่ได้รับ คือ สถานที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการมารับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คือ มีการแจ้งผลการให้บริการแก่ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง และด้านข้อมูลที่ให้บริการ คือ มีการให้บริการข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลฝักไ้ อำเภอฝักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู (ผากา) (2554) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติในประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกันในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความ

พึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

พรพนา สาแก้ว (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอศรีณรงค์ จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอศรีณรงค์ จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน โดยประเด็นด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม เป็นประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่สูงสุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านระบบให้บริการ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ตามลำดับ จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สุนารี แสนพยุห์ (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน และระดับปานกลางสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 2) การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ประชาชนอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยได้มีการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร มีการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำราวิทยานิพนธ์ และวารสาร เพื่อนำมารวบรวมเป็นแนวความคิด และนำมาวิเคราะห์เนื้อหาเป็นข้อมูลที่เป็นระบบเพื่อเสนอเนื้อหาการวิจัย โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยตามหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ
- 3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง จำนวน 7 หมู่บ้าน ประกอบด้วย บ้านโคกช้าง บ้านหนามเตย บ้านเหนือวัด บ้านสามเรือน บ้านบัวชม บ้านทองวัง บ้านทางยาว จำนวน 2,563 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง จำนวน 7 หมู่บ้าน ประกอบด้วย บ้านโคกช้าง บ้านหนามเตย บ้านเหนือวัด บ้านสามเรือน บ้านบัวชม บ้านทองวัง บ้านทางยาว โดยวิธีการตอบแบบสอบถาม โดยการคำนวณโดยใช้สูตรทาโร่ ยามาเน่ (Yamane Taro, 1973 อ้างถึงใน ชาญชัย จิตรเหล้าอาพร, 2553) ที่ระดับความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ร้อยละ 5 ดังนี้

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

โดย n คือ จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

e คือ ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ = 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{2,563}{(1 + 2,563 \times (0.05^2))} \\ n &= \frac{2,563}{(7.38)} \\ n &= 346.000675 \approx 347 \end{aligned}$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ จำนวนทั้งสิ้น 347 คน

ตารางที่ 3.1 แสดงการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วนของประชากรในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง

หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง ประชากร (คน)
1. บ้านโคกช้าง	305	41
2. บ้านหนามเตย	136	19
3. บ้านเหนือวัด	593	80
4. บ้านสามเรือน	513	70
5. บ้านบัวชม	210	28
6. บ้านท้องวัง	422	57
7. บ้านหนองบัว	384	52
รวม	2,563	347

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

ปัจจัยด้านการบริการ ประกอบด้วย สถานที่บริการ การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้ให้บริการผู้บริหารการบริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และกระบวนการบริการ

3.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย การบริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่มีความก้าวหน้า

3.3 เครื่องมือ และการพัฒนาเครื่องมือ

3.3.1 การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึงประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยสามารถแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่อยู่ในชุมชน ซึ่งมีลักษณะเป็น checklist ที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close end Question) ให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม ปัจจัยด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแนวของ ลิเคอร์ทสเกล (Likert Scale อ้างถึงใน พระวิรัช เอี่ยมศรีดี, 2554, น.86-87) โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ความหมาย
5	ปัจจัยนั้นมีระดับการดำเนินงานมากที่สุด
4	ปัจจัยนั้นมีระดับการดำเนินงานมาก
3	ปัจจัยนั้นมีระดับการดำเนินงานปานกลาง
2	ปัจจัยนั้นมีระดับการดำเนินงานน้อย
1	ปัจจัยนั้นมีระดับการดำเนินงานน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการดำเนินงานของปัจจัยด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง ได้แปรระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (สุจิตรา บุญยรัตพันธ์, 2542)

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงแปรความหมายของระดับปัจจัยด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้างได้ ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	ความหมาย
คะแนน 4.21-5.00	ปัจจัยนั้นมีระดับการดำเนินงานมากที่สุด
คะแนน 3.41-4.20	ปัจจัยนั้นมีระดับการดำเนินงานมาก
คะแนน 2.61-3.40	ปัจจัยนั้นมีระดับการดำเนินงานปานกลาง
คะแนน 1.81-2.60	ปัจจัยนั้นมีระดับการดำเนินงานน้อย
คะแนน 1.00-1.80	ปัจจัยนั้นมีระดับการดำเนินงานน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง ซึ่งแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ความหมาย
5	มีระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนมากที่สุด
4	มีระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนมาก
3	มีระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนปานกลาง
2	มีระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนน้อย
1	มีระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนน้อยที่สุด

จึงแปลความหมายของระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง ได้ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	ความหมาย
คะแนน 4.21-5.00	มีระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนมากที่สุด
คะแนน 3.41-4.20	มีระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนมาก
คะแนน 2.61-3.40	มีระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนปานกลาง
คะแนน 1.81-2.60	มีระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนน้อย
คะแนน 1.00-1.80	มีระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง ให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น เป็นคำถามปลายเปิด (Open Questionnaire) จำนวน 5 ข้อ ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.4.1 การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

3.4.1.1 ศึกษา เอกสาร ตำรา แนวคิด งานวิจัย และรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำรา แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.4.1.2 นำกรอบแนวคิดจากการวิจัยมาสร้างแบบสอบถามตามขอบเขตการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

3.4.1.3 นำเครื่องมือวิจัยที่สร้างเสร็จแล้ว ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบพร้อมทั้งขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข

3.4.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.4.2.1 การตรวจสอบความเที่ยงของเนื้อหา (Content Validity) การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามขึ้นเอง โดยให้ครอบครัวเนื้อหาวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และได้ปรับปรุงจากแนวคิดและทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา แล้วนำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบ แก้ไข ให้ตรงตามเนื้อหาอีกครั้ง หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อความ ให้มีความตรงกับกรอบแนวคิดที่ต้องการวัด

3.4.2.2 นำร่างแบบสอบถามเสนอกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาความครอบคลุมและเที่ยงตรงของเนื้อหา การใช้ภาษา โดยการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ วัตถุประสงค์ (IOC: Index of Item-objective Congruence) โดยกำหนดให้ระดับความคิดเห็นใน แบบสอบถามแต่ละข้อ ดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2539)

สอดคล้อง	=	+1
ไม่แน่ใจ	=	0
ไม่สอดคล้อง	=	-1

3.4.2.3 การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไป ทดสอบใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างในเขตตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 30 คน จากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีใช้การ ทดสอบค่าความเชื่อมั่นของ ครอนบาค (Cronbach อ้างถึงใน ยุทธ มะลิรส, 2555, น.78)

- ปัจจัยด้านสถานที่บริการ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88
 - ปัจจัยด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.73
 - ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.77
 - ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.79
 - ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88
- ภาพรวมปัจจัยด้านการบริการ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91
- ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ได้ค่าความ เชื่อมั่นเท่ากับ 0.92
 - ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา ได้ค่าความ เชื่อมั่นเท่ากับ 0.76
 - ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ได้ค่าความ เชื่อมั่นเท่ากับ 0.80
 - ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้ค่าความ เชื่อมั่นเท่ากับ 0.79
 - ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ได้ค่าความ เชื่อมั่นเท่ากับ 0.84
- ภาพรวมประสิทธิภาพการให้บริการ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8878

3.4.2.4 จัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับจริงเพื่อนำไปเก็บข้อมูล

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนในทุกด้าน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 ขอนหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ถึงนายก องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยนำแบบสอบถามการวิจัยแจก ประชาชนเขตในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง ตอบแบบสอบถาม

3.5.2 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีนำแบบสอบถามไปแจกให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเองพร้อมเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

3.5.3 รวบรวมแบบสอบถาม แล้วตรวจสอบความสมบูรณ์

3.5.4 บันทึกข้อมูลในคอมพิวเตอร์ ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อนำเสนอและสรุปผลการวิจัย

3.6 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบข้อมูลแล้ว มาลงคะแนนและลงรหัสตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำข้อมูลเข้าไปประมวลผลสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการนำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ พร้อมนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการพรรณนข้อมูล

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ปัจจัยการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง โดยการนำมาหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการพรรณนข้อมูล

3.6.3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง โดยการนำมาหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการพรรณนข้อมูล

3.6.4 การทดสอบสมมติฐานกรณีที่มีกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียว (สมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2) ใช้สถิติค่า t (one-sample t -test)

3.6.5 การทดสอบสมมติฐาน (ที่ 3) ปัจจัยด้านการบริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใช้สถิติการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, น.144) โดยมีเกณฑ์การแปลความหมาย 5 ระดับ ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ความหมาย
มีค่า 0.81 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
มีค่า 0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
มีค่า 0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
มีค่า 0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
น้อยกว่า 0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้นำข้อมูลตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 347 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว มาทำการวิเคราะห์ โดยผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยขอนำเสนอโดยแบ่งเป็นตอน ดังนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- \bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง
- S.D. หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
- N หมายถึง จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์
- r หมายถึง ค่าสหสัมพันธ์
- Sig. หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
- ** หมายถึง ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10
- * หมายถึง ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.50

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ปัจจัยการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานที่บริการ การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้ให้บริการผู้บริหารการบริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ กระบวนการบริการกับตัวแปรประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่มีความก้าวหน้า โดยใช้สถิติ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ความถี่ค่าร้อยละ ดังปรากฏในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ลำดับที่	ข้อมูลส่วนบุคคล (N=347)	จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ		
	- ชาย	200	57.60
	- หญิง	147	42.40
	รวม	347	100.00
2	อายุ		
	- อายุระหว่าง 18-30 ปี	96	27.70
	- อายุระหว่าง 31-40 ปี	112	32.30
	- อายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป	139	40.10
	รวม	347	100.00
3	ระดับการศึกษา		
	- ประถมศึกษา	125	36.00
	- มัธยมศึกษา/ปวช.	82	23.60
	- อนุปริญญา (ปวท./ปวส.)	83	23.90
	- ปริญญาตรีขึ้นไป	57	16.40
	รวม	347	100.00
4	อาชีพ		
	- เกษตรกร/ประมง	124	35.70
	- ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	57	16.40
	- พนง.บริษัท	114	32.90
	- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	33	9.50
	- อื่น ๆ	19	5.50
	รวม	347	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลำดับที่	ข้อมูลส่วนบุคคล (N=347)	จำนวน	ร้อยละ
5	รายได้ต่อเดือน		
	- น้อยกว่า 10,000 บาท	204	58.80
	- 10,000-15,000 บาท	99	28.50
	- มากกว่า 15,000 บาท	44	12.70
	รวม	347	100.00
6	ระยะเวลาการอยู่ในชุมชน		
	- น้อยกว่า 5 ปี	27	7.80
	- 5-10 ปี	25	7.20
	- มากกว่า 10 ปี	295	85.00
	รวม	347	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 347 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 57.60 ที่เหลือเป็นเพศหญิง จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 40.10 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 จ จำนวนน้อยที่สุดคืออายุระหว่าง 18-30 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา คือ อนุปริญญา (ปวท./ปวส.) จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 และน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 รองลงมาอาชีพพวง.บริษัท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 32.90 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และน้อยที่สุดประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 และน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70 ส่วนใหญ่ระยะเวลาอาศัยอยู่ในชุมชนมากกว่า 10 ปี จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาระยะเวลาอาศัยอยู่ในชุมชนน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 น้อยที่สุดระยะเวลาอาศัยอยู่ในชุมชน 5-10 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านสถานที่บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำ การบริการ ด้านผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านกระบวนการ บริการ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังปรากฏในตารางที่ 4.2 - 4.7

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยด้านการบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวม

ปัจจัยด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับการ ดำเนินงาน	ระดับ
ด้านสถานที่บริการ	3.69	0.92	มาก	5
ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ	4.18	0.70	มาก	2
ด้านผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ	4.24	0.67	มากที่สุด	1
ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	3.86	0.71	มาก	4
ด้านกระบวนการบริการ	4.15	0.82	มาก	3
รวม	4.03	0.55	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัด พระนครศรีอยุธยา มีการดำเนินงานด้านปัจจัยด้านการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) โดยมีการดำเนินงานปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ สูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการ ส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และด้าน สถานที่บริการ ($\bar{X} = 4.24, 4.18, 4.15, 3.86$ และ 3.69 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยด้านสถานที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับการ ดำเนินงาน	ระดับ
1. อบต. มีป้ายบอกสถานที่ตั้งของอบต. อย่างชัดเจน	3.68	1.12	มาก	2
2. สถานที่ตั้งของอบต. สะดวกแก่การไปใช้ บริการ	3.90	1.07	มาก	1
3. อบต. มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับ ผู้รับบริการ	3.53	1.10	มาก	4
4. อบต. มีสถานที่จอดรถที่มีความสะดวกต่อ ผู้รับบริการ	3.63	1.00	มาก	3
รวม	3.69	0.92	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการดำเนินงานด้านปัจจัยด้านสถานที่บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) โดยปัจจัยข้อที่มีระดับการดำเนินงานสูงที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของ อบต. สะดวกแก่การไปใช้บริการ รองลงมา ได้แก่ อบต. มีป้ายบอกสถานที่ตั้งของ อบต. อย่างชัดเจน อบต. มีสถานที่จอดรถที่มีความสะดวกต่อผู้รับบริการ และข้อที่มีระดับต่ำที่สุด ได้แก่ อบต. มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.90, 3.68, 3.63$ และ 3.53 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับการ ดำเนินงาน	ระดับ
1. อบต. มีแผนผังแสดงขั้นตอนการ ให้บริการไว้อย่างชัดเจน	4.32	0.83	มากที่สุด	1
2. อบต. มีการจัดทำเอกสารแนะนำหน้าที่ ภารกิจ และวิธีปฏิบัติงานของอบต. ที่มี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.26	0.87	มากที่สุด	2
3. อบต. มีการจัดทำป้ายหรือบอร์ด ประชาสัมพันธ์กิจกรรม ประเพณี และ ข่าวสารทั่วไปให้ประชาชนทราบ	4.06	0.95	มาก	6
4. อบต. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ เป็นประโยชน์ ผ่านเสียงตามสายเพื่อให้ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ประจำทุกวัน	4.13	1.04	มาก	4
5. อบต. มีบริการเชิงรุกออกหน่วยบริการ เคลื่อนที่บริการประชาชนเป็นประจำ	4.10	1.05	มาก	5
6. อบต. มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการ และช่วยแนะนำด้านการบริการต่าง ๆ	4.22	0.88	มากที่สุด	3
รวม	4.18	0.70	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา มีการดำเนินงานด้านปัจจัยด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ภาพรวมอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) โดยปัจจัยข้อที่มีการดำเนินงานระดับสูงที่สุด ได้แก่ อบต. มีแผนผังแสดง
ขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน รองลงมา ได้แก่ อบต. มีการจัดทำเอกสารแนะนำหน้าที่ ภารกิจ
และวิธีปฏิบัติงานของ อบต. ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อบต. มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการ
และช่วยแนะนำด้านการบริการต่าง ๆ และข้อที่มีระดับต่ำที่สุด ได้แก่ อบต. มีการจัดทำป้ายหรือ
บอร์ดประชาสัมพันธ์กิจกรรม ประเพณี และข่าวสารทั่วไปให้ประชาชนทราบ ($\bar{X} = 4.32, 4.26, 4.22$
และ 4.06 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับการ ดำเนินงาน	ระดับ
1. ผู้บริหาร อบต. มีการวางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก	4.21	0.85	มาก	4
2. ผู้บริหาร อบต. มีการวางนโยบายการบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน	4.26	0.89	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่ อบต. ผู้ปฏิบัติงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.30	0.83	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร อบต. ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.21	0.86	มากที่สุด	3
รวม	4.24	0.67	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการดำเนินงานด้านปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) โดยปัจจัยข้อที่มีการดำเนินงานระดับสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ อบต. ผู้ปฏิบัติงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ รองลงมา ได้แก่ ผู้บริหาร อบต. มีการวางนโยบายการบริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน เจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร อบต. ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และข้อที่มีระดับต่ำที่สุด ได้แก่ ผู้บริหาร อบต. มีการวางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ($\bar{X} = 4.30, 4.26, 4.21$ และ 4.21 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับการ ดำเนินงาน	ระดับ
1. อบต. จัดวางวัสดุ/อุปกรณ์เครื่องใช้งาน บริการที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับการ ให้บริการ	4.25	0.96	มากที่สุด	1
2. อบต. มีการจัดแบ่งพื้นที่เหมาะสมและ สะดวกสำหรับการให้บริการ	4.20	0.87	มาก	2
3. อบต. มีการจัดสถานที่ให้บริการมีความ สะอาด สวยงาม	3.47	1.08	มาก	5
4. อบต. มีบริการนำดื่มสะอาดเพียงพอต่อ การให้บริการ	3.69	0.92	มาก	3
5. อบต. มีห้องนำสะอาดเพียงพอต่อการ ให้บริการ	3.68	0.98	มาก	4
รวม	3.86	0.71	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา มีการดำเนินงานด้านปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ภาพรวมอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) โดยปัจจัยข้อที่มีการดำเนินงานระดับสูงที่สุด ได้แก่ อบต. จัดวางวัสดุ/อุปกรณ์
เครื่องใช้งานบริการที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ อบต. มีการจัดแบ่ง
พื้นที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับการให้บริการ อบต. มีบริการนำดื่มสะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ
และข้อที่มีระดับต่ำที่สุด ได้แก่ อบต. มีการจัดสถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม ($\bar{X} = 4.25,$
4.20, 3.69 และ 3.47 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยด้านกระบวนการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับการ ดำเนินงาน	ระดับ
1. อบต. มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.34	0.90	มากที่สุด	1
2. อบต. มีอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมี ความทันสมัย	4.25	0.98	มากที่สุด	2
3. อบต. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	3.86	1.08	มาก	3
รวม	4.15	0.82	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการดำเนินงานด้านปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) โดยปัจจัยข้อที่มีการดำเนินงานระดับสูงที่สุด ได้แก่ อบต. มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนรองลงมา ได้แก่ อบต. มีอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย และข้อที่มีระดับต่ำที่สุด ได้แก่ อบต. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ($\bar{X} = 4.34, 4.25$ และ 3.86 ตามลำดับ)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังปรากฏในตารางที่ 4.8 – 4.13

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวม

การให้บริการประชาชน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ประสิทธิผล	อันดับ ที่
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.84	0.77	มาก	1
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา	3.79	0.71	มาก	2
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.55	0.96	มาก	4
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.69	0.81	มาก	3
ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า	3.52	0.95	มาก	5
รวม	3.69	0.72	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประสิทธิผลการให้บริการประชาชน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) โดยมีประสิทธิผลด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.84, 3.79, 3.69, 3.55$ และ 3.52 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

การให้บริการประชาชน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับประสิทธิผล	อันดับที่
1. อบต. ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายที่จะให้บริการเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ	3.60	0.99	มาก	3
2. อบต. มีการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.91	0.87	มาก	2
3. อบต. มีการให้บริการเรียงลำดับก่อน - หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	4.04	0.79	มาก	1
รวม	3.84	0.77	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้างองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.845$) โดยมีประสิทธิผลเรื่อง “อบต. มีการให้บริการเรียงลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ” สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ เรื่อง “อบต. มีการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน” และมีประสิทธิผลต่ำที่สุด เรื่อง “อบต. ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายที่จะให้บริการเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ” ($\bar{X} = 4.03, 3.91$ และ 3.60 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

การให้บริการประชาชน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ประสิทธิผล	อันดับ ที่
1. อบต. มีการพัฒนาผู้รับผิดชอบงานให้มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน เพื่อบริการประชาชนอย่างรวดเร็ว	3.56	1.01	มาก	7
2. อบต. มีระยะเวลาในการให้บริการที่รวดเร็วตามเวลาที่กำหนด	3.75	0.92	มาก	5
3. อบต. มีการนำเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยความสะดวกให้บริการให้มีความคล่องตัวและบริการได้อย่างรวดเร็ว	3.85	1.11	มาก	3
4. อบต. มีความรวดเร็วในการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน	3.97	0.96	มาก	1
5. อบต. มีการให้บริการด้วยความเหมาะสมของระยะเวลาในการรอรับบริการ	3.79	0.98	มาก	4
6. อบต. มีความตรงเวลาในการให้บริการ	3.88	0.95	มาก	2
7. อบต. มีความรวดเร็วในการประสานงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ในการให้บริการ	3.71	1.04	มาก	6
รวม	3.79	0.71	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้างองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) โดยมีประสิทธิผลเรื่อง “อบต. มีความรวดเร็วในการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน” สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ เรื่อง “อบต. มีความตรงเวลาในการให้บริการ” เรื่อง “อบต. มีการนำเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยความสะดวกให้บริการให้มีความคล่องตัวและบริการได้อย่างรวดเร็ว” และมีประสิทธิผลต่ำที่สุดเรื่อง “อบต. มีการพัฒนาผู้รับผิดชอบงานให้มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถ ให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน เพื่อบริการประชาชนอย่างรวดเร็ว” ($\bar{X} = 3.97, 3.88, 3.85$ และ 3.56 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบน ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

การให้บริการประชาชน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ประสิทธิผล	อันดับ ที่
1. อบต. มีการจัดสถานที่ไว้สำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	3.60	1.11	มาก	2
2. อบต. มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่ละแผนกอย่างเพียงพอ	3.68	1.09	มาก	1
3. อบต. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ อย่างเพียงพอ	3.45	1.29	มาก	3
4. อบต. มีอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ (เช่น ปากกา แบบคำขอ แผ่นพับ ฯลฯ) เตรียมไว้บริการอย่างเพียงพอ	3.45	1.23	มาก	4
รวม	3.55	0.96	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) โดยมีประสิทธิผลเรื่อง “อบต. มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่ละแผนกอย่างเพียงพอ” สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ เรื่อง “อบต. มีการจัดสถานที่ไว้สำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ” เรื่อง “อบต. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ อย่างเพียงพอ” และมีประสิทธิผลต่ำที่สุด เรื่อง “อบต. มีอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ (เช่น ปากกา แบบคำขอ แผ่นพับ ฯลฯ) เตรียมไว้บริการอย่างเพียงพอ” ($\bar{X} = 3.68, 3.60, 3.45$ และ 3.45 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การให้บริการประชาชน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ประสิทธิผล	อันดับ ที่
1. อบต. มีการดำเนินงานให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชนอย่างปกติ โดย ต่อเนื่อง	3.65	1.06	มาก	5
2. อบต. มีการดำเนินงานให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชนอย่างปกติ อย่าง สม่ำเสมอ	3.75	1.08	มาก	1
3. อบต. มีการลงโทษหน่วยงานเอกชนที่ อบต. มอบหมายให้ดำเนินการจัดทำ บริการสาธารณะ หากไม่ทำตามสัญญาที่ กำหนดไว้	3.72	1.09	มาก	2
4. อบต. ให้บริการสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ของประชาชน	3.68	1.07	มาก	3
5. อบต. มีการริเริ่มการให้บริการใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างต่อเนื่อง	3.66	1.05	มาก	4
รวม	3.69	0.81	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) โดยมีประสิทธิภาพเรื่อง “อบต. มีการดำเนินงานให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างปกติ อย่างสม่ำเสมอ” สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ เรื่อง “อบต. มีการลงโทษหน่วยงานเอกชนที่ อบต. มอบหมายให้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะ หากไม่ทำตามสัญญาที่กำหนดไว้” เรื่อง “อบต. ให้บริการสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของประชาชน และมีประสิทธิภาพต่ำที่สุด เรื่อง “อบต. มีการดำเนินงานให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างปกติ โดยต่อเนื่อง” ($\bar{X} = 3.75, 3.72, 3.68$ และ 3.65 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

การให้บริการประชาชน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ประสิทธิผล	อันดับ ที่
1. อบต. มีการปรับปรุง หรือพัฒนางาน บริการในเชิงปริมาณให้มีความเหมาะสม กับเหตุการณ์	3.56	1.09	มาก	2
2. อบต. มีการปรับปรุง หรือพัฒนางาน บริการในเชิงคุณภาพให้มีความเหมาะสม กับเหตุการณ์	3.59	1.02	มาก	1
3. อบต. มีการปรับปรุง หรือพัฒนางาน บริการในเชิงปริมาณให้มีความเหมาะสม กับความต้องการ หรือความจำเป็นของ ประชาชนอยู่เสมอ	3.48	1.04	มาก	3
4. อบต. มีการปรับปรุง หรือพัฒนางาน บริการในเชิงคุณภาพให้มีความเหมาะสม กับความต้องการ หรือความจำเป็นของ ประชาชนอยู่เสมอ	3.47	1.05	มาก	4
รวม	3.52	0.95	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) โดยมีประสิทธิผล เรื่อง “อบต. มีการปรับปรุง หรือพัฒนางานบริการในเชิงคุณภาพให้มีความเหมาะสมกับเหตุการณ์” สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ เรื่อง “อบต. มีการปรับปรุง หรือพัฒนางานบริการในเชิงปริมาณให้มีความเหมาะสมกับเหตุการณ์” เรื่อง “อบต. มีการปรับปรุง หรือพัฒนางานบริการในเชิงปริมาณให้มีความเหมาะสมกับความต้องการ หรือความจำเป็นของประชาชนอยู่เสมอ” และมีประสิทธิผลต่ำที่สุด เรื่อง “อบต. มีการปรับปรุง หรือพัฒนางานบริการในเชิงคุณภาพให้มีความเหมาะสมกับความต้องการ หรือความจำเป็นของประชาชนอยู่เสมอ” ($\bar{X} = 3.59, 3.56, 3.48$ และ 3.47 ตามลำดับ)

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน
 การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานเพื่อใช้ตอบปัญหาการวิจัยไว้ ดังนี้
 สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง
 อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวม

ประสิทธิภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วน ตำบลโคกช้าง	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ประสิทธิผล	t	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.84	0.77	มาก	93.08**	0.00
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทัน ต่อเวลา	3.79	0.71	มาก	99.22**	0.00
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.55	0.96	มาก	68.70**	0.00
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.69	0.81	มาก	84.92**	0.00
ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า	3.52	0.95	มาก	69.29**	0.00
รวม	3.69	0.72	มาก	95.34**	0.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการดำเนินงานของปัจจัยด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวม

ปัจจัยด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับการ ดำเนินงาน	t	Sig.
ด้านสถานที่บริการ	3.69	0.92	มาก	74.63**	0.00
ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ	4.18	0.70	มาก	110.69**	0.00
ด้านผู้ให้บริการ ผู้บริหารการ บริการ	4.24	0.67	มากที่สุด	117.28**	0.00
ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	3.86	0.71	มาก	100.58**	0.00
ด้านกระบวนการบริการ	4.15	0.82	มาก	84.27**	0.00
รวม	4.03	0.55	มาก	137.43**	0.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการดำเนินงานด้านปัจจัยด้านการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ส่วนใหญ่มีระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ อยู่ในที่มีระดับการดำเนินงานมากที่สุด ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการบริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังปรากฏในตารางที่ 4.16 – 4.21

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวม

ประสิทธิผลการให้บริการประชาชน	ระดับความสัมพันธ์		
	r	Sig.	ความหมาย
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	0.55**	0.00	ปานกลาง
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา	0.62**	0.00	ค่อนข้างสูง
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	0.54**	0.00	ปานกลาง
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.59**	0.00	ปานกลาง
ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า	0.48**	0.00	ปานกลาง
รวม	0.65**	0.00	ค่อนข้างสูง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยด้านการบริการ ภาพรวมมีความสัมพันธ์ไปทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูงกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.65$, $Sig. = 0.00$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านบริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ($r = 0.62$, $Sig. = 0.00$, $r = 0.59$, $Sig. = 0.00$, $r = 0.55$, $Sig. = 0.00$, $r = 0.54$, $Sig. = 0.00$, $r = 0.48$, $Sig. = 0.00$ ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่บริการ

ประสิทธิผลการให้บริการประชาชน	ระดับความสัมพันธ์		ความหมาย
	r	Sig.	
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	0.46**	0.00	ปานกลาง
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา	0.57**	0.00	ปานกลาง
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	0.54**	0.00	ปานกลาง
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.49**	0.00	ปานกลาง
ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า	0.46**	0.00	ปานกลาง
รวม	0.58**	0.00	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่บริการ ภาพรวม มีความสัมพันธ์ไปทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.58$, Sig. = .000) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่บริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา สูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($r = 0.57$, Sig. = 0.00; $r = 0.54$, Sig. = 0.00, $r = 0.49$, Sig. = 0.00, $r = 0.46$, Sig. = 0.00, $r = 0.46$, Sig. = 0.00 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ

ประสิทธิผลการให้บริการประชาชน	ระดับความสัมพันธ์		ความหมาย
	r	Sig.	
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	0.31**	0.00	ค่อนข้างต่ำ
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา	0.30**	0.00	ค่อนข้างต่ำ
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	0.26**	0.00	ค่อนข้างต่ำ
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.33**	0.00	ค่อนข้างต่ำ
ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า	0.23**	0.00	ค่อนข้างต่ำ
รวม	0.33**	0.00	ค่อนข้างต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ภาพรวม มีความสัมพันธ์ไปทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.33$, Sig. = .000) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ($r = 0.33$, Sig. = 0.00; $r = 0.31$, Sig. = 0.00, $r = 0.30$, Sig. = 0.00, $r = 0.26$, Sig. = 0.00, $r = 0.23$, Sig. = .00 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ

ประสิทธิผลการให้บริการประชาชน	ระดับความสัมพันธ์		ความหมาย
	r	Sig.	
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	0.33**	0.00	ค่อนข้างต่ำ
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา	0.29**	0.00	ค่อนข้างต่ำ
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	0.24**	0.00	ค่อนข้างต่ำ
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.31**	0.00	ค่อนข้างต่ำ
ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า	0.20**	0.00	ค่อนข้างต่ำ
รวม	0.31**	0.00	ค่อนข้างต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ ภาพรวม มีความสัมพันธ์ไปทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.31$, $Sig. = 0.00$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ผู้บริหารการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค สูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ($r = 0.33$, $Sig. = 0.00$; $r = 0.31$, $Sig. = 0.00$, $r = 0.29$, $Sig. = 0.00$; $r = 0.24$, $Sig. = 0.00$; $r = 0.20$, $Sig. = 0.00$ ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ

ประสิทธิผลการให้บริการประชาชน	ระดับความสัมพันธ์		ความหมาย
	r	Sig.	
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	0.54**	0.00	ปานกลาง
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา	0.65**	0.00	ค่อนข้างสูง
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	0.55**	0.00	ปานกลาง
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.56**	0.00	ปานกลาง
ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า	0.48**	0.00	ปานกลาง
รวม	0.65**	0.00	ค่อนข้างสูง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ภาพรวม มีความสัมพันธ์ไปทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูงกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.65$, $Sig. = 0.00$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา สูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ($r = 0.65$, $Sig. = 0.00$, $r = 0.56$, $Sig. = 0.00$, $r = 0.55$, $Sig. = 0.00$; $r = 0.54$, $Sig. = 0.00$, $r = 0.48$, $Sig. = 0.00$ ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการบริการ

ประสิทธิผลการให้บริการประชาชน	ระดับความสัมพันธ์		ความหมาย
	r	Sig.	
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	0.35**	0.00	ค่อนข้างต่ำ
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา	0.41**	0.00	ปานกลาง
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	0.34**	0.00	ค่อนข้างต่ำ
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.43**	0.00	ปานกลาง
ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า	0.32**	0.00	ค่อนข้างต่ำ
รวม	0.43**	0.00	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ภาพรวม มีความสัมพันธ์ไปทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.43$, $Sig. = 0.00$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการบริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ($r = 0.429$, $Sig. = 0.00$; $r = 0.41$, $Sig. = 0.00$, $r = 0.35$, $Sig. = 0.00$, $r = 0.34$, $Sig. = 0.00$, $r = 0.32$, $Sig. = 0.00$ ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.22 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับปานกลาง	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการบริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	เป็นไปตามสมมติฐาน

จากตารางที่ 4.22 พบว่า สมมติฐานที่ 1 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง รายด้านทุกด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนสมมติฐานที่ 2 เป็นไปตามที่ตั้งไว้ เนื่องจากปัจจัยด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสมมติฐาน 3 เป็นไปตามที่ตั้งไว้ เนื่องจากความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมมีความสัมพันธ์ไปทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยในบทนี้ เป็นการสรุปภาพรวมของการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้สรุปการดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบวิธีวิจัยและได้ผล ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยขอเสนอ โดยแบ่งเป็นตอน ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ตามลำดับ ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 57.60 มีอายุมากกว่า 40 ปีเป็นต้นไป จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 40.10 มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80 และมีระยะเวลาอยู่ในชุมชนมากกว่า 10 ปี จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00

5.1.2 ปัจจัยการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการดำเนินงานด้านปัจจัยด้านการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านที่มีระดับการดำเนินงานสูงสุด ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และด้านสถานที่บริการ เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏผล ดังนี้

1) ด้านสถานที่บริการ พบว่า ปัจจัยด้านนี้มีการดำเนินงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยข้อที่มีระดับการดำเนินงานสูงสุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของ อบต. สะดวกแก่การไปใช้บริการ และข้อที่มีระดับต่ำที่สุด ได้แก่ อบต. มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ

2) ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ พบว่า ปัจจัยด้านนี้มีการดำเนินงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยข้อที่มีการดำเนินงานระดับสูงสุด ได้แก่ อบต. มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน และข้อที่มีระดับต่ำที่สุด ได้แก่ อบต. มีการจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์กิจกรรม ประเพณี และข่าวสารทั่วไปให้ประชาชนทราบ

3) ด้านผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ พบว่า ปัจจัยด้านนี้มีการดำเนินงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยข้อที่มีการดำเนินงานระดับสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ อบต.

ผู้ปฏิบัติงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ และข้อที่มีระดับต่ำที่สุด ได้แก่ ผู้บริหาร อบต. มีการวางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก

4) ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ พบว่า ปัจจัยด้านนี้มีการดำเนินงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยข้อที่มีการดำเนินงานระดับสูงที่สุด ได้แก่ อบต. จัดวางวัสดุ/อุปกรณ์ เครื่องใช้งานบริการที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับการให้บริการ และข้อที่มีระดับต่ำที่สุด ได้แก่ อบต. มีการจัดสถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม

5) ด้านกระบวนการบริการ พบว่า ปัจจัยด้านนี้มีการดำเนินงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยข้อที่มีการดำเนินงานระดับสูงที่สุด ได้แก่ อบต. มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และข้อที่มีระดับต่ำที่สุด ได้แก่ อบต. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ

5.1.3 ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประสิทธิภาพด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏผล ดังนี้

1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านนี้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประสิทธิภาพสูงสุด เรื่อง “อบต. มีการให้บริการเรียงลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ” และมีประสิทธิภาพต่ำที่สุด เรื่อง “อบต. ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายที่จะให้บริการเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ”

2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านนี้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประสิทธิภาพสูงสุด เรื่อง “อบต. มีความรวดเร็วในการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน” และมีประสิทธิภาพต่ำที่สุด เรื่อง “อบต. มีการพัฒนาผู้รับผิดชอบงานให้มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถ ให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานเพื่อบริการประชาชนอย่างรวดเร็ว”

3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านนี้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประสิทธิภาพสูงสุด เรื่อง “อบต. มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่ละแผนกอย่างเพียงพอ” และมีประสิทธิภาพต่ำที่สุด เรื่อง “อบต. มีอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ (เช่น ปากกา แบบคำขอ แผ่นพับ ฯลฯ) เตรียมไว้บริการอย่างเพียงพอ”

4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านนี้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประสิทธิภาพสูงสุด เรื่อง “อบต. มีการดำเนินงานให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างปกติ อย่าง

สม่ำเสมอ” และมีประสิทธิผลต่ำที่สุด เรื่อง “อบต. มีการดำเนินงานให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างปกติ โดยต่อเนื่อง”

5) ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านนี้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประสิทธิผลสูงที่สุด เรื่อง “อบต. มีการปรับปรุง หรือพัฒนางานบริการในเชิงคุณภาพให้มีความเหมาะสมกับเหตุการณ์” และมีประสิทธิผลต่ำที่สุด เรื่อง “อบต. มีการปรับปรุง หรือพัฒนางานบริการในเชิงคุณภาพให้มีความเหมาะสมกับความต้องการ หรือความจำเป็นของประชาชนอยู่เสมอ”

5.2 การอภิปรายผล

ผู้วิจัยอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประสิทธิผลการให้บริการประชาชนภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้างให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเท่าเทียมแก่ผู้รับบริการ
- 2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้างให้บริการประชาชนอย่างด้วยความรวดเร็วในการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน มีความตรงเวลาในการให้บริการ
- 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้างมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่ละแผนกอย่างเพียงพอ และมีการจัดสถานที่ไว้สำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ
- 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้างมีการดำเนินงานให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างปกติ และอย่างสม่ำเสมอ
- 5) ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง มีการปรับปรุง หรือพัฒนางานบริการในเชิงคุณภาพให้มีความเหมาะสมกับเหตุการณ์

ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ เนื่องจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้างที่ให้บริการแก่ประชาชนนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้างมีการให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ มีการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาตามลักษณะความจำเป็น มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและมีการจัดสถานที่ไว้สำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ มีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มีการให้บริการที่มีความก้าวหน้าและปรับปรุงการให้บริการให้มีความเหมาะสมกับเหตุการณ์ ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน และทำให้ประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง มีระดับประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของมิลเลท

(Millet, 1954 อ้างถึงใน สุรชัย ชันชัยภูมิ, 2543, น.6-7) ทักกล่าวว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน เป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ พร้อมกับต้องยึดถือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของปราณี อินทวงศ์ (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของเกตุร ถาวงศ์ (2553) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของชนะดา วีระพันธ์ (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพรพนา สาแก้ว (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน และงานวิจัยของสุนารี แสนพยุห์ (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการดำเนินงานด้านปัจจัยด้านการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการบริการส่วนใหญ่มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการที่มีการดำเนินงานมากที่สุด ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากปัจจัยด้านการบริการวัดจากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ 1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ 2) การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการได้

ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก 3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ 4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การออกแบบอาคารสถานที่ การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจน การออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เป็นต้น 5) กระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับกับงานวิจัยของเกยูร ฤาวงศ์ (2553) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู (ผากา) (2554) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการบริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ปัจจัยด้านการบริการภาพรวม มีความสัมพันธ์ไปทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูงกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.65$, $\text{Sig.} = 0.00$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของปรารณา โปธิปันรังสี (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีต่อประสิทธิผลของการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่เทศบาลเจดีย์หลวง อำเภอแม่สลุย จังหวัดเชียงราย เนื่องจากประสิทธิผลการให้บริการประชาชนได้กำหนดเป้าหมายของการบริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน ยึดถือหลักการของการให้บริการสาธารณะ 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า กล่าวคือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นใคร ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน 2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ให้บริการตามลักษณะความจำเป็น

รับด่วน ตามเวลาที่กำหนด มีความตรงเวลาในการให้บริการ มีการให้บริการด้วยความเหมาะสมของระยะเวลาในการรอรับบริการ มีการพัฒนาผู้รับผิดชอบงานให้มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถ ให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน มีความรวดเร็วในการประสานงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ในการให้บริการ และมีการนำเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยบริการให้มีความคล่องตัวและบริการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะสร้างความพอใจให้แก่ประชาชนเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่การให้บริการอย่างเหมาะสม จำนวนบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเหมาะสม 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่จะให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ หากเอกชนผู้มอบอำนาจจัดทำบริการสาธารณะดำเนินกิจการสาธารณะไปอย่างไม่สม่ำเสมอหรือไม่ต่อเนื่อง เอกชนผู้จัดทำบริการสาธารณะนั้นก็ต้องถูกลงโทษตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขของสัญญาเช่นกัน 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพบริการและผลการปฏิบัติงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อยๆ เหมาะสมกับเหตุการณ์และความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ สอดคล้องกับแนวคิดของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรมาธิราช (2535, น.38-40 อ้างถึงใน มยุรา ชูทอง, จิราพร สุนันทานนท์ และธนัชพร เปรมเกษม, 2556, น.12) ที่กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย สถานที่บริการ การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ สภาพแวดล้อมของการ และกระบวนการบริการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง สามารถนำไปพิจารณาเป็นแนวทางการวางแผน การดำเนินการหรือพัฒนาปรับปรุง ปัจจัยการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้เกิดประสิทธิผลการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

- 1) ด้านสถานที่บริการ ควรดำเนินการทำให้สถานที่จอดรถที่มีความเพียงพอและสะดวกต่อผู้รับบริการยิ่งขึ้น
- 2) ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ควรมีการดำเนินการจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์กิจกรรม ประเพณี และข่าวสารทั่วไปให้ประชาชนทราบ และมีบริการเชิงรุกออกหน่วยบริการเคลื่อนที่มากยิ่งขึ้นบริการประชาชนเป็นประจำ
- 3) ด้านผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ ควรมีการวางแผนนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก และให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส
- 4) ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ควรมีการจัดสถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม และมีห้องน้ำสะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.
- กาญจนา บุญยั้ง. (2547). ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่: กรณีศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เกตุร ถาวงศ์. (2553). ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- โกวิท พวงงาม. (2555). การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: วิทยุชุมชน.
- จารุวรรณ ศรีบรรจง. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปอ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร. (2553). การทำวิจัยทางรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: ไทยประสานการพิมพ์.
- เดชนันท์ สิทธิธาภิฏ, พระมหา. (ผกา). (2554). ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- นวพร แสงหนุ่ม. (2544). ประสิทธิภาพในการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- นิชานท์ สิงห์พุดธางกูร. (2551). การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริหารงานระหว่าง มหาวิทยาลัยรัฐ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และมหาวิทยาลัยเอกชน: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปราณี อินทวงศ์. (2550). ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ปรารณา โปธิปันรังสี. (2553). ปัจจัยที่มีต่อประสิทธิผลของการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่เทศบาล เจดีย์หลวง อำเภอแม่สลาย จังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ปิติชาย ดันปิติ. (2547). การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงระบบที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรของ สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พร ภูมิภักดี. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- พรพนา સાઁઁ. (2555). ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร ส่วนตำบลศรีสุข อำเภอศรีณรงค์ จังหวัดสุรินทร์. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง (พนัสนิคม) คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พัสดร์ หิรัญญการ. (2554). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวองค์พระ ปฐมเจดีย์ จังหวัดนครปฐม. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เพียรผจง รวงผึ้ง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มยุรา ชูทอง, จิราพร สุนันทานนท์ และธนัชพร เปรมเกษม. (2556). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่: งานวิจัย สถาบันกองแผน มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

- ยุทธ มະลิส. (2555). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วน
ตำบลคำพื อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2539). เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: ชมรมเด็ก.
- วทันยา พวงเพ็ชร. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลผักไห่
อำเภอดอนสัก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วัชระ เสริฐสมใจ. (2550). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอสอด
จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิรัช เอี่ยมศรีดี, พระ. (2554). การประเมินความต้องการจำเป็นในการบริหารงานที่ดีตามหลัก
ธรรมาภิบาลของครูและบุคลากรของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดนครปฐม.
วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิริพร แจ่มจัน. (2551). ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1
กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศุภินญา ไชวเซ็ง. (2554). ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี.
การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สามารถ ยิ่งกำแหง. (2553). แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชาวบ้านในเขต
พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา.
โครงการหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชา
วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สายธาร สุเมธอติคม, โสภา ไทยลา และบัวระภา กลยนิย. (2556). ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมิน
คุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้
LibQUAL+™. กรุงเทพฯ: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2557). รวมกฎหมาย
ที่เกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรี.

สำนักทะเบียนอำเภอบางไทร. (2556). รายงานสถิติประชากรและบ้านระดับตำบล.

พระนครศรีอยุธยา: ที่ว่าการอำเภอบางไทร.

สิรินทร์ญาภา จันทพิทักษ์. (2546). การประเมินประสิทธิผลในการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการ

ปฏิบัติงานกองนิติกร การสื่อสารแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุจินต์ ธารายุทธ. (2538). ประสิทธิภาพการบริหารโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการเพื่อขอใช้

ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง: ศึกษาเฉพาะกรณีเขตสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยเกริก.

สุจิตรา บุญรัตน์พันธ์. (2546). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7.

กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุนารี แสนพยุห์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล

ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย.

สุพจน์ ศรีสันเทียะ. (2550). ประสิทธิภาพในการนำแผนพัฒนาสามปีขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ไปปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.

รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุรัชย์ ชันชัยภูมิ. (2543). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญา

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุรีย์ พลุกษาประดับกุล. (2547). ประสิทธิภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงาน

เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษการศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง. (2558). แผนอัตรากำลังสามปี (2558-2560) ขององค์การ

บริหารส่วนตำบลโคกช้าง. พระนครศรีอยุธยา: องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง.

อดิศรา เกิดทอง. (2546). ความมีประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์.

วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อาธัญญา จอมทอง. (2554). การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านอำนวยความสะดวกและการ

ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัด

เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- อุไร ดวงระหว่า. (2554). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.** การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อุไร ภาควิชัย. (2552). **ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.**
- อุดม อิมอรชร. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.**

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง
อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนตัวของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง เขียนเครื่องหมาย \checkmark ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() 18 - 30 ปี () 31 - 40 ปี
 () มากกว่า 40 ปี

3. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา () มัธยมศึกษา/ปวช.
 () อนุปริญญา (ปวท./ปวส.) ()ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

() เกษตรกร/ประมง () ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 () พนง.บริษัท () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() น้อยกว่า 10,000 บาท () 10,000 - 15,000 บาท
 () มากกว่า 15,000 บาท

6. ระยะเวลาการอยู่ในชุมชน

() น้อยกว่า 5 ปี () 5 - 10 ปี
 () มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม ปัจจัยด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาประเด็นต่อไปนี้ว่า ปัจจัยด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง
แต่ละด้านมีการดำเนินงานอยู่ในระดับใด โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องว่าง ให้
ตรงกับความเห็นของท่าน

ที่	ปัจจัยด้านการบริการ	ระดับการดำเนินงาน				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านสถานที่บริการ						
1	อบต. มีป้ายบอกสถานที่ตั้งของ อบต. อย่างชัดเจน					
2	สถานที่ตั้งของ อบต. สะดวกแก่การไปใช้บริการ					
3	อบต. มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ					
4	อบต. มีสถานที่จอดรถที่มีความสะดวกต่อ ผู้รับบริการ					
ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ						
5	อบต. มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการไว้อย่าง ชัดเจน					
6	อบต. มีการจัดทำเอกสารแนะนำหน้าที่ ภารกิจ และวิธีปฏิบัติงานของ อบต. ที่มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย					
7	อบต. มีการจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ กิจกรรม ประเพณี และข่าวสารทั่วไปให้ประชาชน ทราบ					
8	อบต. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ผ่านเสียงตามสายเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ประจำทุกวัน					
9	อบต. มีบริการเชิงรุกออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการประชาชนเป็นประจำ					

ที่	ปัจจัยด้านการบริการ	ระดับการดำเนินงาน				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
10	อบต. มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการและช่วยแนะนำด้านการบริการต่าง ๆ					
ด้านผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ						
11	ผู้บริหาร อบต. มีการวางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก					
12	ผู้บริหาร อบต. มีการวางนโยบายการบริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน					
13	เจ้าหน้าที่ อบต. ผู้ปฏิบัติงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่					
14	เจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร อบต. ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส					
ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ						
15	อบต. จัดวางวัสดุ/อุปกรณ์เครื่องใช้งานบริการที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับการให้บริการ					
16	อบต. มีการจัดแบ่งพื้นที่ที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับการให้บริการ					
17	อบต. มีการจัดสถานที่ให้บริการมีความสะอาดสวยงาม					
18	อบต. มีบริการน้ำดื่มสะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ					
19	อบต. มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ					
ด้านกระบวนการบริการ						
20	อบต. มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
21	อบต. มีอุปกรณ์ / เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย					
22	อบต. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อยู่ในระดับใด
โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ให้ตรงกับความเห็นของท่าน

ที่	ปัจจัยด้านการบริการ	ระดับการดำเนินงาน				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค						
1	อบต. ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายที่จะให้บริการเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ					
2	อบต. มีการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
3	อบต. มีการให้บริการเรียงลำดับก่อน - หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา						
4	อบต. มีการพัฒนาผู้รับผิดชอบงานให้มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถ ให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน เพื่อบริการประชาชนอย่างรวดเร็ว					
5	อบต. มีระยะเวลาในการให้บริการที่รวดเร็วตามเวลาที่กำหนด					
6	อบต. มีการนำเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยบริการ ให้มีความคล่องตัวและบริการได้อย่างรวดเร็ว					
7	อบต. มีความรวดเร็วในการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน					
8	อบต. มีการให้บริการด้วยความเหมาะสมของระยะเวลาในการรอรับบริการ					
9	อบต. มีความตรงเวลาในการให้บริการ					
10	อบต. มีความรวดเร็วในการประสานงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ในการให้บริการ					

ที่	ปัจจัยด้านการบริการ	ระดับการดำเนินงาน				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ						
11	อบต. มีการจัดสถานที่ไว้สำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ					
12	อบต. มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่ละแผนกอย่างเพียงพอ					
13	อบต. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ อย่างเพียงพอ					
14	อบต. มีอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ (เช่น ปากกา แบบคำขอ แผ่นพับ ฯลฯ) เตรียมไว้บริการอย่างเพียงพอ					
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
15	อบต. มีการดำเนินงานให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างปกติ โดยต่อเนื่อง					
16	อบต. มีการดำเนินงานให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างปกติ อย่างสม่ำเสมอ					
17	อบต. มีการลงโทษหน่วยงานเอกชนที่ อบต. มอบหมายให้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะ หากไม่ทำตามสัญญาที่กำหนดไว้					
18	อบต. ให้บริการสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของประชาชน					
19	อบต. มีการริเริ่มการให้บริการใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างต่อเนื่อง					
ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า						
20	อบต. มีการปรับปรุง หรือพัฒนางานบริการในเชิงปริมาณให้มีความเหมาะสมกับเหตุการณ์					
21	อบต. มีการปรับปรุง หรือพัฒนางานบริการในเชิงคุณภาพให้มีความเหมาะสมกับเหตุการณ์					

ที่	ปัจจัยด้านการบริการ	ระดับการดำเนินงาน				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
22	อบต. มีการปรับปรุง หรือพัฒนางานบริการในเชิงปริมาณให้มีความเหมาะสมกับความต้องการ หรือความจำเป็นของประชาชนอยู่เสมอ					
23	อบต. มีการปรับปรุง หรือพัฒนางานบริการในเชิงคุณภาพให้มีความเหมาะสมกับความต้องการ หรือความจำเป็นของประชาชนอยู่เสมอ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

.....

.....

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

.....

.....

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

.....

.....

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

.....

.....

5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

.....

.....

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล	ชยุตม์ ยอดจิตร
วัน เดือน ปี ที่เกิด	26 สิงหาคม 2516
สถานที่เกิด	จังหวัดพิจิตร
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 37/2395 หมู่ที่ 4 ตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2546	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2553	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับ 3
พ.ศ. 2559	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับ ปฏิบัติการ
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน ที่ทำงานปัจจุบัน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับ ปฏิบัติการ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
รางวัลหรือทุนการศึกษาที่ได้รับ	ได้รับทุนการศึกษาต่อระดับปริญญาโท จากองค์การบริหาร ส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา