

WH 123722

ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข
อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

นางเพ็ญพักตร์ ศรีบุคดา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2560

สงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



ใบอนุมัติวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

เรื่อง : ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัย : นางเพ็ญพักตร์ ศรีบุศดา

ได้รับอนุมัติเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนธิ ตีเมืองชัย)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เมย์ไธสง)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ)

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ จีระสมบัติ)

- ชื่อเรื่อง : ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย
- ผู้วิจัย : นางเพ็ญพักตร์ ศรีบุคดา
- ปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.ศัญญา เคนาภูมิ
อาจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ จีระสมบัติ
- ปีการศึกษา : 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการ เปรียบเทียบความคิดเห็นประชาชนต่อมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข ที่มี เพศ อาชีพ และหมู่บ้าน ต่างกัน และข้อเสนอแนะ ต่อมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 359 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบประมาณค่า ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น .88 สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t - test และ F - test (One - Way ANOVA) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านความเท่าเทียม และเป็นธรรม ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านกำหนดข้อมูลข่าวสาร และการเปิดเผย มีความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านความสุภาพ และการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ด้านมาตรฐานของการบริการ และด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ 2) ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุขอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มี เพศ อาชีพ และ หมู่บ้าน ต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็น แตกต่างกัน 3) ประชาชน มีข้อเสนอแนะ การบริการควรตรวจสอบ และประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม ควรมีขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์มในการให้บริการชัดเจน เจ้าหน้าที่ไม่ควรเลือกปฏิบัติ ควรให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ควรมีการจัดให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ ควรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้หลายวิธีการ และหลายสถานที่ ควรให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อขณะดำเนินการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการผิดพลาดต้องขอโทษ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้อง

คำสำคัญ : ความคิดเห็น ประชาชน มาตรฐาน การปฏิบัติ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Title : Opinion people on the Organization's Administrative Standards of the Tampon Administrative
Dan Sri Suk. PhoTak Nong Khai

Author : Mrs. Penphak Sribudda

Degree : Master of Public Administration (Public Administration)
Rajabhat Maha SaraKham University

Advisor : Associate Professor Dr.Sanya Kenaphoom
Dr. Songsak Jeerasombat

Year : 2017

ABSTRACT

This research aims to study to compare the people's opinion on the performance standards of Dan Sri Suk Sub-district Administrative Organization, Photak District, Nongkhai Province classified by their sex, occupation and village, including the useful suggestions about the performance standards. Sample was people for 359 persons living in area of Dan Sri Suk Sub - district Administrative Organization, Photak District, Nongkhai Province. The instrument was the five rating scale with .88 of reliability. The statistics were percentage, mean, standard deviation, t-test (Independent sample) and F-tests (One - Way ANOVA) with statistically significant at .05.

The research results were found as follows; (1) the people's opinion on the performance standards of Dan Sri Suk Sub-district Administrative Organization, Photak District, Nongkhai Province as overall was high level, ranking mean from highest to lowest; the equality and fairness, the understanding for correcting error, the place and environment, the information and disclosure setting, the politeness and supportive, the Standard of Service, the Alternative to consultation. The people's opinion on the performance standards classified by their sex, occupation and village were difference by statistically significant at .05. The useful suggestions were found that ; monitoring and evaluation should be substantial, there are clear procedures / formalities / forms of service, should not discriminate, service with polite and good human relations, regular consultation with the public on a regular basis, opportunity for people to choose in many ways and in many places, all staff should be labeled while performing service, the officers who misbehave must apologize and correct the mistake.

Keywords : Opinion People Standard Practice



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'P' and 'A' intertwined.

Major Advisor

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ประสบผลสำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และ อาจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ จีระสมบัติ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัยสอบวิทยานิพนธ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เมยไชสง ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้คำแนะนำ ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัย จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ นางสาวช่อเพชร ชานูบาล หัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ ประภาพร บุญพาเกิด ครูสาขาวิชาภาษาไทย โรงเรียนบ้านป่าสัก นายดี จงรักษ์ ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญและตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ นายองค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณประชาชนตำบลด่านศรีสุขทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลได้ครบถ้วน

ความสำเร็จเกิดขึ้นด้วยการสนับสนุนและการให้กำลังใจอย่างสูงยิ่ง ของคุณพ่อคำอ้าย คุณแม่สิ้ว ชานูบาล ครอบครัวที่อบอุ่น ตลอดทั้งเพื่อนนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รุ่นที่ 17 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ทุกคนที่คอยช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจในการจัดทำวิทยานิพนธ์จนประสบผลสำเร็จ

ประโยชน์ที่พึงมีจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบูรพาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาทุกท่าน

นางเพ็ญพัทธ์ ศรีบุคดา

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	7
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานราชการ	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพ	18
2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ	22
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	31
2.5 องค์การบริหารส่วนตำบล	35
2.6 บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข	42
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย	48
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	49
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	51
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	52

หัวเรื่อง	หน้า
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	53
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54
4.2 ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	72
5.1 สรุปผล	72
5.2 อภิปรายผล	73
5.3 ข้อเสนอแนะ	76
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	83
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	84
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	91
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	94
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	97
การเผยแพร่ผลงานวิจัย	111
ประวัติผู้วิจัย	112

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง แต่ละหมู่บ้านในตำบลด่านศรีสุข	50
4.1	จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	55
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐาน การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายด้าน	57
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐาน การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านมาตรฐานของการบริการ	58
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐาน การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย	58
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐาน การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านความเท่าเทียมและเป็นธรรม	60
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐาน การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ	61
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐาน การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านความสุภาพและ การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน	62
4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐาน การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด	63
4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐาน การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	64

ตารางที่	หน้า
4.10 ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มี เพศ ต่างกัน	65
4.11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐาน การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มี อาชีพ ต่างกัน	66
4.12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐาน การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มี อาชีพ แตกต่างกัน	67
4.13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐาน การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มี หมู่บ้าน ต่างกัน	68
4.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐาน การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มี หมู่บ้าน แตกต่างกัน	69
4.15 ความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วน ตำบลคำศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย	70
ข.1 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	92
ค.1 ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจการจำแนกของเครื่องมือวิจัย	95

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ตัวอย่างการวางภาพประกอบการทำบทนิพนธ์	40
2.2	กรอบแนวคิดในการวิจัย	48



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) เป็นการบูรณาการ ซึ่งเน้นผลประโยชน์ประชาชน ผลสัมฤทธิ์ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมถึงการอำนวยความสะดวกแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการ เดียว (One Stop Service : OSS) และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Government) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ก.พ.ร., 2554) คือหลักคุณธรรม นิติธรรม คุ้มค่า โปร่งใสตรวจสอบได้ และการมีส่วนร่วมของรัฐประชาชน และประชาสังคม ภาครัฐ จึงต้องปรับตัวให้ทันกับกระแสโลกาภิวัตน์ และความต้องการของประชาชน โดยนำหลักทรงงาน เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา เข้าใจ คือ การเข้าใจเป้าหมาย ความต้องการของประชาชน เข้าถึง คือ การเข้าถึงเป้าหมาย พื้นที่ ปัญหา สภาพภูมิศาสตร์ วัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาค้นคว้า พัฒนา คือ การที่ผู้ปฏิบัติมีความรู้ มีคุณธรรม จริยธรรม เมื่อเข้าใจ และเข้าถึงแล้วก็จะเกิดการ พัฒนาทั้งด้านภาษา ความรู้ ประสบการณ์ โดยมีองค์ความรู้มาต่อยอด เมื่อได้แนวคิด (Paradigm) ใหม่ ๆ และนวัตกรรม (Innovation) ใหม่ เพื่อต่อยอดความรู้เดิม โดยการช่วยแก้ไข และปรับปรุงคุณภาพ รวมถึงสามารถให้ข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปปฏิบัติ ซึ่งความต้องการและ ความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแส การเปลี่ยนของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าวแต่อย่างไรก็ตาม การดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ถนัด เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลาย และซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐจะต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่าง ๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นพื้นฐานการส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม และถือเป็นสถาบันที่ทำหน้าที่ให้การศึกษาศึกษา และฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับระบอบประชาธิปไตยกับประชาชน โดยให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในภารกิจของท้องถิ่น และเกิดความสำนึกถึงสิทธิหน้าที่ของตนเองที่มีต่อชุมชนหน้าที่พลเมือง อันจะนำไปสู่การปกครองตนเองในที่สุด อาจกล่าวได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเอง และมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยมีตัวแทนของประชาชนเข้าไปทำหน้าที่ในองค์กรที่ เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการที่จะพัฒนาและทำภารกิจ

เพื่อตอบสนองปัญหา และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ตรงตามเป้าหมาย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากที่สุด นอกจากนั้นในความสัมพันธ์กับรัฐบาลกลางจะพบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรที่ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล (โกวิท พวงงาม, 2551, น. 30) เนื่องจากรัฐบาลกลางได้มอบหมายถ่ายโอนภารกิจหลายประการให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสิ่งที่เห็นได้ชัดคือ การเปลี่ยนบทบาทอำนาจหน้าที่ของรัฐบาลกลาง และราชการส่วนภูมิภาค ซึ่งเคยทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติกลับกลายเป็นผู้ทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และให้ความช่วยเหลือ ทางด้านวิชาการให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และอนาคตราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคจะต้องลดบทบาทในการทำการลงไป

แผนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดแนวทางการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการถ่ายโอนภารกิจได้กำหนดไว้ 6 ด้าน (ฐิติรัตน์ ดิศโยธิน, 2550, น. 4) ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบ 4) ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม ซึ่งจะเห็นได้ว่าการกิจด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตนั้น ได้แบ่ง เป็นกลุ่มภารกิจ คือ 1) การส่งเสริมอาชีพ 2) งานสวัสดิการสังคม ซึ่งได้แก่ การสังคมสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส 3) งานนันทนาการ เช่น การส่งเสริมกีฬา การจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 4) ด้านการศึกษาทั้งในและนอกระบบ 5) การสาธารณสุข 6) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย โดยระบุชัดเจนว่าในด้านการสวัสดิการสังคม และการจัดการศึกษานั้น เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องทำ จากเจตนารมณ์ของรัฐ มีความมุ่งหวังให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเองภายใต้ระบอบประชาธิปไตย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการปกครอง ส่วนท้องถิ่น ซึ่งถือว่าเป็นโครงสร้างของระบบการปกครองที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นโดยตรง และเพื่อให้เกิดความเข้มแข็งในการปกครองของประชาชนในท้องถิ่น รัฐจึงได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจในการปกครองให้กับท้องถิ่น โดยตราพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยยึดหลักแบ่งการปกครองตนเองและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งรัฐจะต้องให้อิสระกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบายในการปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง เพื่อให้ท้องถิ่นได้พึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจ และระบบสาธารณสุข และสาธารณสุขการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึง และเท่าเทียมกันทั่วประเทศ ซึ่งอำนาจในการปกครองท้องถิ่นนั้น เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก รัฐบาลจะทำหน้าที่ในการ กำกับดูแลองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายใต้กรอบของกฎหมายการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (วุฒิสาร ตันไชย, 2547, น. 25) ได้กำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจที่รัฐดำเนินอยู่ในห้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ และการจัดสรรรายได้ในระบบจัดเก็บ ภาษีอากรให้เหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง

การบริการ เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งของงานด้านต่าง ๆ เพราะการบริการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549, น. 4) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ทั้งในงานของภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การพัฒนาคุณภาพการบริการต้องทำพร้อมกันทั่วทั้งองค์กร เนื่องจากการพัฒนาคุณภาพ และการสร้างความเป็นเลิศในการบริการเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่บุคลากรทุกคนในองค์กรต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้น ผู้มาใช้บริการก็จะไม่เกิดความพึงพอใจและประทับใจ โดยเฉพาะการบริการประชาชน ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการให้ถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการซึ่งถูกกำหนดไว้ 7 ประการ (สำนักงานท้องถิ่นอำเภอโพธิ์ตาก, 2559) ดังนี้ 1) มาตรฐานของการบริการ 2) กำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย 3) ทางเลือกในการปรึกษาหารือ 4) ความสุภาพ และการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน 5) ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด 6) ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า และ 7) สถานที่ และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเจ้าหน้าที่ยังปฏิบัติหน้าที่ไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ทำให้ประชาชน ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐาน และเกิดความไม่พึงพอใจส่งผลให้เกิดการร้องเรียน ซึ่งจากการรวบรวมสถิติเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำศรีสุข ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2558 - เมษายน 2559 พบว่า มีประชาชนร้องเรียนเรื่องการให้บริการเป็นจำนวนมาก เรื่องที่ร้องเรียนส่วนมากเป็นเรื่องเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติการรับบริการ ความไม่เป็นธรรมในการรับบริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนที่มาใช้บริการไม่เท่าเทียมกัน สถานที่ไม่เพียงพอ

ผู้วิจัย ในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลคำศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ได้มีส่วนร่วมเกี่ยวกับการให้บริการ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำศรีสุข ให้ตอบสนอง ความต้องการและให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย จำแนกตาม เพศ อาชีพ และหมู่บ้าน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.3.2 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มี เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่างกัน

1.3.3 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มี อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่างกัน

1.3.4 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มี หมู่บ้าน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่างกัน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ได้กำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ของตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 3,495 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก, 2559)

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

ตามกรอบการบริการคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ได้กำหนดหลักการไว้ 7 ข้อ ดังนี้

- 1.4.2.1 มาตรฐานของการบริการ
- 1.4.2.2 กำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย
- 1.4.2.3 ความเท่าเทียมและเป็นธรรม
- 1.4.2.4 ทางเลือกในการปรึกษาหารือ
- 1.4.2.5 ความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน
- 1.4.2.6 ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด
- 1.4.2.7 สถานที่และสิ่งแวดล้อม

1.4.3 ตัวแปร

1.4.3.1 ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อาชีพ
- 3) หมู่บ้าน

1.4.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

1.4.4 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย จำนวน 9 หมู่บ้าน หมู่ที่ 1 บ้านด่านศรีสุข หมู่ที่ 2 บ้านน้ำทอน หมู่ที่ 3 บ้านศูนย์กลาง หมู่ที่ 4 บ้านบางกอกน้อย หมู่ที่ 5 บ้านดอนขมุน หมู่ที่ 6 บ้านห้วยหินขาว หมู่ที่ 7 บ้านห้วยหมากพริก หมู่ที่ 8 บ้านภูพินังม่วง และหมู่ที่ 9 บ้านพรเจริญ

1.4.5 ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย เดือนมกราคม - พฤศจิกายน 2559

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายของศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัย จึงได้ให้คำนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

“มาตรฐาน” หมายถึง การรักษาระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการแต่ละคนให้มีรูปแบบเดียวกัน มีคุณภาพเดียวกัน มีมาตรฐานเดียวกัน มีการกำหนดมาตรฐานบริการเอาไว้ เพื่อให้เป็นแนวทาง (Guideline) ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย จำนวน 7 ข้อ ดังนี้

1. มาตรฐานของการบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของการบริการที่ละเอียดและชัดเจน สามารถตรวจสอบ และประเมินได้ว่าเป็นรูปธรรม และมาตรฐานที่กำหนดขึ้น จะต้องสอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของประชาชน

2. กำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วน และชัดเจนกับประชาชนผู้รับบริการ ขึ้นต่อดำเนินงานค่าใช้จ่ายตลอดจนระบุตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน

3. ความเท่าเทียมและเป็นธรรม หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และเที่ยงธรรม

4. ทางเลือกในการปรึกษาหารือ หมายถึง การเปิด โอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกในบริการได้หลายวิธีการหรือ / และหลายสถานที่ และเปิด โอกาสแสดงความคิดเห็น และเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน

5. ความสุภาพ และการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ในการต้อนรับ อำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ

6. ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องอธิบายให้ความเข้าใจกับประชาชนผู้รับบริการ

7. สถานที่ และสิ่งแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียมสถานที่ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ให้มากที่สุด

“ความคิดเห็น” หมายถึง การแสดงความคิดเห็น ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละคนต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแม้เป็นเรื่องเดียวกัน ไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไป และอาจแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับมาจนมีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น

“องค์การบริหารส่วนตำบล” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข ตามประกาศการจัดตั้งของกระทรวงมหาดไทย โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546

“ประชาชน” หมายถึง ผู้ที่อาศัยในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

“เพศ” หมายถึง เพศชาย และเพศหญิง ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

“อาชีพ” หมายถึง ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่าง ๆ ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

“หมู่บ้าน” หมายถึง หมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล
ด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย จำนวน 9 หมู่บ้าน

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ให้เกิดประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผลตอบสนองความต้องการของประชาชน และประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานราชการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการความคิดเห็น
5. องค์การบริหารส่วนตำบล
6. บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานราชการ

2.1.1 มาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน หลักการพื้นฐานสำหรับการบริการประชาชนที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐนำไปปรับใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชน เพื่อประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในการบริการคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ 7 ข้อ ดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2542)

2.1.1.1 มาตรฐานของการบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของบริการที่ละเอียด และชัดเจนสามารถติดตามตรวจสอบและประเมิน ได้อย่างเป็นรูปธรรม และมาตรฐาน ที่กำหนดขึ้นจะสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชนตลอดจนต้องประกาศ ให้ประชาชนทราบว่า สามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดเพียงใด ตัวอย่างเช่น การแจ้งสายตรวจไปยังที่เกิดเหตุ หรือสถานที่ที่ต้องการความช่วยเหลือ ภายใน 15 วัน การแจ้งผลการพิจารณาขอคำสั่งเพื่อช่วยรักษาความสงบ ภายใน 2 วัน รับโทรศัพท์ภายใน 4 ครั้ง โดยผู้รับแจ้งขอให้ทราบในทุกครั้ง

จะติดตามเรื่องให้เป็นประจำ และสรุปเรื่องให้ทราบ เมื่อเรื่องยุติลงจะติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงาน และแจ้งให้ทราบเป็นระยะ ๆ จะให้รอคอยเพื่อพบเจ้าหน้าที่ไม่เกิน 20 นาที ในกรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าเป็นต้น

2.1.1.2 กำหนดข้อมูลข่าวสาร และการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน กับประชาชนผู้รับบริการขั้นตอนดำเนินงานค่าใช้จ่าย ตลอดจนระบุตัวเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน เช่น จะจัดให้มี แผ่นพับและแบบต่าง ๆ ในภาษาที่เข้าใจง่าย และขอรับได้ตลอดเวลา การประกาศผลการดำเนินการให้บริการ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง การให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อในขณะที่ให้บริการ และติดหน่วยงานต่าง ๆ ประเภท ขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการ และผู้รับผิดชอบ รวมทั้งค่าใช้จ่าย หรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้ประชาชน ทราบ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง เป็นต้น

2.1.1.3 ความเท่าเทียมและเป็นธรรม หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และเที่ยงธรรม เช่น รวมการบริการต่าง ๆ ไว้จุดเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนให้บริการในช่วงพักกลางวัน หรือนอกเวลาทำการปกติ มีการสำรวจความต้องการ และรับฟังความคิดเห็น และความต้องการของ ประชาชนเป็นประจำ ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ หรือแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

2.1.1.4 ทางเลือกในการปรึกษาหารือ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถ เลือกในบริการได้หลายวิธีการ หรือ / และหลายสถานที่ และเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน หรือจัดให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ แล้วนำความคิดเห็น และข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติ และการให้บริการให้ เหมาะสมยิ่งขึ้น เช่น ให้บริการอย่างเท่าเทียม และเป็นธรรมกับผู้บริการทุกคนให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง และตามความเร่งด่วนของเหตุการณ์ โดยไม่ได้เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ ให้บริการ ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับประชาชนทุกคน ผู้รับบริการทุกคนในสภาพแวดล้อมอย่างเดียวกัน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

2.1.1.5 ความสุภาพและความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้อง เอาใจใส่ให้การต้อนรับ อำนวยความสะดวก และบริการประชาชน ผู้รับบริการ เช่น ประชาชนจะได้รับการ บริการด้านความสุภาพ และได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอย่างดีให้การ ต้อนรับแนะนำ และให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ มีการให้บริการ โดยแจ้งเจ้าหน้าที่ ผ่านการอบรมมาอย่างดี ให้ความช่วยเหลือประชาชน และช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดีที่สุดเท่าที่ จะทำได้บริการด้วยความรวดเร็ว และประทับใจเสมอ เป็นต้น

2.1.1.6 ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายให้ความเข้าใจประชาชนผู้รับบริการในกรณีที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการผิดพลาด จะต้องขอโทษผู้รับบริการ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้อง หรือเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ โดยด่วน อำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐานสามารถร้องทุกข์ หรือร้องเรียนได้โดยด่วน เช่น กรณีที่ไม่สามารถให้ทราบโดยชัดเจน

2.1.1.7 สถานที่ และสิ่งแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องเตรียมสถานที่ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกความเป็นจริง และความเป็นไปได้ของหน่วยงาน เช่น จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อพยายามหาสถานที่ทำงานใหม่มีบริเวณกว้างขวางขึ้น เพื่อรองรับผู้มารับบริการทางไปรษณีย์ ได้จัดให้มีการพักผ่อนน้ำที่เพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน ปรับปรุงสภาพแวดล้อม หรือภูมิทัศน์ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ และมีการรักษาความสะอาด ทั้งภายใน และภายนอกสถานที่ทำการตลอดเวลา เป็นต้น

2.1.2 แนวทางการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐมีดังนี้

2.1.2.1 กำหนดรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชน โดยพิจารณาว่างานที่จะนำมากำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนในเรื่องนั้นมีลักษณะอย่างไร กล่าวคือ

1) ถ้าเป็นงานที่มีหน่วยงานที่ดำเนินการ หรือปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ อยู่เพียงหน่วยงานเดียว หรือแห่งเดียว กรณีเช่นนี้ ให้ใช้รูปแบบที่ใช้เฉพาะหน่วยงาน

2) ถ้าเป็นหน่วยงานที่มีหน่วยงานที่ดำเนินการ หรือปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ อยู่หลายหน่วยงาน หรือหลายแห่งที่อยู่ต่างพื้นที่ในระยะเริ่มแรก อาจใช้รูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงาน หรือจะให้แต่ละหน่วยงานจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้เฉพาะหน่วยงานของตนเองในทันทีก็ได้ โดยพิจารณาถึงสภาพความเป็นจริง และความเป็นไปได้ของหน่วยงานนั้น ๆ .

2.1.2.2 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนหน่วยงานของรัฐ จะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยการปรึกษาหารือรับฟังความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการในเรื่องนั้น ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการบริการประชาชนที่กำหนด ทั้งนี้อาจเลือกดำเนินการตามความเหมาะสม ดังนี้

1) การให้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความคิดเห็นแต่แรกใช้สำหรับกรณี ที่เห็นว่างานดังกล่าวหาตัวแทนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการชัดเจน สามารถเชิญมาร่วมพิจารณาให้ความเห็นได้

2) การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความเห็นภายหลังเป็นกรณี que เห็นว่า งาน ดังกล่าว หากตัวแทนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการชัดเจน สามารถเชิญมาร่วมพิจารณาให้ความเห็นได้

2.1.2.3 หน่วยงานของรัฐผู้มีหน้าที่ปฏิบัติ ควรเป็นเจ้าของเรื่องในการยกร่างมาตรฐาน การปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชน เพราะเป็นผู้ที่เข้าใจลักษณะงาน สภาพ และปัญหาเป็นอย่างดี เว้นแต่เป็นการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงาน อาจกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงาน อาจกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการยกร่าง โดยเฉพาะแต่ต้องมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของแต่ละหน่วยงาน ทั้งนี้ เนื่องจากมาตรฐานการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนดังกล่าวนี้ จะต้องใช้กับหลายหน่วยงานที่มีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน

2.1.2.4 การนำเสนอผู้มีอำนาจพิจารณา เมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่อง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ได้ยกร่างมาตรฐานการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนเสร็จแล้วให้เสนอผู้มีอำนาจพิจารณา

2.1.2.5 การจัดพิมพ์เผยแพร่ โดยให้หน่วยงานของรัฐจัดพิมพ์เผยแพร่ให้ประชาชน รับทราบในรูปแบบสิ่งพิมพ์ ในจำนวนที่เพียงพอที่จะแจกจ่ายให้ประชาชนอย่างทั่วถึง

2.1.2.6 การประกาศใช้

1) กรณีที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมด้วยและได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ปร. แล้วให้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการต่อไปได้

2) กรณีที่ยังไม่ได้ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้ประกาศใช้อย่างไม่เป็น ทางการไปก่อน เมื่อได้รวบรวมความคิดเห็นของประชาชน พร้อมกับนำมาพิจารณาหา ข้อยุติ และ เมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้นำเสนอคณะกรรมการ เมื่อ ได้รับความเห็นชอบแล้วให้ประกาศใช้ อย่างเป็นทางการต่อไปได้

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ความว่า “การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไป เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของรัฐ ควรมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐการลดขั้นตอนปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจาย อำนาจการตัดสินใจ ”

2.1.3 หลักการสำคัญ เพื่อการบริหารราชการที่ดี

“การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไป เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผล สัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ควรมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของ

ประชาชน ทั้งนี้โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานการจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่ง หรือปฏิบัติหน้าที่ ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล การปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการปฏิบัติราชการวิธีการปฏิบัติในเชิงการบริหารราชการแผ่นดินได้เป็น 10 หัวข้อ ดังนี้

1. การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
2. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจแห่งรัฐ
3. การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ
4. การบริหารราชการให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ
5. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
6. การลดภารกิจและยุบหน่วยงานที่ไม่จำเป็น
7. การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น
8. การกระจายอำนาจการตัดสินใจ
9. การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน
10. การใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ผลการศึกษาของสถาบันพระปกเกล้า ฯ และจากการประชุมระดมความคิดเห็นระดับผู้บริหารในฝ่ายการเมือง ข้าราชการ นักวิชาการ ผู้แทนประชาชน และผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งในการประชุมที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (การประชุมคณะกรรมการ ก.พ.ร. และอนุกรรมการที่รับผิดชอบ) มีสาระของหลักการแต่ละข้อ ดังนี้

หลักการที่ 1 การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

การบริหารราชการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยรวมเป็นเจตนารมณ์สูงสุดในการบริหารราชการแผ่นดิน ประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึงการทำงาน และการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ของส่วนราชการใด ๆ ต้องคำนึงถึงหลักการนี้เป็นสำคัญ มีการจัดทำแผนงาน โครงการและบริการต่าง ๆ ที่มีผลนำไปสู่ประโยชน์สุขไปสู่ประชาชน ประชาชนพึงพอใจในคุณภาพบริการตอบสนอง และตรงกับความต้องการของประชาชน และเป็นการบริหารราชการ ที่ส่งผลทางบวกต่อประชาชนและสังคม โดยรวมให้การบริหารราชการเป็นไปตามหลักการจำเป็น ต้องมีมาตรการ ดังนี้

1. การจัดทำแผนปฏิบัติการตามแผนนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) จัดทำแผนปฏิบัติการตามแผนนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ

ตามที่กำหนดในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย โดยเป็นแผนที่คาดการณ์ล่วงหน้าในระยะเวลาอย่างต่อเนื่อง มีการวิเคราะห์ในเชิงวิชาการ ควบคู่ไปกับการสำรวจและรับฟังความคิดเห็น การสร้างฉันทามติจากประชาชน องค์กรเอกชนอย่างกว้างขวาง

1.1 การสำรวจ และการประเมินคุณภาพให้บริการสาธารณะและความพึงพอใจของประชาชนสำนักงานสถิติแห่งชาติ หรือหน่วยงานอื่นตามที่ ก.พ.ร. กำหนดดำเนินการสำรวจและประเมินคุณภาพบริการสาธารณะของรัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. และรัฐบาล จะนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา นโยบายที่สนองความต้องการ และนำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชน

หลักการที่ 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจแห่งรัฐ

จำเป็นต้องเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ของงาน ผลสัมฤทธิ์ของงานราชการ หมายถึง ผลสำเร็จการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดผลกระทบทางบวกเกิดการพัฒนา และประชาชนมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น ดังนั้นเพื่อบริหารราชการ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจแห่งรัฐ จึงควรมีการจัดรูปแบบการบริหารราชการที่มีเป้าหมายชัดเจน มีผู้รับผิดชอบ และโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล และต้องจัดระบบเพื่อที่รัฐบาลสามารถให้รางวัลตอบแทนต่อส่วนราชการ หรือท้องถิ่นที่ทำงานมีผลสัมฤทธิ์ได้อย่างโปร่งใสและเป็นธรรมมากขึ้น โดยควรจัดระบบการบริหารราชการแผ่นดินแนวใหม่ ดังนี้

1. ส่วนราชการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเมื่อสิ้นสุดวาระของรัฐบาล เมื่อวาระการบริหารราชการของรัฐบาลชุดใดชุดหนึ่งสิ้นสุดลง ส่วนราชการต่าง ๆ ต้องจัดทำรายงานสรุปผลงานที่เกิดขึ้น ปัญหาอุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะ ส่งให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี เพื่อนำเสนอเป็นข้อมูลสำหรับรัฐบาลที่ได้รับการเลือกตั้งให้บริหารประเทศในวาระต่อไป

2. คณะรัฐมนตรีจัดทำนโยบายและแผนบริหารราชการแผ่นดินที่แสดงผลสัมฤทธิ์ในการที่คณะรัฐมนตรีจัดทำนโยบาย และทิศทางการบริหารราชการแผ่นดินที่แถลงต่อรัฐสภา นโยบายดังกล่าวควรจัดทำเป็น “แผนการบริหารราชการแผ่นดินตลอดระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง” ที่สอดคล้องกับแผนแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ผนวกกับนโยบายสำคัญของรัฐบาลโดยระบุนโยบาย เป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ของงานที่วัดได้ รวมทั้งประมาณการรายได้และรายจ่ายที่ต้องใช้เป็นรายปีในการดำเนินนโยบายดังกล่าว

3. ส่วนราชการทำแผนปฏิบัติการส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อเสนอของบประมาณในแต่ละปี โดยต้องกำหนดเป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ของงานที่วัดได้

4. ผู้รับผิดชอบทำสัญญาข้อตกลงการบริหารราชการแผ่นดินหลักปฏิบัติที่ถือปฏิบัติเป็นสากล คือ การจัดทำสัญญาการบริการราชการระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบในแต่ละระดับ เพื่อความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ความคาดหวัง และเป้าหมายในผลของงาน และขอบเขตภาระความรับผิดชอบ โดยควรทำสัญญาข้อตกลงการทำงานระหว่างผู้รับผิดชอบงาน ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง

5. การติดตามประเมินผลคณะผู้ตรวจสอบประจำกระทรวงร่วมกับคณะผู้ประเมินอิสระที่สำนักงานประมาณแต่งตั้งดำเนินติดตาม และประเมินผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแผนบริหารราชการแผ่นดิน แผนปฏิบัติราชการประจำปี และสัญญาข้อตกลงต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์ที่ ก.พ.ร. ร่วมกับ สปง. กำหนด

หลักการที่ 3 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึงการจัดสรรและการใช้ทรัพยากร (คน เงิน เวลา) และการจัดกระบวนการบริการงานของส่วนราชการ เพื่อให้ได้ผลงาน และบริการสาธารณะของส่วนราชการที่มีต้นทุนต่อหน่วยที่เหมาะสม ผลงานมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันการณ์ และมีการใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม ผลงาน หรือบริการมีคุณภาพที่ดีสามารถเทียบเคียงมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ หรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เพื่อให้ส่วนราชการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพมีหลักการที่สำคัญ ดังนี้

1. จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการ ก.พ.ร. จัดทำมาตรฐานปริมาณ และคุณภาพงานแต่ละเรื่องที่ยังราชการแต่ละคนจะต้องทำให้แล้วเสร็จ และเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทั่วไปรับทราบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวัดประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการ

2. ระบบบัญชีต้นทุนในบริการสาธารณะส่วนราชการควรประยุกต์ใช้ระบบบัญชีต้นทุน เพื่อแสดงถึงต้นทุนในการดำเนินงานที่ชัดเจน และผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลจากระบบบัญชีต้นทุนในการกำหนดแนวทางการให้ทรัพยากรโดยรวมขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. แผนลดรายจ่ายต่อหน่วยของส่วนราชการในกรณีที่ส่วนราชการใดมีรายจ่ายในการปฏิบัติราชการสูงกว่ารายจ่ายต่อหน่วยบริการสาธารณะที่เป็นประเภทเดียวกันให้ส่วนราชการนั้น ๆ จัดทำแผนลดรายจ่ายต่อหน่วย เสนอต่อ ก.พ.ร. และสำนักงานประมาณเพื่อถือปฏิบัติในการลดค่าใช้จ่ายต่อไป

4. การจัดทำระบบสาธารณูปโภคร่วมกัน ควรมีการดำเนินการโดยให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบจัดทำโครงการสาธารณูปโภคที่อยู่ในความรับผิดชอบต้องมาดำเนินการลดค่าใช้จ่ายการก่อสร้างในระยะยาว และลดผลกระทบต่อประชาชนในช่วงการดำเนินโครงการ

หลักการที่ 4 การบริหารราชการให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ

การจัดทำแนวทางแผนงาน หรือ โครงการพัฒนา และการดำเนินงาน เพื่อให้บริการต่าง ๆ ของส่วนราชการจำเป็นต้องคิดวิเคราะห์อย่างจริงจัง ถึงประโยชน์และผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินโครงการ หรือการบริการสาธารณะ โดยวิเคราะห์ว่ามีผลประโยชน์คุ้มค่ากับเงินภาษีอากรเพียงใด โดยต้องคิดถึง ความคุ้มค่าทั้งในเชิงการเงิน และเชิงสังคม หรือปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่สามารถแปลงเป็นตัวเงินได้

1. การจัดทำระบบสาธาณูปโภคร่วมกัน โดยพิจารณาเปรียบเทียบประโยชน์ที่พึงได้ และรายจ่ายที่ต้องเสียไป รวมทั้งการกำหนดให้คำนวณรายจ่ายที่เสียไป และประโยชน์ที่พึงได้ทั้งที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน

2. การซื้อ และจ้าง ต้องคำนึงถึงสังคมการซื้อและจ้างของส่วนราชการให้พิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียต่อประชาชน และสังคมที่จะเกิดจากการจัดจ้าง การเลือกซื้อ หรือดำเนินโครงการต่าง ๆ โดยมีใช้หลักการเลือกซื้อ การจัดจ้าง และการพิจารณาตัดสินจากราคาที่ต่ำกว่าเพียงอย่างเดียว

หลักการที่ 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ส่วนราชการพิจารณาปรับกระบวนการทำงานให้สั้นที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย หรือส่วนราชการพิจารณาแก้ไขให้สั้นลง และรวดเร็วขึ้น

1. ลดขั้นตอนการรับบริการของประชาชนจากส่วนราชการการให้บริการสาธารณะ ที่จำเป็นต้องใช้ดุลพินิจ เพื่อการอนุมัติอนุญาต ควรมอบอำนาจให้ผู้รับผิดชอบที่ทำงานใกล้ชิดประชาชนที่สุด โดยมีการกำกับ ติดตาม และการประเมินผลการมอบอำนาจตามที่ ค.ร.ม. กำหนด

2. ทบทวนปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน ก.พ.ร. ร่วมกับส่วนราชการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ และขั้นตอนการทำงานการอนุมัติอนุญาต การจดทะเบียน และการปฏิบัติราชการอื่น ๆ ใหม่ โดยจัดให้มีแผนภูมิขั้นตอนการขออนุญาต ปรับปรุงกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้เหมาะสมกระชับ และลดขั้นตอน

3. กำหนดศูนย์บริการร่วม เพื่อลดขั้นตอน เวลา และอุปสรรคทางกายภาพสำหรับ ผู้รับบริการในการดำเนินงานลดขั้นตอน อาจจะใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ และนวัตกรรมทำให้การบริการใหม่ ๆ ก็ได้

หลักการที่ 6 การลดภารกิจและยุบหน่วยงานที่ไม่จำเป็น

ควรกำหนดหลักการและแนวทางปฏิบัติดังนี้

1. การกำหนดกฎหมาย กฎระเบียบ โครงการหรือกิจกรรมตามความจำเป็น

2. ทบทวน และยกเลิกกฎหมายที่ล้าสมัยให้สำนักงานกฤษฎีการ่วมกับส่วนราชการ ทบทวนกฎหมาย และกฎระเบียบ ที่ใช้ทุก ๆ 2 ปี เพื่อลดภารกิจ หรือกฎหมาย และกฎระเบียบที่ไม่จำเป็น

3. ทบทวนภารกิจของส่วนราชการให้ส่วนราชการจัดการทบทวนภารกิจ อำนาจ และหน้าที่ ในการปฏิบัติราชการทุก ๆ 4 ปี ให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ และรายงานให้ ก.พ.ร. เพื่อดำเนินการ

4. ทบทวน และจัดลำดับความสำคัญของภารกิจสำนักงานงบประมาณร่วมกับส่วนราชการ ทบทวนแผนงาน โครงการในแผนปฏิบัติราชการทุก ๆ 2 ปี เพื่อจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วน ในการดำเนินภารกิจแห่งรัฐ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ของงาน

หลักการที่ 7 การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น

ให้มีการกระจายอำนาจการปกครองและบริหารให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับต่าง ๆ การดำเนินการพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินส่วนนี้ จึงกำหนดหลักการที่เป็นสาระสำคัญ ดังนี้

1. กระจายบทบาทภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. การถ่ายโอนภารกิจต้องคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนคณะกรรมการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาถ่ายโอนภารกิจ และทรัพยากรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชน

3. กำหนดระบบการตรวจสอบ และวัดผลให้กรมบัญชีกลางตรวจสอบระบบการใช้จ่ายเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเน้นการตรวจว่าเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีหรือไม่ และรายงานให้คณะกรรมการกระจายอำนาจ ฯ ก.พ.ร. และ ค.ร.ม.

หลักการที่ 8 การกระจายอำนาจการตัดสินใจ

1. กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการหรือแนวทางที่ใช้เป็นกรอบที่ชัดเจน

2. มีการกำกับ ตรวจสอบการใช้อำนาจที่มอบ

3. มีระบบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน อันเกิดจากการใช้อำนาจ

4. พัฒนาทักษะผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจผู้ที่จะมีมอบอำนาจ

5. พิจารณาคำร้องจากผู้รับบริการในการมอบอำนาจเพื่อความรวดเร็ว

หลักการที่ 9 การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนราชการ จำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางการให้บริการที่คำนึงถึงความสะดวกของประชาชนผู้รับบริการ และมีการสื่อสารข้อมูล และรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนอย่างสม่ำเสมอ โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. การรับฟังเสียงจากประชาชน และผู้รับบริการส่วนราชการควรจัดให้มีการประชุมประจำปีระหว่างส่วนราชการกับบุคคลผู้รับบริการ เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงาน

2. การจัดระบบงานที่อำนวยความสะดวกส่วนราชการทำแผนภูมิองค์กร และผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์กรปิดประกาศไว้ให้ประชาชนเห็นเด่นชัด จัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาแต่ละขั้นตอน

3. การจัดระบบการให้รางวัลในส่วนราชการรวบรวมแบบสำรวจความคิดเห็น และแบบร้องเรียนนำมาใช้ประกอบการพิจารณาการให้รางวัลประจำปี การประเมินผลการปฏิบัติราชการ การประเมินผลหัวหน้าส่วนราชการ ตามสัญญาข้อตกลงผลงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการแต่ละคน

หลักการที่ 10 การใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การกำหนดหลักการส่วนนี้ สำหรับส่วนราชการมีแนวทางเพิ่มเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการธรรมาภิบาล ดังนี้

1. ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานของรัฐในการจัดระบบการบริหารงานบุคคล ให้ยึดถือผลการดำเนินการตามสัญญาในการบริหารราชการ และให้ยึดหลักการรักษาวินัย และจรรยาบรรณ การพิจารณาเรื่องของคณะกรรมการ ให้บันทึกการเข้าประชุมเวลาการประชุมของกรรมการแต่ละท่าน ตลอดจนบันทึกการบันทึกความเห็นแย้ง และประกาศให้ทราบเป็นประจำทุกปี การพิจารณาการตัดสินใจผู้ลงชื่อในเอกสาร ทุกคนต้องรับผิดชอบการสั่งราชการด้วยวาจา ต้องมีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ยกเว้นราชการที่มีผลต่อความมั่นคง ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และราชการด้านการแจ้งการทุจริต ประพฤติมิชอบในวงราชการต่อผู้บังคับบัญชา หรือคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปปช.) ถ้าเข้าใจเป็นความผิดทางวินัย

2. การมีส่วนร่วมของประชาชน ก.พ.ร. มีหน้าที่สำรวจความประสงค์ในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อส่วนราชการ และกำหนดรูปแบบวิธีการ และเงื่อนไขของการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อใช้เป็นมาตรการ และข้อเสนอแนะให้ส่วนราชการต่าง ๆ ในการร่างกฎหมาย ให้สำนักงานกฤษฎีการ่วมกับส่วนราชการจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นในการออกกฎหมาย หรือกฎในการดำเนินโครงการ หรือกิจการของส่วนราชการ ที่อาจมีผลกระทบต่อประชาชน ให้ส่วนราชการมีการจัดกระบวนการประชาพิจารณ์ที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ เพื่อสร้างภาคีความร่วมมือ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในส่วนราชการต่างๆ ให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะกรรมการภาคประชาชน เพื่อเป็นเวทีร่วมคิดร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการและร่วมตรวจสอบ

3. การเปิดเผยข้อมูล

4. การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามที่ ก.พ.ร. กำหนดโดยความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

เพื่อให้มีระบบการติดตามตรวจสอบและประมวลผลหน่วยงานและข้าราชการที่ได้มาตรฐานและเป็นธรรมใช้วิธีการประเมินผลโดยมีกฎเกณฑ์แน่นอนและรอบด้านและมีการประเมินโดยคนกลางที่เป็นอิสระ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพ

2.2.1 ความหมายศักยภาพ

รัชฎาวรรณ โปธิพันธ์ (2548, น. 27) ได้ให้ความหมายว่า ศักยภาพ คือ ความชำนาญในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคคลสามารถกระทำการ หรือควั่น กระทำการ ในกิจการใด ๆ ให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งความสามารถเหล่านี้ ได้มาจากการ เรียนรู้ ประสบการณ์ การฝึกฝน และการปฏิบัติเป็นนิสัย

สุจิตรา ชนานันท์ (2552, น. 39) ได้ให้ความหมายว่า ศักยภาพ (Competency) คือ ลักษณะของพฤติกรรมที่แสดงออกของคน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล (Personal Attributes) ในพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

David and McClelland (1973, อ้างถึงใน ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2547) ได้ให้คำนิยามว่า ศักยภาพหรือ (Competency) คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใต้ปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

Spencer and Spencer (1993, อ้างถึงใน สุจิตรา ชนานันท์, 2552) กล่าวว่า ศักยภาพ (Competency) เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ในการปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุด โดยการใช้เกณฑ์มาตรฐานสรุปได้ว่า ศักยภาพ หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลอันได้แก่ ความรู้ ทักษะ และลักษณะส่วนบุคคล หรือทัศนคติที่นำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่งานของตนเอง เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงาน

สุจิตรา ชนานันท์ (2552, น. 38) ได้จำแนกประเภทของศักยภาพออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ด้วยกันดังนี้

1. ศักยภาพหลักขององค์กร (Core Competency) คือความสามารถที่เป็นแกนหลักขององค์กรเป็นขีดความสามารถที่ทุกคนในองค์กร ต้องมีคุณสมบัติที่เหมือนกัน เนื่องจากความสามารถและคุณสมบัตินี้เป็นตัวกำหนด หรือผลักดันให้องค์กรบรรลุตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ที่วางไว้ตลอดจนยังเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงค่านิยมที่คนในองค์กรมีและถือปฏิบัติร่วมกัน เช่น การมุ่งเน้นที่ผลงาน ความคิดสร้างสรรค์ การบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

2. ศักยภาพของพนักงานในแต่ละระดับ หรือตำแหน่งงาน (Managerial Competency) จะต้องมีและจะแตกต่างกันไปตามระดับของความรับผิดชอบ หรือตามสายการบริหาร ลักษณะของขีดความสามารถประเภทนี้ จะสะท้อนถึงความคาดหวัง ความกว้าง และความลึกของความสามารถที่พนักงาน จะต้องมาก่อนที่จะได้รับการเพิ่มความรับผิดชอบ เช่น ภาวะผู้นำ การจัดลำดับความสำคัญของงานการบริหารทรัพยากร เป็นต้น

3. ศักยภาพที่กำหนดไว้สำหรับงานในแต่ละด้าน หรือตามลักษณะงาน (Functional Competency) จะมีความสามารถแตกต่างกันไปตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น ทักษะ ในด้านการนำเสนองาน การประสานงาน เป็นต้น

สุจิตรา ธนานันท์ (2552, น. 45) ได้อธิบายถึง ลักษณะที่สำคัญต่าง ๆ ของศักยภาพดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะ (Characteristics) เนื่องจากขีดความสามารถเป็นคุณลักษณะภายในของบุคคล (Under Characteristic) ดังนั้น การจำแนกถึงแนวทางพฤติกรรมกรคิด หรือความเห็นในสถานการณ์หนึ่ง ๆ สามารถกระทำได้โดยการพิจารณาถึงคุณลักษณะของขีดความสามารถใน 5 รูปแบบ ดังต่อไปนี้

1.1 แรงจูงใจ (Motives) เป็นสิ่งที่บุคคลต้องการหรือคิดตรงกันในการกระทำ ซึ่งจะเป็นแรงขับให้เลือกพฤติกรรมที่แสดงออก

1.2 คุณลักษณะส่วนบุคคล (Traits) เป็นลักษณะนิสัยทั่วไป ที่จะตอบสนองต่อข้อมูล หรือสถานการณ์ที่เผชิญ โดยสามารถพิจารณาได้จากความสามารถในการเรียนรู้ ความกระตือรือร้น และการร่วมมือ

1.3 แนวคิดต่อตนเอง (Self - Concept) เป็นทัศนคติ คุณค่า และความคิดฝันของบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดปฏิกิริยาต่อแรงจูงใจ และทำนายถึงพฤติกรรมของสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

1.4 ความรู้ (Knowledge) เป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่มีเนื้อหาแตกต่างเฉพาะด้านของบุคคล

1.5 ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งทางร่างกาย ความคิด และจิตใจของบุคคลในระดับที่สามารถคิดวิเคราะห์ ใช้ความรู้กำหนดเหตุ และผล หรือการวางแผนในการจัดการรวมถึงการตระหนักในความซับซ้อนของข้อมูลได้

2. ความสามารถเชิงเหตุผล (Causal Related) เป็นขีดความสามารถด้านแรงจูงใจ คุณลักษณะส่วนบุคคล รวมถึงแนวความคิดของบุคคลที่จะรวมกันเป็นความมุ่งมั่น ในแต่ละบุคคล

เพื่อทำนายถึง ทักษะ พฤติกรรม การกระทำ ตลอดจนนำไปทำนายผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวิเคราะห์ และประเมินผล

3. เกณฑ์ที่ใช้อ้างอิง (Criterion Reference) เป็นเกณฑ์ที่ใช้กำหนดศักยภาพ โดยต้องผ่าน การทำนายอย่างมีนัยสำคัญ เช่น วิธีการทางสถิติ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ศึกษาส่วนมากจะมี 2 ลักษณะ ได้แก่ เกณฑ์ปฏิบัติงานสูงสุด (Superior Performance) เป็นการปฏิบัติงานที่สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน หรือว่า สามารถปฏิบัติงานให้ดีที่สุด สถานการณ์การทำงาน และเกณฑ์ในอีกลักษณะหนึ่ง ได้แก่ เกณฑ์ของการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Performance) ซึ่งเป็นเกณฑ์ของระดับการทำงานขั้นต่ำที่สามารถยอมรับได้

4. ศักยภาพเชิงระบบ เป็นขีดความสามารถของการปฏิบัติงานในองค์การที่พิจารณาตามความสามารถของปัจจัยนำเข้า และผลลัพธ์ ซึ่งประกอบด้วย ขีดความสามารถในเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

4.1 ศักยภาพตามลักษณะงาน (Competency as Tasks) เป็นการแสดงถึงขีดความสามารถจากการแบ่งงานออกเป็นงานย่อย ๆ และกำหนดขอบเขตของงานที่จะทำได้

4.2 ศักยภาพตามลักษณะของผลลัพธ์ (Competency as Results) ลักษณะของขีดความสามารถที่สามารถแบ่งเป็นองค์ประกอบย่อย ซึ่งผลลัพธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้จะรวมกันไปสู่ผลลัพธ์รวม

4.3 ศักยภาพตามผลของการกระทำ (Competency as Output) ศักยภาพในลักษณะนี้ จำเป็นที่จะต้องค้นหาความต้องการของผู้มารับบริการ เพื่อให้ได้มา ซึ่งความต้องการของการให้บริการ จากนั้นจึงแบ่งผลที่ได้ออกมาเป็นองค์ประกอบย่อย ๆ และกำหนดคุณภาพมาตรฐานที่ต้องการในการตอบสนองต่อความต้องการ

4.4 ศักยภาพตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (Competency as Knowledge Skill and Attitude) คนที่มีความเฉลียวฉลาดนั้นสามารถวินิจฉัยได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกหรือวิธีการในการปฏิบัติงานที่ได้ผลงานสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด ในส่วนของขีดความสามารถในลักษณะนี้ จะต้องแยกแยะออกมาให้เห็นว่า ความรู้ ทักษะ และทัศนคติอะไรบ้างที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งความสำเร็จดังกล่าว นั้น จะรวมไปถึงการมุ่งเน้นในความสำเร็จของเป้าหมาย การค้นหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา และนำมาซึ่งการใช้เป้าหมายเป็นตัวกำหนดลำดับความสำคัญของการทำงาน

5. ศักยภาพที่แต่ละคนมีอยู่ (Competency as Attribute Bundle) กระบวนการของขีดความสามารถทางความรู้ ทักษะ และทัศนคติ เป็นความสามารถที่แท้จริงของแต่ละบุคคลที่มีอยู่ ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไป เช่น ความสามารถในการเป็นผู้นำการจูงใจ เป็นต้น

การพัฒนาศักยภาพมีประโยชน์มากมายต่อทั้ง พนักงาน และองค์กร (Rylatt and Kazanass, 1994) ดังนี้

1. ประโยชน์ในระดับพนักงาน

1.1 การสร้างความกระตือรือร้น โดยใช้การเรียนรู้เดิมที่สัมพันธ์กัน ศักยภาพในการถ่ายโอนทักษะ สร้างคุณค่าในคุณสมบัติที่ได้รับการยอมรับ และมีศักยภาพสำหรับความก้าวหน้าทางอาชีพ

1.2 การกำหนดสิ่งจูงใจสำหรับบุคคล เพื่อแสวงหาการฝึกอบรมให้มีคุณสมบัติตามมาตรฐาน

1.3 สนับสนุนให้มีการตั้งเป้าหมายที่มีคุณค่าสำหรับการเติบโตของอาชีพ

1.4 สร้างภาษาที่เรียบง่ายสำหรับการยกระดับทักษะให้สูงขึ้น

1.5 ศักยภาพอันแพร่หลาย และการใช้ประโยชน์ของศักยภาพเหล่านี้มีคุณค่าอันที่จะทำให้องค์กรเกิดการเรียนรู้ และเจริญเติบโต

1.6 มีการประเมินผลงานอย่างเป็นวัตถุวิสัยมากขึ้น และได้รับข้อมูลย้อนกลับที่มีพื้นฐานมาจากมาตรฐานศักยภาพที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนแล้ว

2. ผลประโยชน์ในระดับองค์กร

2.1 สามารถคาดคะเนศักยภาพของบุคคลที่ต้องการและมีอยู่ในองค์กรได้ถูกต้อง

2.2 ปรับปรุงประสิทธิภาพในการสรรหาบุคลากรเข้าทำงาน โดยปรับศักยภาพที่ต้องการให้สอดคล้องกับตำแหน่งงานที่เสนอในการรับสมัครงาน

2.3 ให้ความสนใจในการฝึกอบรม ซึ่งมุ่งไปที่ช่องว่างของทักษะ และทักษะเฉพาะขององค์กรที่ต้องการ

2.4 ผู้ที่ทำการตัดสินใจในองค์กรสามารถรู้สึกถึงความมั่นใจที่ว่าพนักงานในองค์กรมีทักษะแท้จริงตามที่ปรารถนาให้ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม

2.5 การประเมินทั้งความรู้เดิม และผลลัพธ์ที่ได้จากการฝึกอบรม จะทำให้มีความ น่าเชื่อถือ และสอดคล้องกันมากขึ้น

2.6 ศักยภาพในการทำงานที่มากขึ้นของบุคคลที่ถ่ายโอนทักษะมาใช้ในสถานการณ์ใหม่ ๆ เป็นผลมาจากการพัฒนาศักยภาพ ได้กว้างมากกว่าที่ศักยภาพบุคคลเหล่านั้น จะถูกจำกัดมาใช้แต่ในหน้าที่งานที่เฉพาะแคบ ๆ เท่านั้น

2.7 ทำให้เกิดการสื่อสารที่ชัดเจนเกี่ยวกับการคาดหวังที่มีต่อทักษะ และความรู้ของเจ้าหน้าที่

2.8 ช่วยให้มีความสะดวกในการเปลี่ยนแปลง โดยระบุถึงศักยภาพที่ความต้องการในการจัดการกับการเปลี่ยนแปลง

2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.3.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้แตกต่างกันดังต่อไปนี้

เลียม ไส ใจแจ้ง (2546, น. 31) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดี และมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ ที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างกัน การติดต่อ และหลักการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

เชษฐชัย จัตุชัย (2547, น. 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่จะชนะใจลูกค้า ทำให้ลูกค้ามีความยินดี พอใจ สุขใจที่ได้รับในสิ่งที่ตอบสนองลูกค้า โดยการเสนอสิ่งที่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า หรือผู้รับบริการ

จินตนา บุญงการ (2549, น. 7) ได้นิยามคำว่า “บริการ” คือ สิ่งที่จับสัมผัส และต้องได้ยาก และเลื่อมสูลูหายไปได้ง่ายบริการ จะทำขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบทันที
สุนันทา ทวีผล (2550, น. 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงาน
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมีใช้ ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการ หรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการ และทัศนคติ วิถีคิด วิถีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการ และในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.3.2 ลักษณะของการบริการ

สงครามชัย ลีทองดี, นवलจันทร์ พูลสมบัติ และกาญจนา บุตรชน (2544, น. 14, อ้างอิงใน Hulin, 1969, p. 68) อธิบายว่า การบริการ หมายถึง การบวนการ หรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้บริการ ไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะที่ดีของการบริการ (Service) ไว้ดังนี้

S = Smile and Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจ โดยมีทักเยี่ยปากเรียกว่า

R = Respect คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออก ซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กร

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้น ขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

1. ลักษณะของงานบริการ มีดังนี้ (วิฑูรย์ สิมะ โชคดี, 2543, น. 254)

1.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

1.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

1.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิตสิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

1.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลา และเมื่อในวันเวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนด

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการกระบวนการที่แสดงออกถึงการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ โดยไม่อาจกำหนดปริมาณไว้ล่วงหน้า เพราะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีรูปร่าง แต่เป็นการตอบสนองสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

2. องค์ประกอบของงานบริการ

Gothberg (1986, p. 195, อ้างอิงใน วิฑูรย์ สิมะ โชคดี, 2541, น. 259) ได้ให้ความเห็นว่าการบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากร ได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา สถานที่ ความเสมอภาคในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ

2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์

3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจในแรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้น ๆ ได้

3. ลักษณะคุณภาพของการให้บริการ

ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ ยิ่งลูกค้าประทับใจในการบริการมากเท่าไร ลูกค้า ยิ่งจะรู้สึกว่าการบริการนั้น มีคุณภาพมากขึ้นตามลำดับ

การบริการที่มีคุณภาพจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541, น. 220)

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ

1.2 ความพึงพาได้

2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้ หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอน ไม่ควรมากมาย และไม่ซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขต และลักษณะงานบริการ
 - 6.1 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ
9. ความเข้าใจ (Understanding)
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

4. ความหมายของคุณภาพบริการ

คุณภาพ (Quality) หมายถึง ระดับความเป็นเลิศ โดยที่ผู้รับบริการเป็นผู้จัดระดับความเป็นเลิศ คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติโดยรวมของผลิตภัณฑ์ หรือบริการของกิจการ หรือองค์การใด ๆ ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่ชัดเจน และความต้องการที่แฝงเร้นของลูกค้าได้ ความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอยของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ

การบริการ (Service) นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมาย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าเป็น กิจกรรม หรือกระบวนการการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็น การกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงความจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้น คาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดี และประทับใจในสิ่งที่รับในเวลาเดียวกัน (เนติพงษ์ ชาติท่าแล, 2546, น. 31)

คุณภาพบริการ (Service quality) คือ ความสอดคล้องของบริการ กับความต้องการของผู้รับบริการระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5. องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการ

องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการอาจมองได้หลายแง่มุม ขึ้นอยู่กับลักษณะของบริการ และบริการของสังคม จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการของ Leonard and Parasuraman (1991, อ้างถึงใน วิชัย รัชฎญาพิสิทธิ์, 2546, น. 17) พบว่าปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับ คุณบริการในมุมมองของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 10 ปัจจัย คือ

5.1 (Reliability) ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ

5.2 (Responsiveness) การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า

5.3 (Competence) ความสามารถ หรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้เหมาะสมและเชี่ยวชาญรู้จริง (มือถึง)

5.4 (Access) การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก

5.5 (Courtesy) ความสุภาพ เคารพนอบน้อม ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

5.6 (Communication) ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

5.7 (Creditability) ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

5.8 (Security) ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ

5.9 (Customer Understanding) ความเข้าใจลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน

5.10 (Tangibles) ส่วนที่สัมผัสได้และรับได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ จะเห็นได้ว่าเป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุม ทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถเพียงพอ ที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลักษณะของการบริการที่จะต้องจัดให้เป็นบริการที่สะดวก และบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

สำหรับระบบการให้บริการ พิจารณาจากลักษณะของระบบบริการ ประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะในการให้บริการที่ถูกต้องอย่างเท่าเทียมกันกับประชาชน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competency) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องตามเทคนิคการให้บริการ

2. กระบวนการ (Process) ความเหมาะสมของการให้บริการ (Appropriateness) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย

2.1 การเข้าถึงบริการ (Accessibility) หมายถึง ประชาชนสามารถเข้าบริการได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว คือ สามารถรับบริการได้ง่าย แต่ไม่ต้องรอนานจนเกินสมควร

2.2 ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง ความปลอดภัยและอบอุ่นใจในการใช้บริการทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

3. ผลลัพธ์ (Outcome) การยอมรับของผู้รับบริการ (Acceptability) หมายถึง การยอมรับของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการนั้น ประกอบด้วย

2.1 ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการภายหลังการรับบริการ

2.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) คุ่มค่า หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่ากับการจ่ายเงิน เพื่อแลกกับการให้บริการที่ได้รับบริการที่ดี ต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มถูกรีดกัน

2.3 ความเสมอภาค (Equity) ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น หรือไม่มีรายได้เปรียบเทียบเปรียบเทียบในการใช้บริการ

6. ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ

ตัวบ่งชี้ (Indicators) เป็นสิ่งที่แสดงสถานะ หรือสภาพการณ์ หรือเปลี่ยนแปลงไป หรือสะท้อนลักษณะการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ในภาษาไทยคำที่นำมาใช้ในความหมายเดียวกับคำว่า “ตัวบ่งชี้” เช่น ดัชนี ตัวชี้ ตัวชี้หน้า ตัวบ่งชี้ และเครื่องชี้วัด เป็นต้น

6.1 ลักษณะที่สำคัญของตัวบ่งชี้ สรุปได้ 3 ประการ ดังนี้

6.1.1 ตัวบ่งชี้เป็นสิ่งบ่งบอก / กำหนดเป็นปริมาณ หรือสามารถทำให้เป็นปริมาณได้ มิใช่ เป็นการบรรยายข้อความในการตีความหมายค่าตัวเลขของตัวบ่งชี้แต่ละตัวจะต้องนำมาเปรียบเทียบกับกฎเกณฑ์ที่สร้างขึ้น จึงจะสามารถบอกได้ว่า ค่าตัวเลขที่ได้สูง หรือต่ำ มีความหมายว่าอย่างไร และในการกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายระบบตัวเลขของตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นต้องมีความชัดเจน

6.1.2 ค่าของตัวบ่งชี้เป็นค่าชั่วคราวไม่ถาวร มีการผันแปรตามเวลา และสถานที่นั้น คือ ตัวบ่งชี้จะบ่งบอกความหมายโดยมีเงื่อนไขของเวลา และสถานที่กำกับ กล่าวคือ ตัวบ่งชี้ จะบ่งบอกความหมายเฉพาะในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง และเฉพาะเขตพื้นที่ หรือบริเวณใดบริเวณหนึ่งของระบบที่ต้องการตรวจสอบ

6.1.3 ตัวบ่งชี้ เป็นสิ่งที่บ่งบอกสถานะของสิ่งที่มุ่งหวังในลักษณะกว้าง ๆ หรือภาพเชิงสรุปโดยทั่วไป มากกว่าที่จะเป็นภาพที่เฉพาะเจาะจงในรายละเอียดส่วนย่อย ซึ่งว่าตัวบ่งชี้จะต้องสามารถสะท้อนให้เห็นถึงงานที่ปฏิบัติมีความชัดเจน และง่ายที่จะนำไปใช้ในการตีความหมาย และเชื่อมข้อมูล นอกจากนี้ตัวบ่งชี้ จะต้องสามารถวัดและเปรียบเทียบได้ในปริมาณมีการให้ความหมายและคำจำกัดความมีประสิทธิผลในการวัดระดับการทำงานประการต่อมากการกำหนดตัวบ่งชี้ จะต้องมีความต่อเนื่อง และสอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจ และมีความยืดหยุ่นที่เพียงพอที่จะกำหนดเป็นตัวบ่งชี้ให้หน่วยงานระดับท้องถิ่นให้ถือเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติได้

6.2 คุณสมบัติของตัวบ่งชี้คุณภาพที่ดี

6.2.1 มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กร

6.2.2 ความแสดงถึงสิ่งที่มีความสำคัญเท่านั้น ซึ่งตัวบ่งชี้ที่มีความสำคัญนั้นจะมี 2 ลักษณะ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงผลการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร และตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดกิจกรรม หรืองานที่มีความสำคัญแต่ อาจจะไม่ค่อยผิดพลาด แต่ถ้ากิจกรรมเหล่านั้น มีความผิดพลาดเมื่อไรจะก่อให้เกิดปัญหาอย่างใหญ่หลวงขององค์กร

6.2.3 ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ทั้งที่เป็นด้านการเงิน และไม่ใช้ด้านการเงิน

6.2.4 ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่เป็นเหตุ

6.2.5 ตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นมา จะต้องมิบุคคล หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบทุกตัว

6.2.6 ตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นมากควรเป็นตัวบ่งชี้ที่องค์กรสามารถควบคุมอย่างน้อยร้อยละ 80 ทั้งนี้ เนื่องจากถ้าสภาพในองค์กรประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่ไม่สามารถควบคุมได้มากเกินไปจะทำให้ตัวบ่งชี้เหล่านั้น ไม่สามารถแสดงถึงความสามารถดำเนินอย่างแท้จริงขององค์กร

6.2.7 เป็นตัวบ่งชี้ที่สามารถวัดได้ และเป็นที่น่าสนใจของบุคคลทั่วไปไม่ใช่ตัวบ่งชี้ที่ผู้เข้าใจมีเพียงแค่ผู้จัดทำตัวบ่งชี้เท่านั้น

6.2.8 จะต้องช่วยให้ผู้บริหาร และพนักงานสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ดีในการใช้ตัวบ่งชี้ให้เกิดประโยชน์นั้น ไม่ใช่ใช้ตัวบ่งชี้เมื่อต้องการประเมินผลเท่านั้น แต่ควรจะใช้ตัวบ่งชี้ในการติดตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่สำคัญสำหรับองค์กร

6.2.9 ตัวบ่งชี้ที่ดี จะต้องไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งเป็นข้อที่ควรระวังในการจัดทำตัวบ่งชี้ เนื่องจากเมื่อมีตัวบ่งชี้ โดยเฉพาะตัวบ่งชี้ของหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน จะทำให้แต่ละหน่วยงานต้องมีการแข่งขันทรัพยากรภายในองค์กรกัน เพื่อที่จะทำให้แต่ละฝ่ายบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของตนเอง และการมีตัวบ่งชี้ของแต่ละหน่วยงานทำให้เกิดการไม่ร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานทั้งหลายไม่ร่วมมือ หรือช่วยเหลือกัน เพราะการช่วยเหลือหน่วยงานอื่น จะทำให้หน่วยงานของตนไม่บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

6.3 การสร้าง และพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพในการสร้างตัวบ่งชี้ในทางปฏิบัติ เพื่อกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานอาจทำได้ ดังนี้

6.3.1 สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดหมายร่วมกันที่ชัดเจน

6.3.2 กำหนดขอบเขตของการบริการ

6.3.3 ศึกษาความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ

6.3.4 ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการ หรือการดูแลผู้ติดตาม

6.3.5 กำหนดตัวบ่งชี้

6.3.6 ตั้งเป้าหมายสำหรับระดับตัวบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหา หรือโอกาส

ในการพัฒนา

6.3.7 วางกลไกสำหรับการเก็บข้อมูล

6.3.8 วางความถี่ที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัด โดยบ่งชี้

6.3.9 ทดสอบตัวบ่งชี้

6.3.10 วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมิน และกิจกรรมที่จะดำเนินการต่อไป ทบทวน และปรับปรุงตัวบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ตัวบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นจะมีการให้นิยาม หรือคำจำกัดความที่ชัดเจน มีการกำหนดตัวอย่าง หรือแหล่งของข้อมูล ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง และเชื่อถือได้

7. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ

บริการ (Service) เป็นกิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือ องค์กรที่ทำขึ้น และส่งมอบแก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และเกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้นแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการสัมผัส และใช้บริการนั้น ๆ ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น ตลอดกระบวนการให้บริการทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการต่างมีบทบาทในกิจกรรมการบริการนั้น เป็นอย่างมาก การควบคุมคุณภาพบริการ จึงต้องควบคุมกระบวนการให้บริการ

คุณภาพบริการขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ตัวแปร และปัจจัยที่เกี่ยวข้องสำคัญ 3 ด้าน คือ

1. ทรัพยากรบุคคล

ตัวแปร ที่เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ให้บริการและผู้รับบริการ

1.1 ผู้ให้บริการในองค์กรยุคใหม่ ผู้ให้บริการมีฐานะเป็นลูกค้าภายในองค์กร (Internal Customer) คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ (วิชัย รัญญาพานิชย์, 2546, น. 22) กล่าวคือ พนักงาน (Staff Conscious) มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการเท่าที่ที่ดีต่อลูกค้ามีความสามารถในการสื่อสารเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) เพื่อเพิ่มพูนทั้งองค์ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ในการปฏิบัติงานให้บริการมีความรับผิดชอบในหน่วยงานของตน และตำแหน่งของตนที่มีต่อผู้อื่น และหน่วยงานอื่นในองค์กรเดียวกัน โดยยึดแนวทางการให้บริการที่กระตือรือร้นได้ผลผลิตของกระบวนการสุดท้ายส่งมอบให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจทุกช่วงสัมผัสบริการ การผูกต่อกันเป็นสายของความตระหนักรู้ เช่นนี้ เรียกว่า สายโซ่แห่งความเป็นลูกค้า

Theory of Triple กล่าวถึง สาเหตุแห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ เพราะบุคคลผู้ให้บริการไว้ 3 ประการ คือ

1. Innocence คือ ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการ เพราะขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ปฏิบัติงานผิดพลาด

2. Ignorance คือ ความละเลยเป็นความมั่งง่ายของผู้ให้บริการ และขาดความระมัดระวัง ปฏิบัติการไปทั้ง ๆ ที่รู้ว่าไม่ควรทำ เพราะอาจก่อให้เกิดปัญหาต่อไป

3. Intention คือ ความจงใจกระทำ เป็นการกระทำของผู้ให้บริการ โดยรู้และเข้าใจถึงสาระของสิ่งที่กระทำไปนั้นว่าเป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำ

1.2 ผู้บริหารเป็นอีกกลุ่มบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพของบริการ เพราะเป็นผู้บริการโอกาส และความเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นผู้บูรณาการ (Integrated) ใน 3 องค์ประกอบสำคัญขององค์กร คือ คน (Person) กระบวนการ (Process) และเทคโนโลยี (Technology) กลยุทธ์ที่สำคัญของผู้บริหารในการบริหารคุณภาพบริการ คือ การถ่ายทอดองค์ประกอบหลัก 4 ประการ และความ

พึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการให้ออกมาเป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจ และสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้

1.3 ผู้รับบริการ ถือว่าเป็นลูกค้าภายนอก (External Customer) เป็นผู้สัมผัสบริการซึ่งเป็น (Out Put) กระบวนการสุดท้าย มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการด้วยเช่นกัน ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ มีความสามารถในการสื่อสาร มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เข้าใจในการบริการ และความไม่พึงพอใจในบริการของผู้รับบริการที่สะท้อนออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ข้อร้องเรียน ข้อเสนอให้ปรับปรุงกิจการ ล้วนมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ

2. เครื่องมืออุปกรณ์ ประกอบด้วย สถานที่ ยานพาหนะ และอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการให้บริการในทุกวงจรบริการ เป็นปัจจัยภายในที่สำคัญตัวหนึ่งของกระบวนการให้บริการที่สามารถควบคุมได้ไม่ยากมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพบริการ เช่น สถานที่ให้บริการที่สะอาด สะดวก ปลอดภัย และเป็นส่วนตัว ภายใต้อากาศที่ถ่ายเท อากาศบริสุทธิ์ แสง สี เสียง สะอาดสะอึกเหมาะสม เครื่องสื่อสาร และอุปกรณ์ใช้ที่ทันสมัยในจำนวนที่เพียงพอ

3. ระบบบริการจัดการ เป็นวิธีการบริการงานในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้แต่ละระบบย่อย คือ ระบบบริการและระบบสนับสนุนบริการ ดำเนินการอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ และสามารถเชื่อมประสานจนส่งผลให้ทุกจุดสัมผัสบริการ ซึ่งเป็นจุด สถานที่บริเวณที่ผู้ให้บริการส่งมอบบริการแก่ผู้รับบริการ ได้สัมผัสกับบริการที่พึงพอใจเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการมีระบบบริหารจัดการที่เหมาะสม จึงส่งผลอย่างสำคัญต่อคุณภาพบริการ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

2.4.1 ความหมายของความคิดเห็น

ราชบัณฑิตยสถาน (2532, น. 246) ได้บัญญัติคำว่า ความคิดเห็นตรงกับคำว่า (Opinion) ในภาษาอังกฤษ หมายถึง ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป หรือเป็นทัศนะเกี่ยวกับเนื้อหา หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง หรือเป็นคำแถลงที่ยอมรับนับถือว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษา คำว่า ความคิดเห็น มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า เจตคติ ซึ่งมีคำอธิบายไว้ว่า แนวโน้มที่บุคคลได้รับมา หรือเรียนรู้มา และกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสันับสนุน หรือเป็นปฏิบัติกับต่อบางสิ่งบางอย่าง หรือต่อบุคคลบางคน

จาร์อง เงินดี (2534, น. 2) ได้ให้ความหมายของ ความคิดเห็นว่า เป็นความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดในลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ ความคิดเห็นนั้น อาจกล่าวได้ว่าเป็นการแสดงออกของทัศนคติก็ได้ สักเกต และวัดได้จากคน แต่มีส่วนที่แตกต่างไปจากทัศนคตินั้น เจ้าตัวอาจจะตระหนักหรือไม่ตระหนักก็ได้

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2534, น. 78) ได้ให้ความหมายของ ความคิดเห็นว่า การแสดงออกทางวาจาของเจตคติการที่บุคคลกล่าวว่าเขามีความเชื่อ หรือความรู้สึกอย่างไร เป็นการแสดงความคิดเห็นของบุคคลดังนั้น การวัดความคิดเห็นของบุคคลนั้น

Good (1973, p. 339) ได้ให้ความหมายของ ความคิดเห็นว่า คือ ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์ หรือชั่งน้ำหนักความถูกต้องหรือไม่

Best (1977, p. 169) ได้ให้ความหมายของ ความคิดเห็นว่า คือ การแสดงออกในด้านความเชื่อและความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยการพูดที่นำไปสู่การคาดคะเน หรือการแปลผลในพฤติกรรมหรือเหตุการณ์

Isaak (1981, p. 203) ได้ให้ความหมายของ ความคิดเห็นว่า การแสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบ ที่บุคคล ได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับทั่ว ๆ ไป ซึ่งปกติแล้วความคิดเห็นต่างจากเจตคติ คือ ความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะแต่เจตคติจะเป็นเรื่องทั่วไป มีความหมายกว้างกว่า

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก ทัศนคติ ความเชื่อ และค่านิยมของแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ เรื่องราว หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ประสบในสังคม โดยมีพื้นฐานมาจากภูมิหลังทางสังคม ความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของบุคคลนั้น ๆ โดยไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว

2.4.2 ประเภทของความคิดเห็น

Remmer (1954, pp. 6 - 7) กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็นมี 2 ประเภท คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด - เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลง ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

2.4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ไว้ดังนี้

2.4.3.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็น

จำเรียง ภาวิจิตร (2536, น. 248 - 249) ได้เสนอปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็น ว่าขึ้นอยู่กับกลุ่มทางสังคมในหลายประการ คือ

1. ภูมิหลังทางสังคม หมายถึง กลุ่มคนที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกัน โดยทั่วไป จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้เยาว์กับผู้สูงอายุ ชาวเมืองกับชาวชนบท เป็นต้น

2. กลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่คนเราจะคบหาสมาคมกับใคร หรือกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้แก่ผู้ใด หรือการกระทำคำนึงถึงอะไรบางอย่างร่วมกัน หรืออ้างอิงได้ เช่น ประกอบอาชีพเดียวกัน การเป็นสมาชิกกลุ่ม หรือสมาคมเดียวกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลต่อความเห็นของบุคคลเหล่านั้นด้วย

3. กลุ่มกระตือรือร้น หรือกลุ่มเฉื่อยชา หมายถึง การกระทำใดที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นเป็นพิเศษอันก่อให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ขึ้นมาได้ ย่อมส่งผลต่อการจงใจให้บุคคลที่เป็นสมาชิกเหล่านั้น มีความคิดเห็นที่คล้อยตามได้ ไม่ว่าจะให้คล้อยตามในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ตามในทางตรงกันข้ามกลุ่มเฉื่อยชา ก็จะไม่มียอิทธิพลต่อสมาชิกมาก

2.4.3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

Oskamp (1977, pp. 119 - 133) ได้เสนอปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Genetic and Physiological) เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยจะได้พูดถึงมากนัก โดยมีการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านพันธุกรรม จะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษาเจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้ปัจจัยด้านร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการใช้ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล เช่น คนที่มีความคิดอนุรักษนิยม มักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct Personal Experience) คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือพบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติ หรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำส้มคั้นให้ทานเขาจะมีความรู้สึกชอบ เนื่องจากน้ำส้มคั้นหวาน เย็น หอมชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำส้มที่ได้ทานเป็นครั้งแรกเป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว (Parental Influence) เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ได้รับการอบรมสั่งสอนทั้งในด้านความคิดการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายการให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัวและจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา

4. เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม (Group Determinants of Attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็น หรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและเจตคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่มไม่ว่าจะเป็นเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

5. สื่อมวลชน (Mass Media) เป็นสื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับ สื่อเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็นมีความรู้สึกต่าง ๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

จากปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยตรง เช่น เพศ อายุ รายได้ และปัจจัยสภาพแวดล้อม คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยอ้อม เช่น สื่อมวลชน กลุ่มที่เกี่ยวข้อง และครอบครัว

2.4.4 การวัดความคิดเห็น

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึง การวัดความคิดเห็น ไว้ดังนี้

Best (1977, p. 171) กล่าวว่า การวัดความคิดเห็นโดยทั่วไปจะต้องมีองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัดสิ่งเร้าและมีผลตอบสนอง ซึ่งจะออกมาในระดับสูงต่ำ มากน้อย วิธีวัดความคิดเห็นนั้น โดยมากจะใช้ตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดยให้ผู้ที่ตอบคำถามเลือกตอบแบบสอบถาม และผู้ถูกวัดจะเลือกตอบความคิดเห็นของคนในเวลานั้น การใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นนั้น ใช้การวัด แบบลิเคิร์ท โดยเริ่มด้วยการรวบรวม หรือการเรียบเรียงข้อความที่เกี่ยวกับความคิดเห็น จะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ ซึ่งข้อความแต่ละข้อความจะมีความคิดเห็นเลือกตอบออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับข้อความว่าเป็นไปในทางเดียวกัน (เชิงนิยม หรือ ไม่นิยม) เป็นข้อความเชิงบวก หรือข้อความเชิงลบ Morgan and King (1971, p. 516, อ้างถึงใน พนารัตน์ พ่วงบุญปลูก, 2542, น. 18) ได้เสนอแนะว่า การที่จะให้ใครแสดงความคิดเห็น ควรถามกันต่อหน้า (Face to Face) ดีกว่าที่จะให้เขาต้องมาอ่านข้อความ หรือเขียนข้อความ ซึ่งแสดงว่าทั้งสองคนเห็นการสัมภาษณ์ หรือการสอบถามจะดีกว่าการตอบแบบสอบถาม และถ้าใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็น จะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนด

สรุปได้ว่า การวัดความคิดเห็นมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ บุคคลที่ถูกวัดสิ่งเร้า และผลตอบสนอง หรืออาจวัดโดยการใช้อำนาจซึ่งหน้า หรือการสัมภาษณ์ หรือการใช้แบบสอบถาม ที่มีองค์ประกอบที่ต้องการจะวัด

นักวิชาการให้ความหมาย ความคิดเห็นไว้ หลากหลาย สรุปได้ว่า การแสดงความคิดเห็น เป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละคนต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแม้เป็นเรื่องเดียวกัน ไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไป และอาจแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับมาจนมีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น

2.5 องค์การบริหารส่วนตำบล

2.5.1 การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล

เนื่องจาก สภาตำบล ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 ในขณะนั้น ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคลทำให้การบริหารงานไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขาดความคล่องตัวในการบริหารงาน สมควรปรับปรุงฐานะของสภาตำบลและการบริหารงานของสภาตำบลเสียใหม่ให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนได้มากขึ้น รวมทั้งการยกฐานะสภาตำบล ซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นราชการส่วนท้องถิ่นได้ ต่อมาเกิดกระแสสนับสนุนการปกครองท้องถิ่น และนำมาซึ่งการเรียกร้องให้รัฐบาลพิจารณากระจายอำนาจการปกครองตนเอง ไปสู่ท้องถิ่นระดับตำบล จึงได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2538 และต่อมาได้ประกาศจัดตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 617 แห่ง และให้มีการเลือกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ครั้งแรกเมื่อวันที่ 21 พ.ศ. 2538 ส่วนสภาตำบลทั่วประเทศ ได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคลทั้งหมดและเมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2539 กระทรวงมหาดไทย ประกาศจัดตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มขึ้นอีก 2,143 แห่ง หรือการเพิ่มองค์การบริหารส่วนตำบล แบบก้าวกระโดดในปี 2541 ให้เป็น 6 พันกว่าแห่ง (กรมการปกครอง, 2547, น. 20) ปัจจุบันมีองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนทั้งสิ้น 6,403 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2551, น. 15)

ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ได้มีบทบัญญัติที่กำหนดให้มีการยุบรวมองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลอาจรวมกับองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น

2. องค์การบริหารส่วนตำบลอาจรวมกับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น

3. องค์การบริหารส่วนตำบลใดมีจำนวนประชากรทั้งหมดไม่ถึง 2,000 คน เป็นเหตุให้ไม่สามารถบริหารงานพื้นที่นั้นให้มีประสิทธิภาพได้ให้กระทรวงมหาดไทยประกาศยุบองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว โดยให้รวมพื้นที่เข้ากับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกัน หรือให้รวมพื้นที่เข้ากับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกัน ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2546 (2546, น. 7) ได้กำหนดเพิ่มเติมให้สภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันเป็นเวลา 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ก็อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ทั้งนี้เพื่อให้มีความสัมพันธ์กับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 และเป็นไปตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

2.5.2 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มาตรา 66 มาตรา 67 และมาตรา 68 กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ดังนี้

2.5.2.1 หน้าที่ทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ การพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

2.5.2.2 หน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบล กระทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องกระทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

- 1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- 2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 3) ป้องกันโรค และระงับโรคติดต่อ
- 4) ป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย
- 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี
ของท้องถิ่น

9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือ
บุคลากรให้ตามความจำเป็น และสมควร

2.5.2.3 หน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลอาจพิจารณากระทำได้ คือ

- 1) ให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และการเกษตร
- 2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง โดยวิธีอื่น
- 3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- 5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- 6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 8) การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 12) การท่องเที่ยว
- 13) การผังเมือง

2.5.3 สภากองการบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ตามมาตรา 45
กำหนดให้สภากองการบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วน
ตำบล มาจากการเลือกตั้งของประชาชน โดยตรงและมีวาระในการดำรงตำแหน่ง 4 ปี สามารถพิจารณา
ได้ดังนี้

2.5.3.1 จำนวนสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล

- 1) ให้มีสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 2 คน
- 2) ในกรณีเขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สมาชิกสภา
องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 6 คน
- 3) ในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภากองการ
บริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 3 คน

2.5.3.2 ผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2542 แต่มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งที่ได้แก้ไขตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ดังนี้

1) ไม่เคยถูกผู้ว่าสั่งให้ออกจากตำแหน่งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือแพทย์ประจำตำบล เว้นแต่จะพ้น 5 ปี นับถึงวันสมัครรับเลือกตั้ง

2) สัญชาติไทยโดยกำเนิด และมีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง ซึ่งถือเป็นจุดที่ต้องการเพิ่มศักยภาพให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล ได้มีบุคลากรที่เหมาะสมยิ่งขึ้น

2.5.3.3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2) พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

3) ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล กฎหมายระเบียบข้อบังคับของทางราชการ

2.5.4 คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล (แต่เดิมเรียก “คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล”) เป็นองค์กรฝ่ายบริหารทำหน้าที่บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามมติข้อบัญญัติและแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยรับผิดชอบต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล และงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายงานผลการปฏิบัติงาน และการใช้จ่ายเงินต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลรวมทั้งมีหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ราชการมอบหมาย โดยมีวาระดำรงตำแหน่ง 4 ปี

2.5.4.1 คณะผู้บริหาร ประกอบด้วย

1) นายกององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน

2) รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนไม่เกิน 2 คน ซึ่งนายกององค์การบริหารส่วนตำบล แต่งตั้งจากบุคคลภายนอกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2.5.4.2 นายองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1) กำหนดนโยบาย โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบายแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

2) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

3) แต่งตั้ง และถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

4) วางระเบียบ เพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5) รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล

6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่น

2.5.4.3 นายองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

1) ถึงคราวออกตามวาระ

2) ตาย

3) ลาออก โดยยื่นหนังสือลาออกต่อนายอำเภอ

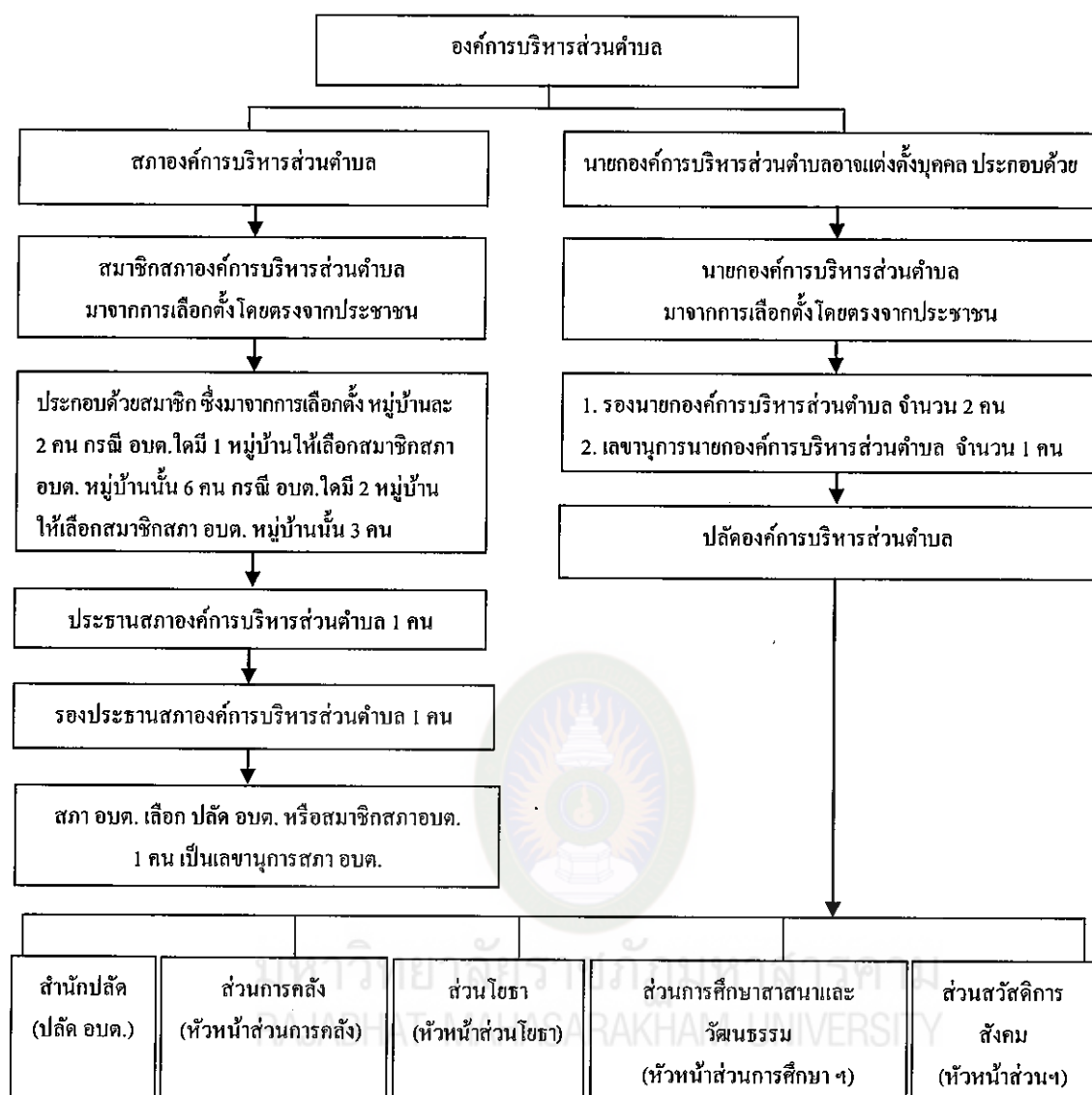
4) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 58 / 1

5) กระทำการฝ่าฝืนมาตรา 64 / 2

6) ผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้จากตำแหน่งตามมาตรา 87 / 1 วรรคห้าหรือมาตรา 92

7) ถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

8) ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล มีจำนวนไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเสียงเห็นว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไปตามกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น



ภาพที่ 2.1 ตัวอย่างการวางภาพประกอบการทำบทนิพนธ์. ปรับปรุงจาก โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล, โดย พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล, 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5), 2546.

2.5.4.4 การแบ่งชั้น องค์การบริหารส่วนตำบลและจำนวนพนักงานของแต่ละชั้นองค์การบริหารส่วนตำบล

- 1) ชั้น องค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบล (บาท)
 - 1.1) ชั้น 1 มากกว่า 20,000,000
 - 1.2) ชั้น 2 12, 000,000 - 20,000,000
 - 1.3) ชั้น 3 6,000,000 - 12, 000,000

1.4) ชั้น 4 3,000,000 - 6,000,000

1.5) ชั้น 5 ไม่เกิน 3,000,000

2.5.4.5 องค์การบริหารส่วนตำบลจะแบ่งชั้น 5 ชั้น ตามรายได้ที่จัดเก็บเอง ซึ่ง ไม่รวมเงินอุดหนุน และชั้นองค์การบริหารส่วนตำบล ก็จะสามารรถกำหนดจำนวนพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อบริหารกิจการได้เช่น ชั้น 5 ที่จำนวนพนักงานอย่างน้อย 3 คน คือ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนการคลัง หัวหน้าส่วนโยธา เป็นต้น เพื่อให้เกิดความสะดวกทางการบริหารงานสามารถปรับเปลี่ยนเป็น 3 ขนาด ตามรูปแบบใหม่ที่กำหนดขึ้น ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 1 กำหนดให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่

2) องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 2 และชั้น 3 กำหนดให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง

3) องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 4 และ ชั้น 5 กำหนดให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก

4) ในส่วนของพนักงานส่วนตำบล เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นจะจำแนกแบ่งการบริหารออกเป็น 2 ส่วนคือ

4.1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้าสำนักงาน

4.2) ส่วนต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น เช่น ส่วนการคลัง ส่วนโยธา เป็นต้น

เพื่อประโยชน์แก่การดำเนินกิจการองค์การบริหารส่วนตำบลอาจขอให้ข้าราชการพนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการของรัฐ และวิสาหกิจ หรือหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ไปดำรงตำแหน่ง หรือปฏิบัติกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นการชั่วคราว โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิมได้ ทั้งนี้ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็นในกรณีที่เป็นข้าราชการซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ให้กระทรวงมหาดไทย ทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้ง

2.6 บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข

2.6.1 ที่ตั้ง และอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัดหนองคาย ระยะทางตามทางหลวง 211 และ 2020 ประมาณ 81 กิโลเมตร และอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอโพธิ์ตาก ห่างจากที่ว่าการอำเภอโพธิ์ตาก 15 กิโลเมตร ได้แยกออกมาจากอำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคายตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2540 โดยรวมเอาพื้นที่ของ 3 ตำบล เข้าด้วยกัน จัดเป็นกิ่งอำเภอโพธิ์ตาก ได้แก่ ตำบลโพธิ์ตาก ตำบลโพนทองและตำบลด้านศรีสุข และจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ. 2542 และเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2550 ได้ยกฐานะเป็นอำเภอโพธิ์ตาก ตำบลด้านศรีสุขอยู่ในเขตพื้นที่โครงการป่าพานพร้าว และป่าแก้งไก่ ประกาศพระราชกฤษฎีกา ประกาศเป็นเขตปฏิรูปที่ดิน พ.ศ. 2531 มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดกับบ้านลุมพินี บ้านวังน้ำหมอก ตำบลพระพุทธรบาท อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย

ทิศใต้ ติดกับบ้านสาวแล ตำบลโพธิ์ตาก อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย และบ้านห้วยศิลา ตำบลคำด้วง อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

ทิศตะวันออก ติดกับบ้านโคกบุญสนอง ตำบลโพนทอง อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

ทิศตะวันตก ติดกับบ้านดงต้อง ตำบลผาตั้ง อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

2.6.2.1 เนื้อที่ มีเนื้อที่ประมาณ 22,998 ไร่ หรือประมาณ 36.79 ตารางกิโลเมตร สภาพพื้นที่ป่าเดิม ไม่มีหลงเหลือให้เห็นอีกเลย และประชาชน ไม่มีแนวคิดที่จะปลูกสร้างสวนป่าชุมชนไว้ใช้ประโยชน์ เพื่อชุมชนเองด้วยซ้ำไป

2.6.2.2 ภูมิประเทศ ภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ ลักษณะลูกคลื่นลอนลาดถึงเนินเขา มีความลาดชันประมาณ 6 - 35 % พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ปลูกพืชไร่ / พืชสวน เช่น ยางพารา อ้อย ไร่องานมันสำปะหลัง สับปะรด ฯลฯ โดยเฉพาะการปลูกอ้อย จะมีนายทุนมาปลูก สำหรับมันสำปะหลังเกษตรกรในพื้นที่จะปลูกเอง พื้นที่ทั้งหมดจะอยู่ทับซ้อนกับป่าสงวนเสื่อมโทรมที่ผ่านการบุกรุกจับจองมานานหลายปีแล้ว

2.6.2.3 ภูมิอากาศ ลักษณะภูมิอากาศ ตำบลด้านศรีสุข มีภูมิอากาศค่อนข้างร้อนในเดือนมีนาคม - พฤษภาคม มีฝนตกช่วงปลายเดือนพฤษภาคม - กันยายน และมีอากาศค่อนข้างหนาวช่วงเดือนพฤศจิกายน - กลางเดือนกุมภาพันธ์

ทุก ๆ ฤดูกาลจะมีอุณหภูมิเฉลี่ย ประมาณ 27 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน อุณหภูมิเฉลี่ย ประมาณ 33 องศาเซลเซียส

ฤดูหนาว อุณหภูมิเฉลี่ย ประมาณ 14 องศาเซลเซียส

ฤดูร้อน อุณหภูมิเฉลี่ย ประมาณ 35 องศาเซลเซียส

2.6.2.4 จำนวนหมู่บ้าน 9 หมู่บ้าน ดังนี้ หมู่ 1 บ้านด่านศรีสุข หมู่ 2 บ้านน้ำทอน หมู่ 3 บ้านศูนย์กลาง หมู่ 4 บ้านบางกอกน้อย หมู่ 5 บ้านคอนขุ่น หมู่ 6 บ้านห้วยหินขาว หมู่ 7 บ้านห้วยหมากพริก หมู่ 8 บ้านภูผนังม่วง หมู่ 9 บ้านพรเจริญ

ประชากรส่วนใหญ่ของตำบลด่านศรีสุข ส่วนใหญ่เป็นชนพื้นเมืองเดิมและอพยพมาจากจังหวัดใกล้เคียง เช่น อำเภอบ้านฝ่อ จังหวัดอุดรธานี อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เป็นต้น จำนวนประชากร ตำบลด่านศรีสุข จำนวนประชากร 4,768 คน เป็นชาย 2,428 หญิง 2,340 คน

2.6.2 สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพหลัก คือ การทำไร่ การทำสวนยางพารา การค้าขาย การเกษตร และข้าราชการ

อาชีพรอง คือ การปลูกผัก การหาปลา การรับจ้างทั่วไป การเลี้ยงสัตว์

2.6.2.1 ภัยธรรมชาติ ในฤดูฝนจะมีน้ำฝนไหลบ่าชะล้างพืชผลเสียหาย เฉพาะพื้นที่เพาะปลูกบริเวณทางไหลของน้ำ พายุฤดูร้อนจะทำให้ต้นไม้ผล และยางพาราหักล้มเสียหาย ไฟป่าไหม้พืชผลการเกษตร เนื่องจากมีการเผาไร่ไถก่อนการตัดอ้อยส่งโรงงาน และเผาป่าเพื่อหาของป่า

2.6.2.2 จำนวนพื้นที่ทำการเกษตรทั้งหมดของ อบต. ด่านศรีสุข รวมทั้งสิ้น 17,976 ไร่

2.6.3 สภาพทางสังคม

2.6.3.1 การศึกษา โรงเรียนประถมศึกษา 4 แห่ง ดังนี้

1) โรงเรียนอาโอยามา 2 ผู้อำนวยการโรงเรียน นายสามารถ ดวงคำน้อย ข้าราชการครู 15 คน ชาย 4 คน หญิง 11 คน มีเนื้อที่ประมาณ 26 ไร่ 3 งาน 25 ตารางวา

2) โรงเรียนบ้านน้ำทอน รักษาการผู้อำนวยการโรงเรียน นางสาวแจ่มนภา รัตนติสร้อย ข้าราชการ ครู 4 คน ชาย 2 คน หญิง 2 คน มีเนื้อที่ประมาณ 9 ไร่

3) โรงเรียนบ้านศูนย์กลาง ผู้อำนวยการโรงเรียน นายสงวน หีบแก้ว ข้าราชการครู 8 คน ชาย 2 คน หญิง 6 คน มีเนื้อที่ประมาณ 45 ไร่ 90 ตารางวา

4) โรงเรียนคอนขุ่นพัฒนา ผู้อำนวยการโรงเรียนนายพงษ์เทพ กลางวิชัย ข้าราชการครู 5 คน ชาย 3 คน หญิง 2 คน มีเนื้อที่ประมาณ 21 ไร่ 37 ตารางวา โทรศัพท์ 042 - 901036

5) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านด่านศรีสุข จำนวน 1 ศูนย์

2.6.3.2 แหล่งเรียนรู้

- 1) ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 9 แห่ง
- 2) หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน 9 แห่ง
- 3) ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน 1 แห่ง
- 4) ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล 1 แห่ง

2.6.3.3 สถาบันและองค์กรศาสนา

- 1) วัด 13 แห่ง

2.6.3.4 การสาธารณสุข

- 1) โรงพยาบาลของรัฐขนาด - เต็ม 1 แห่ง
- 2) อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ 100 %
- 3) มีการจัดตั้ง อสม. ทุกหมู่บ้าน 100 คน
- 4) มีการจัดตั้ง อสป. ประจำหมู่บ้าน

2.6.4 การบริการพื้นฐาน

2.6.4.1 การโทรคมนาคม ตู้โทรศัพท์สาธารณะ 5 แห่ง

2.6.4.2 การไฟฟ้า มีไฟฟ้าใช้ทุกหมู่บ้าน รวม 9 หมู่บ้าน

บางหลังคาเรือน ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ เนื่องจากการขยายเขต ไฟฟ้าแรงต่ำยังไม่ทั่วถึง จะมีอยู่บ้างก็อยู่ระหว่างของขยายเขตและบ้านปลูกสร้างใหม่ ส่วนมากเกษตรกรต้องการไฟฟ้าแสงสว่าง และไฟฟ้าเพื่อการเกษตร

2.6.4.3 ประปา

ตำบลด่านศรีสุข มีระบบประปาหมู่บ้านครบทุกหมู่บ้าน ระบบประปาหมู่บ้านส่วนมากจะเป็นระบบประปาน้ำดิบ คือ สูบน้ำจากแหล่งน้ำผิวดิน เพราะตำบลด่านศรีสุข อยู่บนเขา น้ำบาดาลเจาะไม่ออก หรืออยู่ลึก จึงควรจัดระบบกรองน้ำประปาให้สะอาดเพิ่มขึ้น

ปัญหาดินเป็นกรด ใส่ปุ๋ยขาวอัตรา 3 - 5 กก. / ตัน คลุกเคล้ากับดินในหลุมให้ดี

ปัญหาดินมีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ ใส่ปุ๋ยคอก และปุ๋ยเคมีโดยใส่ทุกปี ๆ ละ 4 ครั้งในช่วงเดือนมีนาคม พฤษภาคม สิงหาคม และตุลาคม โดยใส่ปุ๋ยคอกอัตรา 20 - 50 กก. / ตัน ร่วมกันปุ๋ยเคมี สูตร 15 - 15 - 15 และ 20 - 10 - 12 เท่ากับครึ่งหนึ่งของอายุต้นไม้ โดยเฉลี่ย การใส่ให้ทั่วรอบรัศมีทรงพุ่มแล้วพรวนดินกลับ

2.6.4.4 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- 1) ฝาย 3 แห่ง
- 2) บ่อน้ำตื้น 10 แห่ง

3) บ่อโยก 31 แห่ง

4) ถังเก็บน้ำ 11 แห่ง

2.6.4.5 สิ้นค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์

1) กลุ่มจักสานตะกร้าจากเส้นพลาสติก หมู่ 2

2) กลุ่มจักสานจากไม้ไผ่ หมู่ 5

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไพวัลย์ ชลาสัย (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ พนักงานเทศบาล ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวม ระดับความพึงพอใจ ในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญ ของการใช้บริการ ได้ดังนี้ 1) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการ ประชาชนได้ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบ คอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพอยู่ใน ระดับมาก และให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 2) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงาน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับ ความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับ มากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

จันทร์เพ็ญ สว่างศรี (2551) ได้ศึกษาปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารงานบุคคล ตามที่ส่นะของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า

1. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีทัศนะเกี่ยวกับระดับปัญหาการบริหารงานบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านการ บำรุงรักษาบุคลากร และด้านการพัฒนาบุคลากร มีระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง และมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านการให้บุคลากรพ้นจากงาน

2. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีเพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและขนาดขององค์การ บริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน มีทัศนะต่อปัญหาการบริหารงานบุคคลไม่แตกต่างกัน

3. แนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารงานบุคคล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีข้อเสนอแนะ โดยสรุป คือ ควรเปิด โอกาสให้บุคคลภายนอกทราบกระบวนการสรรหา และบรรจุแต่งตั้ง ควรจัด กิจกรรม เพื่อส่งเสริมให้เกิดความสามัคคี ควรส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมสัมมนา เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ และควรจัดประชุมชี้แจงระเบียบให้บุคลากรได้ทราบและเข้าใจถึงการให้บุคลากรพ้นจากงาน

มังกร ชูระพันธ์ (2551) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาพบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

อรุณี ค้วงอำไพ (2552) ศึกษาเรื่อง อุปสรรคและความพึงพอใจการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรีผลจากการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและความพึงพอใจการบริหารงานคลังในการบริหารการบริการงานขององค์การในภาพรวมของทุกด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีอายุและระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีการบริหารงานด้านการคลังแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในภาพรวมและรายด้าน ด้านการบริหารงานขององค์การ ด้านระบบบัญชีขององค์การ ด้านระเบียบ กฎหมายทางการเงิน ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านภาวะ ผู้นำองค์การ ด้านการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ด้านการตรวจสอบ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบ ด้านหลักความคุ้มค่า

เดือนใจ ดวงแก้ว (2553) ศึกษาการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของข้าราชการกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นสำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์

ผลการศึกษาพบว่า 1) ศักยภาพการทำงานของข้าราชการ มีศักยภาพในการปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทกับค่าตอบแทน และมีความสุขในการทำงาน ส่วนเรื่องที่มีศักยภาพต่ำ คือ องค์ประกอบของส่วนท้องถิ่นขาดความรู้ความเข้าใจ การไม่รายงานการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระเบียบการบริหารบุคคลส่วนท้องถิ่น 2) แนวทางการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานพบว่าควรพัฒนาบริหารงานให้เป็นไปตามโครงสร้างอำนาจหน้าที่ ส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ความสามารถอยู่เสมอมีบทบาทในการพัฒนาการปฏิบัติงาน รวมทั้งพัฒนารูปแบบ การประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานทุ่มเท แรงกาย แรงใจในการทำงาน

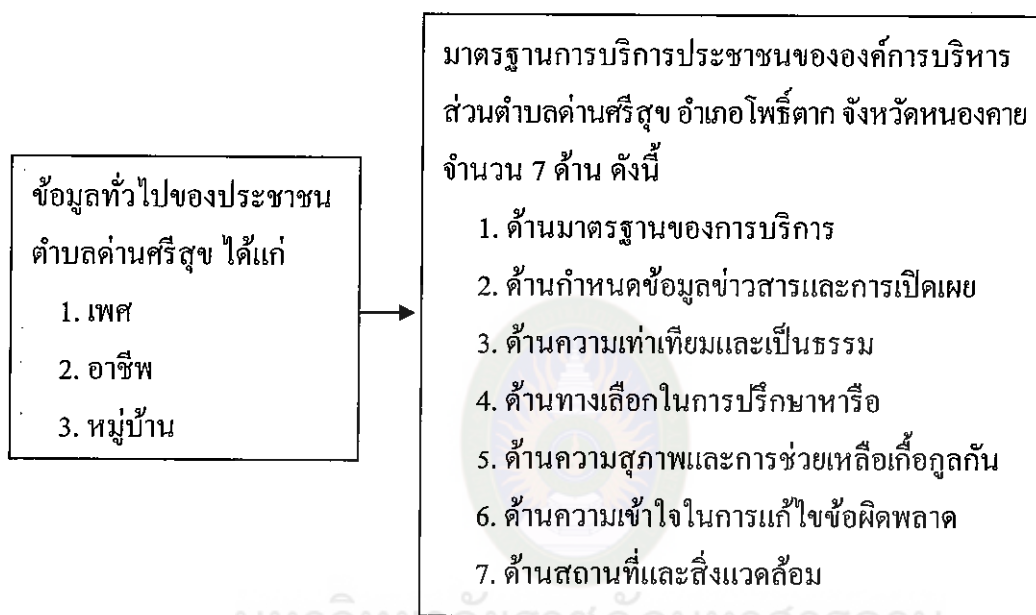
สกาวรัตน์ สกุสิทธิ์ โขติ (2555) การพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบล อำเภอบ้านดง จังหวัดตาก พบว่า 1) สมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบล ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) พนักงานมีความรับผิดชอบในงานที่รับผิดชอบ และพยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ด้านการบริการที่ดี (Service Mind) พนักงานให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจ ให้แก่ผู้รับบริการด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) พนักงานพัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม (Integrity) พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องตามกฎหมาย และระเบียบวินัย และด้านการทำงานเป็นทีม (Team Work) พนักงานให้การสนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายให้สำเร็จ 2) ปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานส่วนตำบล พบว่า ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) พนักงานมีภาระงานที่รับผิดชอบมากเกินไป ด้านการบริการที่ดี (Service Mind) พนักงานขาดความรู้เรื่องที่จะให้บริการด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) พนักงานมีภาระงานมากไม่มีเวลาหาความรู้ความชำนาญเพิ่มเติม ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม (Integrity) พนักงานขาดจริยธรรม เพราะเห็นแก่พวกพ้อง และด้านการทำงานเป็นทีม (Team Work) พนักงานขาดสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน 3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบลที่สำคัญและรายด้าน พบว่า ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) ผู้บังคับบัญชาควรเพิ่มการดูแลควบคุม การปฏิบัติงาน ด้านการบริการที่ดี (Service Mind) ควรจัดประชุมชี้แจงแนวปฏิบัติการให้บริการด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) ควรจัดฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม (Integrity) ควรมีการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ วินัยอย่างเคร่งครัด และด้านการทำงานเป็นทีม (Team Work) ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ตามกรอบมาตรฐานการปฏิบัติราชการของ ก.พ. 2542 ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัย ได้กำหนดวิธีดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้กำหนดประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 3,495 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย, มิถุนายน 2559) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ จากการคำนวณ โดยใช้สูตรของ (Yamane, 1973, p. 727) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (3 - 1)$$

จากสูตร n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด
 e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดได้ไม่เกิน .05 แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{3,495}{1 + 3,495 (0.05)^2} \\ &= 358.92 \end{aligned}$$

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดให้เป็นจำนวนเต็มเท่ากับ 359 คน ใช้วิธีกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้าน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1

สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง แต่ละหมู่บ้านในตำบลด่านศรีสุข

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนประชาชน	กลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านด่านศรีสุข	777	80
2	บ้านน้ำทอน	394	40
3	บ้านศูนย์กลาง	798	82
4	บ้านบางกอกน้อย	349	36
5	บ้านคอนขนุน	462	47
6	บ้านห้วยหินขาว	221	23
7	บ้านห้วยหมากพริก	148	15
8	บ้านภูพั่งม่วง	233	24
9	บ้านพรเจริญ	113	12
รวมทั้งสิ้น		3,495	359

หมายเหตุ. ปรับปรุงจาก สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง แต่ละหมู่บ้านในตำบลด่านศรีสุข, โดย องค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข, 2559, จังหวัดหนองคาย.

ผู้วิจัย ใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในทุกหมู่บ้าน เป็นกลุ่มตัวอย่าง และสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยเขียนชื่อที่อยู่แยกเป็นหมู่บ้าน ใส่กล่อง จำนวน 9 กล่อง แล้วหยิบขึ้นมาทีละใบ ได้ใบใดแล้วให้ทำการบันทึกชื่อที่อยู่ใบนั้นไว้ แล้วนำสลากกลับไปใส่ในกล่อง เพื่อให้ทุกชื่อมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กัน หากได้ใบเดิมขึ้นมาอีก ก็ใส่กลับเข้าไปใหม่ทำเช่นนี้ จนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบ จำนวน 359 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบบปลายเปิด แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อาชีพ

และหมู่บ้าน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำนศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยแบ่งระดับการมีมาตรฐานแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 35 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะ ต่อมาตรฐานการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำนศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้สร้างเครื่องมือในการศึกษา คือ แบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

3.2.2.1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.2.2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และองค์ประกอบที่จะทำให้ทราบถึงระดับมาตรฐานการให้บริการ แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งแบบปลายปิด และปลายเปิด

3.2.2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเหมาะสมและนำกลับมาปรับปรุงแก้ไข

3.2.3 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

3.2.3.1 ผู้วิจัย ได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และความเที่ยงตรงเรื่องเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้อง รูปแบบ แบบสอบถาม (Format) และการใช้ภาษา เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.2.3.2 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน โดยปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย และพิจารณาหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยวิธีการหาค่า IOC (Index of Item - Objective Congruence) แล้วเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .67 ขึ้นไป ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่

1) นางสาวช่อเพชร ชานูบาล วุฒิการศึกษา (ร.ม.) สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหา

2) นางสาวประภาพร บุญพาเกิด วุฒิการศึกษา (กศ.ม.) สาขาวิชาภาษาไทย ตำแหน่ง ครู คศ.3 โรงเรียนบ้านป่าสัก อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านภาษา

3) นายศุภ จงรักษ์ วุฒิการศึกษา (ศศ.ม.) สาขาวิชาการวัดและประเมินผล การศึกษา ตำแหน่งศึกษานิเทศน์ชำนาญการพิเศษ อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านการวัดและประเมินผล

3.2.3.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง จำนวน 40 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.88 (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 102)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.3.1 ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัว ผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข อำเภอ โพนีตาก เพื่อขอความอนุเคราะห์ ให้เก็บข้อมูลของประชาชนตามแบบสอบถาม โดยวิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง เก็บข้อมูลจนครบตามแบบสอบถาม

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์

3.4.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

3.4.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ โดยกำหนดไว้ 5 ระดับ ตาม วิธีการของ Likert ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 102 - 103)

ระดับมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
ระดับมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ แล้วนำมาเทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 102 - 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

3.5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบราค

3.5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปสถิตินี้ ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.3 สถิติที่ใช้ในการวัดระดับมาตรฐานใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.4 สถิติทดสอบสมมติฐานใช้ t - test ทดสอบ เพศ และ F - test ทดสอบ อาชีพ และ หมู่บ้าน โดยกำหนดนัยสำคัญในการทดสอบที่ ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างผู้ศึกษาได้เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

3.5.5 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อเสนอแนะใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอโดยการพรรณนาความ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่องความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับขั้นดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n แทน กลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t แทน ค่าสถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน (t - test)

F แทน ค่าสถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน (F - Distribution)

df แทน ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)

SS แทน ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)

MS แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Squares)

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Sig แทน ค่าความแตกต่าง

4.2 ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัย ได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละของ เพศ อาชีพ และ หมู่บ้าน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มี เพศ อาชีพ และ หมู่บ้าน แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละของ เพศ อาชีพ และ หมู่บ้าน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1

จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 หญิง	217	60.45
1.2 ชาย	142	39.55
2. อาชีพ		
2.1 รับจ้างทั่วไป	114	31.75
2.2 เกษตรกร	138	38.44

(ต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2.3 ค้าขาย	71	19.78
2.4 รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	36	10.03
3. หมู่บ้าน		
3.1 หมู่ที่ 1 บ้านด่านศรีสุข	80	22.28
3.2 หมู่ที่ 2 บ้านน้ำทอน	40	11.14
3.3 หมู่ที่ 3 บ้านศูนย์กลาง	82	22.84
3.4 หมู่ที่ 4 บ้านบางกอกน้อย	36	10.03
3.5 หมู่ที่ 5 บ้านดอนขนุน	47	13.09
3.6 หมู่ที่ 6 บ้านห้วยหินขาว	23	6.41
3.7 หมู่ที่ 7 บ้านห้วยหมากพริก	15	4.18
3.8 หมู่ที่ 8 บ้านภูพั่งม่วง	24	6.69
3.9 หมู่ที่ 9 บ้านพรเจริญ	12	3.34
รวม	359	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 359 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 60.4 และ เพศชาย จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 39.55 อาชีพส่วนใหญ่ เป็นเกษตรกร จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 38.44 รองลงมา อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 อาชีพค้าขาย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.78 และ อาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.03 คน หมู่บ้านส่วนใหญ่ เป็นบ้านศูนย์กลาง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 22.84 รองลงมา บ้านด่านศรีสุข จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 บ้านดอนขนุน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.09 บ้านน้ำทอน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.14 บ้านบางกอกน้อย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.03 บ้านภูพั่งม่วง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.69 บ้านห้วยหินขาว จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.41 บ้านห้วยหมากพริก จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.18 และ บ้านพรเจริญ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.34

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายด้าน

มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านมาตรฐานของการบริการ	3.30	0.39	ปานกลาง
2. ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย	3.62	0.44	มาก
3. ด้านความเท่าเทียมและเป็นธรรม	3.69	0.35	มาก
4. ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ	3.22	0.46	ปานกลาง
5. ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน	3.49	0.48	ปานกลาง
6. ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด	3.66	0.37	มาก
7. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.63	0.38	มาก
รวม	3.51	0.17	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด่านศรีสุข รายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย คือ ด้านความเท่าเทียมและเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.69$) รองลงมา ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ($\bar{X} = 3.66$) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.63$) และด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ($\bar{X} = 3.62$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ($\bar{X} = 3.49$) รองลงมา ด้านมาตรฐานของการบริการ ($\bar{X} = 3.30$) และด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ ($\bar{X} = 3.22$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านมาตรฐานของการบริการ

มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่าน ศรีสุข อำเภอ โพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีการกำหนดมาตรฐานการบริการที่ละเอียดชัดเจน	3.46	0.72	ปานกลาง
2. มาตรฐานที่กำหนดขึ้นสอดคล้องกับความต้องการ	3.43	0.66	ปานกลาง
3. ระบบงานที่ให้บริการตรวจสอบได้ มีความโปร่งใส	3.34	0.69	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ	3.24	0.71	ปานกลาง
5. การบริการสามารถตรวจสอบและประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม	3.05	0.78	ปานกลาง
รวม	3.30	0.39	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข ด้านมาตรฐานของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 3.30$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ย
มากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย คือ มีการกำหนดมาตรฐานการบริการที่ละเอียด ($\bar{X} = 3.46$) รองลงมา มาตรฐาน
ที่กำหนดขึ้นสอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.43$) ระบบงานที่ให้บริการตรวจสอบได้ มีความ
โปร่งใส ($\bar{X} = 3.34$) เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ ($\bar{X} = 3.24$)
และ การบริการสามารถตรวจสอบ และประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม ($\bar{X} = 3.05$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย

มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วน	3.61	0.62	มาก
2. ขั้นตอนดำเนินงานในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ ชัดเจน	3.76	0.67	มาก
3. ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อขณะดำเนินการให้บริการ	3.60	0.67	มาก
4. จัดให้มีแผ่นพับและแบบต่าง ๆ ในภาษาที่เข้าใจง่าย และขอรับได้ตลอดเวลา	3.69	0.69	มาก
5. ขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม ในการให้บริการชัดเจน	3.42	0.68	ปานกลาง
รวม	3.62	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านศรีสุข ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย คือ ขั้นตอนดำเนินงานในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมา จัดให้มีแผ่นพับและแบบต่าง ๆ ในภาษาที่เข้าใจง่าย และขอรับได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.69$) การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วน ($\bar{X} = 3.61$) และ ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อขณะดำเนินการให้บริการ ($\bar{X} = 3.60$) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือ ขั้นตอน ระเบียบแบบฟอร์ม ในการให้บริการชัดเจน ($\bar{X} = 3.42$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านความเท่าเทียมและเป็นธรรม

มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.67	0.55	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	3.88	0.61	มาก
3. เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการติดต่อ	3.69	0.64	มาก
4. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อปัญหา	3.75	0.66	มาก
5. เจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติ	3.48	0.67	ปานกลาง
รวม	3.69	0.35	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข ด้านความเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.69$) เมื่อจำแนกเป็น รายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ย
จากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมา เจ้าหน้าที่
เอาใจใส่ต่อปัญหา ($\bar{X} = 3.75$) เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการติดต่อ ($\bar{X} = 3.69$) และให้บริการ
อย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.67$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง 1 ข้อ คือ
เจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.48$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านทางเลือกในการรักษาหรือ

มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	แปรผล
1. การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกในบริการได้ หลายวิธีการ และหลายสถานที่	3.09	0.73	ปานกลาง
2. เปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ ของหน่วยงาน	3.21	0.79	ปานกลาง
3. จัดให้มีการรักษาหรือกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ	3.18	0.77	ปานกลาง
4. ให้เสนอแนะ เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติ และการบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น	3.22	0.74	ปานกลาง
5. การให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมกับผู้รับบริการทุกคน	3.38	0.74	ปานกลาง
รวม	3.22	0.46	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข ด้านทางเลือกในการรักษาหรือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 3.22$) เมื่อจำแนกเป็น รายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจาก
มากไปน้อย คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมกับผู้รับบริการทุกคน ($\bar{X} = 3.38$) รองลงมา
ให้เสนอแนะ เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและการบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 3.22$)
เปิด โอกาสแสดงความคิดเห็น และเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.21$) จัดให้มี
การรักษาหรือกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ ($\bar{X} = 3.18$) และ การเปิดโอกาสให้ประชาชน
สามารถเลือกในบริการ ได้หลายวิธีการและหลายสถานที่ ($\bar{X} = 3.09$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข อำเภอ โพร้ดาก จังหวัดหนองคาย ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านศรีสุข อำเภอ โพร้ดาก จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	แปรผล
1. เจ้าหน้าที่จะต้องเอาใจใส่ในการต้อนรับ อำนวยความสะดวก	3.50	0.75	ปานกลาง
2. ได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	3.45	0.85	ปานกลาง
3. ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน	3.43	0.90	ปานกลาง
4. การให้บริการแนะนำ ด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.40	0.81	ปานกลาง
5. ให้ความช่วยเหลือและช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดี	3.66	0.80	มาก
รวม	3.49	0.48	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) เมื่อจำแนกเป็น รายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก มี 1 ข้อ คือ ให้ความช่วยเหลือและช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดี ($\bar{X} = 3.66$) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มี 4 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่จะต้องเอาใจใส่ในการต้อนรับ อำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.50$) รองลงมา ได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.45$) ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน ($\bar{X} = 3.43$) และการให้บริการแนะนำ ด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{X} = 3.40$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด

มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	แปรผล
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายให้ความเข้าใจอย่างชัดเจน	3.63	0.80	มาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา	3.69	0.71	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการผิดพลาดต้องขอโทษ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้อง	3.61	0.72	มาก
4. อำนวยความสะดวกให้ผู้ที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐาน สามารถร้องทุกข์ หรือร้องเรียนได้โดยง่าย	3.73	0.68	มาก
5. ถ้าให้บริการไม่ได้ตามระยะที่กำหนดจะชี้แจงเหตุผลให้ทราบ โดยชัดเจน	3.62	0.75	มาก
รวม	3.66	0.37	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ อำนวยความสะดวกให้ผู้ที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐาน สามารถร้องทุกข์ หรือร้องเรียนได้โดยง่าย ($\bar{X} = 3.73$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.69$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายให้ความเข้าใจอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.63$) ถ้าให้บริการไม่ได้ตามระยะที่กำหนดจะชี้แจงเหตุผลให้ทราบ โดยชัดเจน ($\bar{X} = 3.62$) และเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการผิดพลาดต้องขอโทษ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.61$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีการจัดเตรียมสถานที่ให้บริการวัสดุอุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อม ต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวก	3.67	0.67	มาก
2. มีการจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ	3.72	0.63	มาก
3. จัดให้มีที่พัก ห้องน้ำที่เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน	3.74	0.69	มาก
4. ปรับปรุงสภาพแวดล้อม หรือภูมิทัศน์ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ	3.50	0.76	ปานกลาง
5. มีการรักษาความสะอาดทั้งภายในและภายนอกสถานที่ตลอดเวลา	3.45	0.75	ปานกลาง
รวม	3.63	0.38	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อจำแนกเป็น รายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก มี 3 ข้อ เรียงลำดับ
ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ จัดให้มีที่พัก ห้องน้ำที่เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน
($\bar{X} = 3.74$) รองลงมา มีการจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ ($\bar{X} = 3.72$) มีการจัดเตรียม
สถานที่ให้บริการวัสดุอุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.67$)
ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มี 2 ข้อ คือ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมหรือภูมิทัศน์ให้
เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.50$) และ มีการรักษาความสะอาดทั้งภายในและภายนอกสถานที่
ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.45$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มี เพศ อาชีพ และหมู่บ้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10

ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มี เพศ ต่างกัน

มาตรฐานการปฏิบัติราชการ	ชาย		หญิง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านมาตรฐานของการบริการ	3.24	0.40	3.43	0.34	19.57	0.00 *
2. ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย	3.59	0.45	3.68	0.40	3.63	0.06
3. ด้านความเท่าเทียมและเป็นธรรม	3.69	0.36	3.70	0.31	0.06	0.81
4. ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ	3.21	0.41	3.23	0.56	0.250	0.62
5. ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน	3.58	0.43	3.28	0.52	32.70	0.00 *
6. ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด	3.73	0.31	3.51	0.44	28.19	0.00 *
7. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.70	0.32	3.43	0.43	44.93	0.00 *
รวม	3.53	0.16	3.47	0.19	12.28	0.00 *

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข ที่มี เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน อย่างนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มี อาชีพ ต่างกัน

มาตรฐานการปฏิบัติราชการ	รับจ้างทั่วไป		เกษตรกร		ค้าขาย		รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ		F	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านมาตรฐานของการบริการ	3.11	0.40	3.36	0.33	3.29	0.43	3.41	0.32	7.47	0.00 *
2. ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย	3.67	.35	3.59	.39	3.61	0.54	3.63	.35	0.54	0.65
3. ด้านความเท่าเทียมและเป็นธรรม	3.61	0.32	3.72	0.37	3.72	0.34	3.69	0.32	1.40	0.24
4. ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ	3.37	0.36	3.31	.35	3.05	0.50	3.23	0.56	9.94	0.00 *
5. ด้านความสุภาพและ การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน	3.67	0.28	3.57	0.41	3.50	0.52	3.11	0.51	18.91	0.00 *
6. ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด	3.73	0.32	3.73	0.33	3.65	0.39	3.46	0.39	7.80	0.00 *
7. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.67	0.33	3.74	0.35	3.54	0.38	3.48	0.42	9.43	0.00 *
รวม	3.55	0.12	3.57	0.14	3.48	0.18	3.43	0.19	13.00	0.00 *

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข ที่มี อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกัน อย่าง นัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงนำไปทดสอบรายคู่ ด้วยวิธี LSD. ดังนี้

ตารางที่ 4.12

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

อาชีพ	รับจ้างทั่วไป	เกษตรกร	ค้าขาย	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
รับจ้างทั่วไป	-	-	-	-
เกษตรกร	0.29	-	-	-
ค้าขาย	0.01 *	0.00 *	-	-
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	0.00 *	0.00 *	0.68	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน แยกเป็นรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการ แตกต่างกับกับ ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย และประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการ แตกต่างกับกับ ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย และประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ นอกนั้น มีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.13

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มีหมู่บ้านต่างกัน

มาตรฐานการปฏิบัติ ราชการ	บ้านคำศรีสุข		บ้านท่าขอน		บ้านศูนย์กลาง		บ้านบาง กอท้อย		บ้านดอนจาน		บ้านหัวหินขาว		บ้านหัวหมากทริก		บ้านภูพั้งม่วง		บ้านพรเจริญ		F	sig
	X	S.D.	X	S.D.	X	S.D.	X	S.D.	X	S.D.	X	S.D.	X	S.D.	X	S.D.	X	S.D.		
1. ด้านมาตรฐานของ การบริการ	3.16	0.39	3.34	0.36	3.19	0.46	3.15	0.28	3.46	0.38	3.64	0.26	3.39	0.32	3.45	0.32	3.58	0.29	7.26	0.00*
2. ด้านกำหนดข้อมูล ข่าวสารและการเปิดเผย	3.67	0.36	3.59	0.39	3.43	0.63	3.74	0.43	3.94	0.44	3.61	0.43	3.58	0.32	3.76	0.38	3.83	0.39	2.99	0.00*
3. ด้านความเท่าเทียม และเป็นธรรม	3.65	0.33	3.72	0.39	3.72	0.34	3.82	0.36	3.62	0.26	3.68	0.29	3.72	0.33	3.62	0.30	3.57	0.31	0.94	0.48
4. ด้านทางเลือกในการ บริการหรือ	3.44	0.37	3.10	0.33	2.97	0.40	3.28	0.57	3.69	0.25	2.95	0.51	3.24	0.60	3.25	0.44	3.10	0.37	10.50	0.00*
5. ด้านความสุภาพและกร ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน	3.60	0.32	3.61	0.41	3.53	0.57	3.05	0.49	3.64	0.22	3.59	0.49	3.27	0.45	2.77	0.47	2.65	0.37	12.71	0.00*
6. ด้านความเข้าใจในการ แก้ไขข้อผิดพลาด	3.75	0.34	3.73	0.31	3.68	0.27	3.92	0.43	3.65	0.35	3.29	0.42	3.49	0.40	3.42	0.39	3.28	0.40	9.36	0.00*
7. ด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม	3.70	0.35	3.74	0.33	3.63	0.23	3.67	0.22	3.23	0.51	3.25	0.43	3.43	0.35	3.65	0.48	3.55	0.41	10.1	0.00*
รวม	3.57	0.13	3.55	0.15	3.45	0.19	3.52	0.14	3.60	0.18	3.43	0.17	3.45	0.19	3.42	0.20	3.37	0.22	6.30	0.00*

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำศรีสุข ที่มีหมู่บ้านต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงนำไปทดสอบรายคู่ ด้วยวิธี LSD. ดังนี้

ตารางที่ 4.14

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายได้ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มีหมู่บ้านแตกต่างกัน

หมู่บ้าน	บ้านด่านศรีสุข	บ้านน้ำทอน	บ้านศูนย์กลาง	บ้านบางกอกน้อย	บ้านดอนขมุน	บ้านหัวหินขาว	บ้านหัวหมากพริก	บ้านภูน้ำงม	บ้านพรเจริญ
บ้านด่านศรีสุข	-	-	-	-	-	-	-	-	-
บ้านน้ำทอน	0.41	-	-	-	-	-	-	-	-
บ้านศูนย์กลาง	0.00 *	0.01 *	-	-	-	-	-	-	-
บ้านบางกอกน้อย	0.26	0.50	0.14	-	-	-	-	-	-
บ้านดอนขมุน	0.44	0.24	0.03 *	0.15	-	-	-	-	-
บ้านหัวหินขาว	0.00 *	0.00 *	0.57	0.08	0.02 *	-	-	-	-
บ้านหัวหมากพริก	0.00 *	0.01 *	0.86	0.12	0.00 *	0.69	-	-	-
บ้านภูน้ำงม	0.37	0.55	0.38	0.90	0.21	0.25	0.34	-	-
บ้านพรเจริญ	0.00 *	0.00 *	0.10	0.01 *	0.00 *	0.25	0.13	0.06	-

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการ ที่มีหมู่บ้านแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน แยกเป็นรายหมู่บ้าน ประชาชนที่อาศัยอยู่บ้านด่านศรีสุข มีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการ ที่ไม่หมู่บ้านแตกต่างกัน ประชาชนที่อาศัยอยู่บ้านศูนย์กลาง บ้านหัวหินขาว บ้านหัวหมากพริก และ บ้านพรเจริญ ประชาชนที่อาศัยอยู่บ้านน้ำทอน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการ แตกต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่บ้านศูนย์กลาง บ้านหัวหินขาว บ้านพรเจริญ และ บ้านพรเจริญ ประชาชนที่อาศัยอยู่บ้านศูนย์กลาง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการ แตกต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่บ้านดอนขมุน บ้านพรเจริญ และ บ้านพรเจริญ ประชาชนที่อาศัยอยู่บ้านบางกอกน้อย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการ แตกต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่บ้านดอนขมุน บ้านพรเจริญ และ บ้านพรเจริญ

อาศัยอยู่บ้านพรเจริญ บ้านดอนขุ่น มีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการ แตกต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่บ้านห้วยหินขาว บ้านห้วยหมากพริก และบ้านพรเจริญ นอกนั้น มีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการไม่แตกต่าง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

ตารางที่ 4.15

ความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

ข้อเสนอแนะมาตรฐานการปฏิบัติราชการของ องค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย	จำนวนความถี่
1. การบริการตรวจสอบและประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม	84
2. ควรมีขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม ในการให้บริการชัดเจน	72
3. เจ้าหน้าที่ไม่ควรเลือกปฏิบัติ ควรให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	51
4. ควรมีการจัดให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ	37
5. ควรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกในบริการได้หลายวิธีการ และหลายสถานที่	28
6. ควรให้เจ้าหน้าที่ทุกคนคิดป้ายชื่อขณะดำเนินการให้บริการ	19
7. เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการผิดพลาดต้องขอโทษ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้อง	17
รวม	308

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย มีข้อเสนอแนะดังนี้ การบริการตรวจสอบและประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม (จำนวน 84 คน) ควรมีขั้นตอน ระเบียบแบบฟอร์ม ในการให้บริการชัดเจน (จำนวน 72คน) เจ้าหน้าที่ไม่ควรเลือกปฏิบัติ ควรให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (จำนวน 51 คน) ควรมีการจัดให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ (จำนวน 37 คน) ควรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกในบริการได้หลายวิธีการและหลายสถานที่ (จำนวน 28 คน) ควรให้เจ้าหน้าที่ทุกคนคิดป้ายชื่อขณะดำเนินการ

ให้บริการ (จำนวน 19 คน) เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการผลิตพลาสติกขบโทยและแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้อง
(จำนวน 17 คน)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยสรุป ผลและอภิปราย ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

5.1.1 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข รายด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีมาตรฐานอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย คือ ด้านความเท่าเทียมและเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.69$) ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ($\bar{X} = 3.66$) รองลงมา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.63$) และ ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ($\bar{X} = 3.62$) ส่วนที่มีความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ($\bar{X} = 3.49$) รองลงมา ด้านมาตรฐานของการบริการ ($\bar{X} = 3.30$) และด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ ($\bar{X} = 3.22$)

5.1.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มี เพศ ต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพ ต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มีหมู่บ้าน ต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.5 ประชาชนตำบลด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ การบริการควรตรวจสอบและประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม ควรมีขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์มในการให้บริการชัดเจน เจ้าหน้าที่ไม่ควรเลือกปฏิบัติ ควรให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ควรมีการจัดให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ ควรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกในบริการได้หลายวิธีการและหลายสถานที่ ควรให้เจ้าหน้าที่ทุกคนคิดป้ายชื่อขณะดำเนินการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการผิดพลาดต้องขอโทษ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้อง

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัย เรื่องความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย อภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพวัลย์ ชลาลัย (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ พนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวม ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทร์เพ็ญ สว่างศรี (2551) ได้ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารงานบุคคลตามทัศนะของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า 1) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีทัศนะเกี่ยวกับระดับปัญหาการบริหารงานบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านการบำรุงรักษาบุคลากร และด้านการพัฒนาบุคลากร มีระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง และมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านการให้บุคลากรพ้นจากงาน 2) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีเพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน มีทัศนะต่อ

ปัญหาการบริหารงานบุคคลไม่แตกต่างกัน 3) แนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารงานบุคคล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีข้อเสนอแนะ โดยสรุป คือ ควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกทราบกระบวนการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ควรจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้เกิดความสามัคคี ควรส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ และควรจัดประชุมชี้แจงระเบียบให้บุคลากรได้ทราบ และเข้าใจถึงการให้บุคลากรพ้นจากงาน

สมมติฐานที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มี เพศ ต่างกัน มีมาตรฐานต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นตามสมมติฐานตั้งนี้อาจเกิดจาก เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข ให้บริการประชาชนทุกเพศ ให้มีสิทธิมีเสียงเท่าเทียมกัน งานวิจัยสอดคล้องกับ สกาวรัตน์ สุกสิริ โชติ (2555) การพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบล อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก พบว่า 1) สมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบล ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พนักงานมีความรับผิดชอบในงานที่รับผิดชอบ และพยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ด้านการบริการที่ดี พนักงานให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ พนักงานพัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องตามกฎหมาย และระเบียบวินัย และด้านการทำงานเป็นทีม พนักงานให้การสนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายให้สำเร็จ 2) ปัญหา ในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานส่วนตำบล พบว่า ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พนักงานมีภาระงานที่รับผิดชอบมากเกินไป ด้านบริการที่ดี พนักงานขาดความรู้เรื่องที่จะให้บริการด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ พนักงานมีภาระงานมาก ไม่มีเวลาหาความรู้ ความชำนาญเพิ่มเติม ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม พนักงานขาดจริยธรรมเพราะเห็นแก่พวกพ้อง และด้านการทำงานเป็นทีม พนักงานขาดสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน 3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบลที่สำคัญและรายด้าน พบว่า ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ผู้บังคับบัญชาควรเพิ่มการดูแลควบคุม การปฏิบัติงาน ด้านบริการที่ดี ควรจัดประชุมชี้แจงแนวปฏิบัติการให้บริการด้าน การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ควรจัดฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม ควรมีการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ วินัยอย่างเคร่งครัด และด้านการทำงานเป็นทีม ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม

สมมติฐานที่ 3 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มี อาชีพ ต่างกัน มีมาตรฐานต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นตามสมมุติฐานทั้งนี้อาจเกิดจาก เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข ให้บริการประชาชนอาจมีการเลือกปฏิบัติ ซึ่งเกี่ยวกับอาชีพของแต่ละคนทำให้การบริการแตกต่างกัน งานวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ เตือนใจ ดวงแก้ว (2553) ศึกษาการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของข้าราชการกลุ่มงาน มาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นสำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ศักยภาพการทำงานของข้าราชการ มีศักยภาพในการปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายมี ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่ากับค่าตอบแทน และมีความสุขในการทำงาน ส่วนเรื่องที่มีศักยภาพต่ำ คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นขาดความรู้ความเข้าใจ การไม่รายงานการ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระเบียบการบริหารบุคคลส่วนท้องถิ่น 2) แนวทางการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ควรพัฒนาบริหารงานให้เป็นไปตามโครงสร้างอำนาจหน้าที่ ส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ความสามารถ อยู่เสมอ มีบทบาทในการพัฒนาการปฏิบัติงาน รวมทั้งพัฒนารูปแบบ การประสานงานกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานทุ่มเท แรงกาย แรงใจในการทำงาน

สมมติฐานที่ 4 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มี หมู่บ้าน ต่างกัน มีมาตรฐานต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีหมู่บ้าน ต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นตามสมมุติฐานทั้งนี้อาจเกิดจาก เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ และไม่เลือกปฏิบัติ การวิจัยสอดคล้องกับ อรุณี คิ้วอำไพ (2552) ศึกษาเรื่อง อุปสรรคและความพึงพอใจ การบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรีผลจากการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและความพึงพอใจการบริหารงานคลังในการบริหารการบริหารงานขององค์การ ในภาพรวมของทุกด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีอายุและระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีการบริหารงานด้านการคลังแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในภาพรวมและรายด้าน ด้านการบริหารงานขององค์การ ด้านระบบ บัญชีขององค์การ ด้านระเบียบ กฎหมายทางการเงิน ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านภาวะ ผู้นำองค์การ ด้านการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร

ด้านการตรวจสอบ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานการคลังขององค์การบริหาร ส่วนตำบล ในด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความ โปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบต่อ ด้านหลักความคุ้มค่า

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลตำบลศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย มีข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้แก้ปัญหา และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้

5.3.1.1 ด้านมาตรฐานของการบริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ และการบริการสามารถตรวจสอบและประเมินได้ว่าเป็นรูปธรรม

5.3.1.2 ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย มีข้อเสนอแนะ คือ ควรให้เจ้าหน้าที่ ทุกคนติดป้ายชื่อขณะดำเนินการให้บริการ และควรมีขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม ในการให้บริการ ชัดเจน

5.3.1.3 ด้านความเท่าเทียมและเป็นธรรม มีข้อเสนอแนะ คือ เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ในการติดต่อ และควรให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ควรเลือกปฏิบัติ

5.3.1.4 ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ มีข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดให้มีการปรึกษาหารือ กับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ และควรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกในบริการ ได้หลายวิธีการและหลายสถานที่

5.3.1.5 ด้านความสุภาพ และการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีข้อเสนอแนะ คือ ควรให้บริการ อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่ล่าช้า และควรให้บริการแนะนำ ด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

5.3.1.6 ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด มีข้อเสนอแนะ คือ ถ้าให้บริการไม่ได้ ตามระยะที่กำหนดควรชี้แจงเหตุผลให้ทราบ โดยชัดเจน และเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการผิดพลาดต้องขอโทษ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้อง

5.3.1.7 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อม หรือภูมิทัศน์ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ และควรมีการรักษาความสะอาดทั้งภายในและภายนอก สถานที่ตลอดเวลา

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ควรวิจัยด้านมาตรฐานของการบริการ และ ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ
ในครั้งต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2551). *กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น*.
กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- กุลชน ชนาพงศธร. (2530). *ประโยชน์และบริการ*. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). *มติใหม่การปกครองท้องถิ่น วิสัยทัศน์การกระจายอำนาจ และการบริหารงาน
ท้องถิ่น*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ ฯ : เสมอธรรม.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2551). *การปกครองท้องถิ่นยุคใหม่*. กรุงเทพฯ ฯ : วิญญูชน.
- คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) สำนักงาน ก.พ. (2542).
คู่มือการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการข้าราชการพลเรือนสำนักงาน ก.พ. กรุงเทพฯ ฯ :
สหายบล็อกรพิมพ์.
- รัชฎาภรณ์ โปธิจันทร์. (2548). *การรับรู้ภาวะผู้นำและศักยภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข
ในจังหวัดจันทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ ฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จันทร์เพ็ญ สว่างศรี. (2551). *ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการบริหารบุคคลตามทัศนะของปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดมหาสารคาม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จำรอง เงินดี. (2534). *เอกสารคำสอนวิชาจิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ ฯ : ภาควิชาจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จำเรียง ภาวิจิตร. (2536). *สาธิตมติ*. เอกสารประกอบการสอนวิชาสังคมศึกษา 4 (เล่ม 2).
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จินตนา บุญงการ. (2549). *สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เชษฐชัย จัตุชัย. (2547). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบล โคกพระอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จิตร์รัตน์ ศิษโยธิน. (2550). *บทบาทองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน
: กรณีศึกษา จังหวัดหนองคาย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต).
กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). *มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ*. กรุงเทพฯ ฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- เตือนใจ ดวงแก้ว. (2553). *ศึกษาการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของข้าราชการกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นสำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิวา ประสุวรรณ. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแดง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). *การประเมินผลการบริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญชม ศรีสะอาด. *การวิจัยเบื้องต้น*. (2545). (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ ฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2534). *วิธีวิจัยทางการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ ฯ : พิชายูพรีนติ้ง.
- เพ็ญพักตร์ ศรีนุดดา. (2560). *การศึกษามาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย*. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 4* (น. 3040–3049). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น.
- ไพวัลย์ ชลาลัย. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มังกร ฑูระพันธ์. (2551). *ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ราชกิจจานุเบกษา. (22 ธันวาคม 2546). *พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546*. เล่มที่ 124 ก.
- ราชกิจจานุเบกษา. (22 ธันวาคม 2546). *พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546*. เล่มที่ 120 ตอนที่ 124 ก : 11 - 35.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2532). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ ฯ : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). *สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ ฯ : บพิศการพิมพ์.
- วิชัย ัญญาพานิชย์. (2546). *การพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการการดำเนินคดีที่เป็นการคุ้มครองสิทธิแห่งประชาชน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). *TQM คู่มือผู้องค์กรคุณภาพยุค 2000*. กรุงเทพฯ ฯ : ทีพีเอฟพับลิชชิ่ง.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2543). *เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาคุณภาพการบริหารด้วยความคิดสร้างสรรค์*. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัท ดีไซน์.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2547). *การกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์ เอพี กราฟฟิค ดีไซน์และการพิมพ์ จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัท ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- เนติพงษ์ ธาตุท่าเล. (2546). *การพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการสถานีตำรวจ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สกาวัฒน์ สฤทธิโชคดี. (2555). *การพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบล อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สงครามชัย ลีทองดี, นवलจันทร์ พูลสมบัติ และกาญจนา ภูธรชน. (2544). *การจัดการคุณภาพสาธารณสุข*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). *การบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ ฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2549). *ชุดคู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ ฯ : สหมิตรพรินติ้ง.
- สำนักงานท้องถิ่นอำเภอโพธิ์ตาก. (2559). *จำนวนประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ของตำบลด้านศรีสุข*. จังหวัดหนองคาย : องค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข.
- สุจิตรา ธานันท์. (2555). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ ฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำ ปัญหา ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรุณี ดั่งอำไพ (2552). *อุปสรรคและความพึงพอใจการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี*. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย*, 2 (3), เดือนกุมภาพันธ์ - พฤษภาคม.
- Berry, Leonard L. & Parasuraman, A. (1991). *Services Marketing Starts from Within In Varey, R. & Lewis, B. (Ed.), The Internal Marketing : Directions for Management*. New York : Rout ledge.
- Best, J.w. (1977). *Research in Education*. (3rd). New Jersey : prentice Hall.
- C.L. Hulin. (1969). *The Measurement of Job Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago : Rand McNally.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York : McGraw - Hill Book Company.

- Isaak, A.C. (1981). *Scope and Methods of political Science : An Introduction it the Methodology of political Inquiry*. (3rd ed). Illioni : Dorsey.
- Maslow, Abraham Harold. (1970). *Motivation and Personality*. New York : Harper & Row.
- McClelland & David C. (1973). *Testing for Competence rather than Intelligence*. *American Psychologist*. Retrieved From www.ei.Haygroup.com.
- Oskamp, S. (1977). *Attitudes and Opinions*. New Jersey : Prentice - Hall.
- Remmer, H.H. (1954). *Introduction to Opinion and Attitude*. New York : Harper.
- Robson, William A. (1953). Local Government in Encyclopedia of Social Science. New York : Macmillan.
- Rylatt, W.J. & H.C. Kazanass. (1994). *Creating Training Miracles*. Sydney : Prentice Hall.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation*. New York : John Wiley.
- Yamane Târo. (1973). *Statistic an Introductory Analysis*. (3rd ed). New York : Harper & Row.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง : ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัย ตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2. คำตอบทุกคำตอบ ข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยถือเป็นความลับ

3. ขอความกรุณาให้ตอบคำถามทุกข้อ

4. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับมาตรฐาน การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านศรีสุข
อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะต่อมาตรฐานการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านศรีสุข
อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

5. ผลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะเป็นข้อมูลเสนอประกอบการพิจารณาการปรับปรุงการให้บริการ
ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ให้มีประสิทธิภาพ
ต่อไป

ผู้วิจัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางเพ็ญพักตร์ ศรีบุคดา

นักศึกษาริทยุทธศาสตร์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน
เพียงข้อเดียวและเติมคำในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

() หญิง () ชาย

2. อาชีพ

() รับจ้างทั่วไป () เกษตรกร

() ค้าขาย () รับราชการ / รัฐสาหกิจ

3. หมู่บ้าน

() หมู่ที่ 1 บ้านด่านศรีสุข

() หมู่ที่ 2 บ้านน้ำทอน

() หมู่ที่ 3 บ้านศูนย์กลาง

() หมู่ที่ 4 บ้านบางกอกน้อย

() หมู่ที่ 5 บ้านคอนขนุน

() หมู่ที่ 6 บ้านห้วยหินขาว

() หมู่ที่ 7 บ้านห้วยหมากพริก

() หมู่ที่ 8 บ้านภูพั่งม่วง

() หมู่ที่ 9 บ้านพรเจริญ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับมาตรฐานการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก
จังหวัดหนองคาย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบให้ตรง กับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อ	มาตรฐานการให้บริการประชาชน	ระดับมาตรฐาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านมาตรฐานของการบริการ						
1.	มีการกำหนดมาตรฐานการบริการที่ละเอียดชัดเจน					
2.	มาตรฐานที่กำหนดขึ้นสอดคล้องกับความต้องการ					
3.	ระบบงานที่ให้บริการตรวจสอบได้มีความโปร่งใส					
4.	เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ					
5.	การบริการสามารถตรวจสอบและประเมิน ได้อย่างเป็นรูปธรรม					
ด้านมาตรฐานกำหนดข้อมูลข่าวสาร						
1.	และการเปิดเผยการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วน					
2.	ขั้นตอนดำเนินงานในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ ชัดเจน					
3.	ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อขณะดำเนินการให้บริการ					
4.	จัดให้มีแผ่นพับและแบบต่าง ๆ ในภาษาที่เข้าใจง่ายและขอรับได้ตลอดเวลา					
5.	ขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์มในการให้บริการชัดเจน					

ข้อ	มาตรฐานการให้บริการประชาชน	ระดับมาตรฐาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความเท่าเทียมและเป็นธรรม						
1.	ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น					
3.	เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการติดต่อ					
4.	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อปัญหา					
5.	เจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติ					
7.	เปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน					
8.	จัดให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ					
9.	ให้เสนอแนะเพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและการบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น					
10.	การให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมกับผู้รับบริการทุกคน					
ด้านมาตรฐานความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน						
1.	เจ้าหน้าที่จะต้องเอาใจใส่ในการต้อนรับอำนวยความสะดวก					
2.	ได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี					
3.	ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน					
4.	การให้บริการแนะนำด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					

ข้อ	มาตรฐานการให้บริการประชาชน	ระดับมาตรฐาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.	ให้ความช่วยเหลือ และช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดี					
ด้านมาตรฐานความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด						
1.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายให้ความเข้าใจอย่างชัดเจน					
2.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้ อยู่ตลอดเวลา					
3.	เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการผิดพลาด ต้องขอโทษและแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้อง					
4.	อำนวยความสะดวกให้ผู้ที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐาน สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้โดยง่าย					
5.	ถ้าให้บริการไม่ได้ตามระยะที่กำหนด จะชี้แจงเหตุผลให้ทราบ โดยชัดเจน					
ด้านมาตรฐานสถานที่และสิ่งแวดล้อม						
1.	มีการจัดเตรียมสถานที่ให้บริการวัสดุ อุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวก					
2.	มีการจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ					
3.	จัดให้มีที่พัก ห้องน้ำที่เพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน					
4.	ปรับปรุงสภาพแวดล้อม หรือภูมิทัศน์ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ					
5.	มีการรักษาความสะอาดทั้งภายใน และภายนอกสถานที่ตลอดเวลา					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อมาตรฐานการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านศรีสุข
อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ข

ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ ข.1

ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	+1	+1	+1	3	1
2	+1	+1	+1	3	1
3	+1	+1	+1	3	1
4	+1	+1	+1	3	1
5	+1	+1	+1	3	1
6	+1	+1	+1	3	1
7	+1	+1	+1	3	1
8	+1	+1	+1	3	1
9	+1	+1	+1	3	1
10	+1	+1	+1	3	1
11	+1	+1	+1	3	1
12	+1	+1	+1	3	1
13	+1	+1	+1	3	1
14	+1	+1	+1	3	1
15	+1	+1	+1	3	1
16	+1	+1	+1	3	1
17	+1	+1	+1	3	1
18	+1	+1	+1	3	1
19	+1	+1	+1	3	1
20	+1	+1	+1	3	1
21	+1	+1	+1	3	1
22	+1	+1	+1	3	1
23	+1	+1	+1	3	1
24	+1	+1	+1	3	1
25	+1	+1	+1	3	1

(ต่อ)

ตารางที่ ข.1 (ต่อ)

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
26	+1	+1	+1	3	1
27	+1	+1	+1	3	1
28	+1	+1	+1	3	1
29	+1	+1	+1	3	1
30	+1	+1	+1	3	1
31	+1	+1	+1	3	1
32	+1	+1	+1	3	1
33	+1	+1	+1	3	1
34	+1	+1	+1	3	1
35	+1	+1	+1	3	1



ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ ค.1

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item - Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	131.0500	166.3051	.4137	.8780
2	130.9750	168.7429	.3420	.8794
3	130.7500	165.9359	.5432	.8759
4	131.4000	167.2205	.4467	.8775
5	131.5750	164.9173	.3603	.8798
6	131.9250	174.1737	.0297	.8902
7	132.1000	175.4256	.0116	.8880
8	130.9500	172.9205	.1696	.8823
9	130.7250	169.6404	.4312	.8782
10	130.9250	168.5840	.4982	.8772
11	131.0750	164.7378	.5861	.8750
12	131.1750	165.4814	.6737	.8745
13	131.2250	164.6404	.7266	.8737
14	130.7250	168.2558	.4555	.8775
15	130.3250	162.7891	.7224	.8729
16	130.5000	164.2564	.5969	.8747
17	130.5250	169.5891	.3714	.8789
18	131.0250	165.3071	.5645	.8755
19	131.1000	163.6821	.6379	.8741
20	131.2250	166.5891	.3953	.8784
21	130.3500	172.0282	.2162	.8815
22	130.6750	158.0199	.5760	.8741
23	131.0250	159.5122	.6031	.8735
24	131.3750	166.7019	.4485	.8774
25	131.6750	169.6096	.3085	.8800

(ต่อ)

ตารางที่ ค.1 (ต่อ)

Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item - Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
26	131.0750	166.3276	.5931	.8755
27	130.9500	170.0487	.4689	.8780
28	130.5750	168.9686	.3779	.8787
29	130.5500	170.6641	.3189	.8797
30	130.6500	169.6179	.2894	.8805
31	131.4250	169.7891	.2813	.8806
32	131.0250	170.8455	.2781	.8804
33	131.7250	171.3327	.1997	.8824
34	131.1000	173.5282	.2199	.8810
35	131.1750	171.4301	.3315	.8796

หมายเหตุ. Reliability Coefficients, N of Cases = 40.0, N of Items = 35, Alpha = .8845



ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ รศรป. ว ๐๔๗๕/๒๕๕๙

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๙

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาวช่อเพชร ชานุบาล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางเพ็ญพักตร์ ศรีบุตดา รหัสประจำตัว ๕๘๘๒๖๒๐๙๐๓๐๒ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์หนองคาย กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษามาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านภาษา
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕



ที่ รศรป. ว ๐๔๗๕/๒๕๕๙

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๙

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายดี จงรักษ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางเพ็ญพักตร์ ศรีบุตดา รหัสประจำตัว ๕๘๘๒๒๒๐๙๐๓๐๒ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์หนองคาย กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษามาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
- ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
- ตรวจสอบด้านภาษา
- อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาค)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕



ที่ รศรป. ว ๐๔๓๕/๒๕๕๙

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๙

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาวประภาพร บุญพาเกิด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางเพ็ญพักตร์ ศรีบุตคา รหัสประจำตัว ๕๘๘๒๖๒๐๙๐๓๐๒ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์หนองคาย กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษามาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำน้ำครีสุข อำเภอโพนธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านภาษา
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาค)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

การเผยแพร่ผลงานวิจัย

เพ็ญพักตร์ ศรีบุคคา. (2560). การศึกษามาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 4 (น. 3040 - 3049).
ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางเพ็ญพักตร์ ศรีบุคดา
วันเกิด	วันที่ 10 เดือน มกราคม พ.ศ. 2520
สถานที่เกิด	เลขที่ 145/1 หมู่ที่ 5 บ้านนาทา ตำบลหนองกอมเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
ที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 145/1 หมู่ที่ 5 บ้านนาทา ตำบลหนองกอมเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
สถานที่ทำงาน	ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลด่านศรีสุข
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2546	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บช.บ.) สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
พ.ศ. 2560	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY