

การพัฒนาแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครปฐม

ผศ.ดร. เสรี วรพงษ์¹

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครปฐม เป็นการศึกษาเพื่อค้นหาแนวทางที่ดีและมีประสิทธิภาพด้านการบริการให้กับประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครปฐม ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ2) เพื่อศึกษาแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครปฐม และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการด้านการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครปฐม

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชากรที่อยู่ในพื้นที่ด้วยแบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก กับเจ้าหน้าที่และผู้บริหารที่อยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม และนำข้อมูลที่ได้ มาวิเคราะห์และสังเคราะห์ ด้วยสถิติที่เหมาะสม และนำมาเปรียบเทียบกับแนวความคิด ทฤษฎี ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องและ ผลสรุปจากการศึกษาที่เคยมีผู้ทำไว้ก่อนหน้านี้แล้ว พบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานบริการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมประชาชนมีความ

¹อาจารย์ประจำภาควิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา



พึงพอใจการให้บริการ ทั้ง 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.42

แนวทางในการบริการสู่ความเป็นเลิศ พบว่าการพัฒนาแนวทางสู่การบริการที่เป็นเลิศ ผู้วิจัยได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม จะพบว่า ข้อมูลที่ได้นั้นสามารถสรุปได้ว่า การที่ทำให้ไปสู่การบริการที่เป็นเลิศจะมีองค์ประกอบหลักอยู่สามประการ ได้แก่ 1) บุคลากร ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาด้านจิตสำนึก ความรู้ ทักษะ การมีส่วนร่วม และความสามารถในการประเมินผลตนเองด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ 2) สภาพแวดล้อม และ 3) กระบวนการทำงานหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีประเด็นแยกย่อยออกแต่ละประเด็น

ประเด็นสุดท้าย จะพบว่าอุปสรรคและข้อเสนอแนะ นั้น จะเป็นไปในส่วนของการจัดการในด้านการบริหารภายในองค์กร ซึ่งจะได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ หรือการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนต้องการให้หน่วยงานการให้บริการประชาชนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ กับประชาชนทุกคน

Abstract

The title of this research is the development of excellent services of local administrative organizations, Nakhon Pathom province. The present research attempt to find the good and efficient service practices for local people. The study aims at (1) studying the people satisfaction towards the service practices of local officers and facilities in local administrative organizations, Nakhon Pathom province, (2) studying excellent services of local administrative organizations, Nakhon Pathom province, and (3) studying the problems and limitations of service practices

in local administrative organizations, Nakhon Pathom province.

There were two research methods which include quantitative and qualitative researches. For the quantitative research, the researcher collected the data from local people by using questionnaire. For the qualitative research, the researcher collected the data from local officers and administrators in Lumphaya local administrative organization, Banglen district, Nakhon Pathom province. The results have been analyzed by using appropriate statistics and, then, discussed with relevant theories and empirical data.

It was founded that 85.42 percent of local people satisfied with the pipe water services of local administrative office in the highest level, which includes local officers, facilities, and service procedures.

For excellent practices, it was found that there were three ways to develop excellent services, including (1) local officers should be developed in knowledge, attitude, participation, and capacity in self-evaluation about their efficient services, (2) service environment, and (3) work procedures.

It can be recommended that service is regarded as one component of internal organization management, budget, work environment, and work procedure, which should be improved continuously. Also, service policy need to be implemented efficiently in order to make local people can get the service properly and efficiently.



ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเศรษฐกิจในยุคเสรีนิยม มีการแข่งขันทุก ๆ ด้าน การดำเนินงานธุรกิจใด ๆ ก็ตามสิ่งที่สำคัญที่สุดของการประกอบธุรกิจในภาคเอกชนคือการแสวงหาผลกำไรสูงสุดให้แก่องค์กร เพื่อนำไปสู่ผลตอบแทนคืนให้กับผู้ประกอบการทั้งเจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้น และในส่วนของภาครัฐ สิ่งที่สำคัญที่สุดไม่ใช่กำไรสูงสุดหรือมีผลประโยชน์ที่ดีที่สุด แต่สิ่งที่จะต้องเป็นตัวชี้วัดของผลประโยชน์ของภาครัฐก็คือ การบริการที่ดีที่สุด หรือเรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า “การบริการเป็นเลิศ” (Service Excellence)

การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ จึงต้องเน้นงานด้านการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และประทับใจในงานบริการนั้น ๆ โดยถ้าการบริการนั้นเป็นการบริการที่มากกว่าการบริการโดยปกติหรืออย่างที่เราเรียกว่า “การบริการที่เป็นเลิศ” นั้นก็จะสามารถทำให้ผู้ที่มารับบริการมีความประทับใจอย่างมาก และในส่วนของงานบริการภาครัฐจะต้องทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจอย่างมกานั้น จะมีผลทำให้เป็นตัวกระตุ้น ความเจริญเติบโตทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม และทำให้บรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559)

ดังนั้นเพื่อให้เป้าหมายที่สำคัญของการพัฒนาประเทศบรรลุเป้าหมายสิ่งสำคัญก็คือ การทำให้ประชาชนมีความสุข อยู่ดีมีสุข มีความเข้มแข็งพึ่งตนเองได้ การบริการของภาครัฐนับเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในส่วนของบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน และยังเป็นหน้าที่หลักสำคัญประการหนึ่งที่รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ราชกิจจานุเบกษา, 2550, หน้า 22) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หรือองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐระดับล่างสุดที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และมีความสำคัญในการให้บริการให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีที่สุด และจะสามารถทำให้ประชาชนมีประทับใจมากที่สุด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยยกฐานะจาก

สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี และ บทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วย การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ รัฐต้องให้อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี และ รายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ ของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการ สาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง ความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นในการจัดทำรายงานการดำเนินงานต่อประชาชนในด้านการจัดทำ งบประมาณ การใช้จ่าย และผลการดำเนินงานในรอบปีเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ ตรวจสอบการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และในมาตรา 290 (4) ที่กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) ต้องให้ประชาชน ในท้องถิ่นสามารถตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น ลงมติ หรือประเมินผลการดำเนินงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ การประเมินผลการดำเนินงานบริหารจัดการของ องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นการประเมินผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ในการจัดการ บริการสาธารณะ ตามที่กำหนดไว้ใน มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผน และ ขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542

จากบทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจแก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครอง ท้องถิ่นของตนด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ จึงให้มีการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จึงเป็นการมีส่วนร่วมทางการเมืองของภาคประชาชน และเป็นการตรวจสอบการ ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จากการสำรวจวิจัยประเมินผลการดำเนินงานที่



ได้ จะเป็นข้อมูลที่ชี้ให้คณะผู้บริหาร และข้าราชการประจำในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้น ๆ ได้นำไปใช้ประกอบเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงทั้งด้านนโยบาย วิธีการดำเนินงาน และการให้บริการ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

จากข้อมูล ดังกล่าวข้างต้นที่ได้กล่าวมาแล้วทำให้ให้เห็นว่า ความสำคัญในด้านการบริการในหน่วยงานของภาครัฐ เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในยุคปัจจุบัน เพราะจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ และการบริการที่ดี และมีประสิทธิภาพ จะสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่มารับบริการนั้น และผู้ที่มารับบริการนั้นก็คือประชาชน หรือผู้ที่เสียภาษีให้กับหน่วยงานภาครัฐ ทำให้เกิดการเจริญเติบโตในงานของภาครัฐนั้น ๆ ด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานบริการของภาครัฐที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จะสามารถทำให้ประชาชนที่มาขอรับบริการนั้นมีความพึงพอใจกับงานบริการของหน่วยภาครัฐนั้นได้อย่างไร ดังนั้นงานวิจัยนี้จะสามารถเป็นคำตอบได้อย่างดีว่า จะมีแนวทางหรือวิธีการใดที่สามารถทำให้ผู้มารับบริการจากหน่วยภาครัฐมีความพึงพอใจมากที่สุดหรือที่เรียกว่า “การบริการที่เป็นเลิศ”

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครปฐม
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านการบริการสู่ความเป็นเลิศ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครปฐม

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ได้ดังนี้

1) **ขอบเขตด้านประชากร** ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรของการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งเป็นประชากรและเจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม เป็นผู้มาใช้บริการ

2) **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา ซึ่งเป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจ และแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศ โดยเนื้อหาที่ทำการสำรวจประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

3) **ขอบเขตพื้นที่** ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ของการวิจัยครั้งนี้เป็นพื้นที่ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

นิยามศัพท์

การบริการสู่ความเป็นเลิศ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการให้เกิดความประทับใจความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด เกินกว่ามาตรฐานของการให้บริการในระดับปกติของการบริการโดยทั่ว ๆ ไปซึ่งครอบคลุมทั้งด้านบุคลากรผู้ให้บริการ กระบวนการบริการ และสถานที่ให้บริการ และสภาพแวดล้อมทั่วไปในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีหน้าที่บริหารงานท้องถิ่นที่มีฐานะเป็น นิติบุคคล ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552



กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การกำหนดวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการ และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ

สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ หมายถึง สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในงานบริการ

ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดและทัศนคติที่ประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีต่อผลการบริหารงานและคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการแก่ประชาชนต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม และประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารจัดการ

การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการมอบอำนาจให้ประชาชน ในการตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ตามมาตรา 287 วรรคสามกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้ประชาชนมีส่วนร่วม

กรอบแนวคิด

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครปฐม เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาเกี่ยวกับการปรับปรุง

และพัฒนาแนวทางของงานบริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยอาศัยข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับงานด้านบริการ โดยศึกษาจากระดับความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนข้อคิดเห็นต่าง ๆ ทั้งด้านอุปสรรค และข้อเสนอแนะ จากประชาชนผู้ซึ่งมาติดต่อขอรับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และนำข้อมูลที่ได้รับในระดับเบื้องต้นมาปรับปรุงและพัฒนาเพื่อใช้เป็นแนวทางของการบริการสู่ความเป็นเลิศ ได้ต่อไป โดยนำข้อมูลที่ได้รับทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มาวิเคราะห์ (Analysis) และสังเคราะห์ (Synthesis) เพื่อตกผลึกให้ได้แนวทางการพัฒนางานบริการสู่ความเป็นเลิศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ถึงข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของประชาชนผู้ที่ติดต่อขอรับบริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ทำให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในงานด้านการบริการสาธารณะ โดยทั่ว ๆ ไป
3. ทำให้ทราบถึงแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติ เพื่อบริการให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยแท้จริง
4. ผลที่ได้จากการวิจัย สามารถใช้เป็นมาตรฐานของงานด้านการบริการสู่ความเป็นเลิศให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในหลายแห่ง ทั่วประเทศ
5. นำไปสู่การกำหนดเป็นนโยบายของการบริการให้ประชาชนที่มีประสิทธิภาพ ให้กับหน่วยงานภาครัฐ ในหลายองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานด้านการบริการทั้งหมด



วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) ผสมผสานกับข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) จากประชากรที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้ด้วยแบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับแนวความคิด ทฤษฎี ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องและ ผลสรุปจากการศึกษาที่เคยมีผู้ทำไว้ก่อนหน้านี้

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก กับเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ในส่วนของ ผู้ให้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และดัดแปลงจากแบบสอบถามที่มีผู้สร้างมาแล้วเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ เพื่อให้ข้อความครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา งานด้านบริการแต่ละด้านซึ่งแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 คำถามถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ และข้อเสนอแนะ

แบบสัมภาษณ์เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยตั้งข้อคำถามไว้ล่วงหน้า ใช้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ให้บริการและผู้บริหาร เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรค

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะดำเนินการโดยวิธีแจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนของครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา จังหวัดนครปฐม ซึ่งถูกสุ่มเลือกเป็นตัวอย่าง ส่วนแบบสัมภาษณ์ ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงโครงสร้าง ที่ผู้วิจัย ได้กำหนดประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ได้ประเด็นด้านแนวทางที่มีประสิทธิภาพ โดยหัวหน้าโครงการเป็น ผู้กำหนดการสุ่มตัวอย่างให้คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำการประมวลผลข้อมูล และส่งต่อให้หัวหน้าโครงการวิจัยสรุปผลการประเมิน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่สุ่มเลือก จะใช้วิธีการ 2 อย่าง ตามแต่กรณีที่เกิดขึ้น ดังนี้ 1) ในกรณีประชาชนที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างสามารถจะทำความเข้าใจ และตอบแบบสอบถามเองได้ และ 2) ในกรณีประชาชนที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถกรอกแบบเองผู้วิจัยจะดำเนินการให้ โดยกรอกรายละเอียดในแบบสอบถาม เพื่อให้สามารถตอบได้ตามข้อเท็จจริงของการบริการนั้น

สรุปผลการวิจัย

1. ด้านการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอใช้บริการ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

งานบริการน้ำประปาพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานบริการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ ทั้ง 3 ด้าน ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเฉลี่ยเป็นร้อยละ 85.42

งานภาษีออกจัดเก็บเคลื่อนที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด เฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 85.30



งานควบคุมโรค ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด เฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 85.75

สรุป ผลการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งเป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของงานบริการทั้งสามด้านขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถสรุปได้ว่า ด้านเจ้าหน้าที่บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุดและด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

2. ผลการศึกษาแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศ สามารถสรุปได้ดังนี้

ผลจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลและนำมาวิเคราะห์สังเคราะห์เป็นเนื้อหาที่สำคัญ พอสรุปเป็นแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศ ได้ประเด็นสำคัญดังนี้

ประเด็นที่ 1 ความให้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและพร้อมสำหรับการให้บริการตลอดเวลา โดยเสริมสร้างองค์ประกอบให้บุคลากร มีสิ่งดังต่อไปนี้

1.1 การพัฒนาด้านองค์ความรู้ ให้บุคลากร มีความรู้ในด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการสร้างประสิทธิภาพ ของผู้ให้บริการได้บริการอย่างเต็มที่ สามารถตอบคำถามให้ผู้บริการได้อย่างครบถ้วน

1.2 การสร้างจิตสำนึกของการให้บริการ เป็นการทำให้บุคลากรมีจิตสำนึกสำหรับงานบริการที่จะต้องคำนึงถึงเวลา ในเรื่องการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม

1.3 การเพิ่มทักษะงานบริการให้แก่บุคลากร ให้มีทั้งความรู้ ความสามารถ และอื่น ๆ ให้ทำงานอย่างเป็นคนดี คนเก่ง คนที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

1.4 การมีส่วนร่วม ส่งเสริมให้บุคลากร มีส่วนร่วมกับองค์กรหรือหน่วยงานให้รักองค์กรไม่ทำให้องค์เสื่อมเสีย ชื่อเสียงต่องานการให้บริการนั้น ๆ

1.5 ส่งเสริมให้มีความสามารถในการประเมินผลด้วยตนเองได้ โดยในการให้บริการนั้น ผู้ให้บริการ สามารถรับรู้ได้ จากการให้บริการว่า ผู้มาติดต่อขอใช้บริการ มีความประทับใจในการบริการนั้น ๆ หรือไม่ จะต้องทำให้มีการปรับปรุงอยู่เสมอ และตลอดเวลา

ประเด็นที่สอง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนางานบริการสู่ความเป็นเลิศ ควรให้มีความเหมาะสมกับการทำงานการให้บริการ ความสะดวกสบาย และปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ บรรยากาศ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ต่าง ๆ ในสถานที่ทำงานจะต้องมีความพร้อมต่อการให้บริการตลอดเวลา

ประเด็นที่สาม ด้านกระบวนการและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง สามารถกำหนดหรือใช้หลักการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกจากกระบวนการทำงาน การรวมงานบางอย่างให้เป็นขึ้นเดียวกัน การจัดการในระบบใหม่ และความใช้ความสะดวกสบายในการทำงาน ไม่ใช่เวลามากไปในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น สามารถสรุปได้คือ ปรับปรุงบุคลากร เปลี่ยนสภาพแวดล้อม และควรลดขั้นตอนของการให้บริการ ให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ คือ ถูกต้อง รวดเร็ว สุภาพ และต้องเอาใจใส่ จึงจะสามารถทำให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการมีความประทับใจได้ จึงจะทำให้งานการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะในเรื่องของระดับการให้บริการ จะเป็นเป็นตัวชี้วัด สำหรับงานการให้บริการนั้น ว่าผู้รับบริการมีความประทับใจหรือไม่ เพราะการตอบสนองต่อผู้มาขอใช้บริการ มีความเต็มใจในการให้บริการเอาใจใส่ต่องานบริการ



3. ผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ สามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้วิจัยสามารถสรุปปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะจากทำศึกษาวิจัยได้ดังนี้

3.1 ปัญหาด้านงบประมาณ เพื่อสำหรับใช้มาบริหารงานด้านการบริการ จัดซื้อ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้เกิดความพร้อมต่องานการให้บริการนั้น ๆ

3.2 ด้านการจัดการ กระบวนการ ทำงานในระบบราชการซึ่งมีขั้นตอน วิธีการ หรือระเบียบต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำงานได้ โดยจะต้องปฏิบัติตามระเบียบ คำสั่งหรือวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ ทำให้งานที่ออกมาช้า

3.3 ความคาดหวังของผู้มาขอรับบริการ ซึ่งผู้บริการไม่สามารถตอบสนองได้ใน ทุกเรื่องของการให้บริการ ในหน่วยงานหรือองค์กรของรัฐ ทำให้ผู้มาติดต่อรับบริการไม่ พอใจ ในการให้บริการนั้น

3.4 ค่าตอบแทนหรือเงินค่าจ้าง ไม่เพียงพอในการดำรงชีพ สำหรับผู้ให้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการขาดจิตสำนึกของการให้บริการ

งานบริการด้านภาษีออกจัดเก็บเคลื่อนที่ มีการประชาสัมพันธ์และติดป้าย ประกาศในพื้นที่และประสานงานผู้นำท้องที่ช่วยประชาสัมพันธ์และการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ออกบริการตามจุดต่าง ๆ ในพื้นที่ เป็นหมู่บ้าน ๆ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จัดทำป้ายบอกขั้นตอนและวิธีการรับบริการทุก ขั้นตอนเพื่อสะดวกกับผู้มารับบริการ และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้อยู่ในเกณฑ์พร้อมใช้ งาน

ข้อค้นพบจากการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา ได้ค้นพบประเด็นสำคัญจากการดำเนินการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามการวิจัยและแบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น สามารถค้นพบได้ในประเด็นดังนี้

ประเด็นที่ 1 จากแบบสอบถามของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนมากจะเป็นประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ในบริเวณนั้น และมีความรู้จักคุ้นเคย ไปมาหาสู่กันตลอดเวลา ทำให้เกิดความคุ้นเคยกับผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัยที่สรุปออกมาได้จะพบว่า ผู้มาติดต่อขอใช้บริการมีความพอใจมากในระดับสูงถึงมากที่สุด ทำให้ทราบว่า จากการบริการที่ผ่านมาประชาชนยังคงมีความพอใจในระดับสูง และมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเด็นที่ 2 พบว่าการพัฒนาแนวทางสู่การบริการที่เป็นเลิศ ผู้วิจัยได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม จะพบว่า ข้อมูลที่ได้นั้น สามารถสรุปได้ว่า การทำให้ไปสู่การบริการที่เป็นเลิศจะมีองค์ประกอบหลักอยู่สามประการ ประกอบด้วย บุคลากร สภาพแวดล้อม และการะบวนการทำงานหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีประเด็นแยกย่อยออกแต่ละประเด็น

ประเด็นที่ 3 ข้อค้นพบการบริการสู่ความเป็นเลิศ จากการวิจัยนี้ พบว่า ในพื้นที่นี้ผู้วิจัยได้เคยทำสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการกับประชาชนมาแล้ว แต่หลังจากผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งนี้อีก เพื่อปรับปรุงและนำเสนอรูปแบบของการให้บริการกับประชาชนแบบใหม่ จึงได้มีการนำรูปแบบใหม่ของการบริการสู่ความเป็นเลิศมาปรับใช้ ทำให้หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้สำรวจการให้บริการอีกครั้งจึงพบว่า ประชาชนในพื้นที่แห่งนี้ ได้รับคะแนนในระดับมากถึงมากที่สุด ในการประเมินการให้บริการจากประชาชนในทุกด้าน



ประเด็นสุดท้าย จะพบว่าอุปสรรคและข้อเสนอแนะ นั้น จะเป็นไปในส่วนของ การจัดการในด้านการบริหารภายในองค์กร ซึ่งจะได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ หรือการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง โดยไม่การเสนอแนะจากประชาชนในด้านการ ให้บริการแต่อย่างใด

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน จังหวัดนครปฐม ที่อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารหน่วยงานและ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาใช้ บริการ และพบว่าไม่มีปัจจัยใดเป็นที่ไม่พอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ จึงส่งผลให้ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลำพญา ที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ จังหวัดนครปฐม มี ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สามารถอภิปรายผลได้ว่า ในงาน ด้านการบริการประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลลำพญา นั้น เน้นงานด้านการ บริการประชาชนทั้ง 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านการประปา 2) ด้านจัดภาษี 3) ด้าน ควบคุมโรค ทั้ง 3 ด้านได้รับความพึงพอใจกับประชาชนถึงมากที่สุด ทั้ง 3 ด้าน ในระดับสูง ถึงมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้พบประเด็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา อำเภอบาง เลน จังหวัดนครปฐม ควรพิจารณา เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนดังนี้

1. ด้านบริการประปา น้ำประปายังไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ควรปรับปรุง คุณภาพของน้ำให้เหมาะแก่การอุปโภคบริโภคให้ดีขึ้นกว่าเดิม

2. ด้านการออกจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ ประชาชนมีบางส่วนจ่ายภาษีล่าช้า ควรทำความเข้าใจกับชาวบ้านให้มากขึ้นและเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นกว่าเดิม

3. ด้านการควบคุมโรค ประชาชนบางส่วนยังไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ให้มากขึ้น ให้รู้ถึงผลเสียต่อสุขภาพที่อาจจะได้รับ

ดังนั้นผลการวิจัย สามารถสรุปได้คือ การศึกษาในระดับความพึงพอใจต่อองค์กรปกครองท้องถิ่น ส่วนมากอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เนื่องจาก ผู้ที่มาใช้บริการมีความใกล้ชิดกับองค์กรปกครองท้องถิ่นมาก ส่วนในด้านแนวทางการบริการสู่ความเป็น ควรจะพัฒนาบุคลากร พัฒนาปัจจัยสภาพแวดล้อม และ ลดขั้นตอนกระบวนการในการปฏิบัติงาน และในด้านการพัฒนาบุคลากร ควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้เป็น การสร้างความรู้ให้บุคลากร ความตระหนัก ทักษะการปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพิ่มสร้างเข้มแข็งให้กับองค์กร ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานขององค์กรเพื่อสร้างความเป็นมิตรและบรรยากาศที่ดีให้กับองค์กร และสามารถประเมินตนเองได้ว่ามีจิตบริการให้องค์กรหรือไม่ เพราะแนวทางที่ผู้วิจัยได้สรุปมานี้ สามารถนำองค์กรไปสู่การพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศ ได้อย่างยั่งยืนต่อไป

รายการอ้างอิง

กรมการปกครอง, สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น กองราชการส่วนตำบลและส่วนพัฒนาย่อยได้. (2545). *คู่มือการจัดทำแผนที่ภาษี*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสาธักรษาคณดณ.

กองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2539). *ศูนย์ข้อมูลการพัฒนาชนบท*. กรุงเทพฯ: อสาธักรษาคณดณ.



จรรยา ศิริพร. (2537). *ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรม โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย*. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 พ.ศ.2555-2559.

พระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 129 ตอนที่ 15ก วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2555.

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537. (แก้ไขเพิ่มเติมพ.ศ. 2546). พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2596 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552).

พิน ทองพูน. (2529). *ความพึงพอใจที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้*. ภาคนิพนธ์ปริญญา ศศ.ม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สงขลา.

เพียรพจ รวงผึ้ง. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง*. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยวิธีการงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2541.

ราชกิจจานุเบกษา พ.ศ.2550, น.22.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 115. ตอนที่ 102 ก ลงวันที่ 31 ธ.ค. 41 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา.

วรเดช จันทรศร. (2544). *การพัฒนาต้นแบบการให้บริการสาธารณสุขที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาจากต่างประเทศ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สกายบล็อกและการพิมพ์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2544). *คู่มือการพัฒนา รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารการเงินการคลังท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : บริษัทอักษรโสมณ จำกัด.

สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2543). *คู่มือการฝึกอบรมด้านการเงินการคลังท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อาสาวิชาดินแดน กรมการปกครอง.