

การพัฒนาการจัดการจัดการส่งมอบบริการที่มีประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศไทย

พระพล ดิลกศิลป์^{1*} จินต์ วิภาตะกลัศ² กฤษณะ ดาราเรือง²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการการให้บริการ และคุณภาพการส่งมอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศไทย 2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของบุคลากรกับประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการ การให้บริการ และคุณภาพการส่งมอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศไทย 3. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญของการบริหารจัดการและการให้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการส่งมอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศไทยและ 4. เพื่อพัฒนาและนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการส่งมอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล และประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบน ของประเทศไทย จำนวน 811 คน โดยการเลือกสุ่มแบบหลายขั้นตอน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณแบบทางเดียวและการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถ้อยพหุคูณแบบสแต็ปไวส์ ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับการบริหารจัดการ การให้บริการ และคุณภาพการส่งมอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศไทย ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับสูง ($P < .05$) 2. บุคลากรกับประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการ และด้านคุณภาพการส่งมอบบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3. มี 17 ตัวแปรสำคัญ จาก 50 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อคุณภาพการส่งมอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศไทย โดยตัวแปรดังกล่าวสามารถทำนายตัวแปรตามหรือคุณภาพการส่งมอบบริการ ได้ร้อยละ 90.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการส่งมอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศไทยประกอบด้วย 1. การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ 2. การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการให้บริการ 3. การจัดสภาพแวดล้อมขององค์การ 4. การพัฒนาระบบและขั้นตอนการให้บริการ 5. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

¹ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนาองค์การ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

² อาจารย์ ที่ปรึกษา ดร.อาจารย์ประจำหลักสูตร ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนาองค์การ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

*ผู้นิพนธ์หลัก e-mail: peerapol_di@hotmail.com

คำสำคัญ : การบริหารจัดการ คุณภาพการส่งมอบบริการ องค์การบริหารส่วนตำบล

THE ADMINISTRATION IMPROVEMENT OF EFFECTIVE SERVICE DELIVERY OF
IN SUB-DISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION THE SECOND INSPECTION REGION,
UPPER CENTRAL OF THAILAND

Peerapol Diloksilp^{1*} Jin Vibhatakalasa² Kritsana Dararuang²

Abstract

The purpose of study were 1. to study the service administration and the quality of service delivery of sub-district administration organization in The Second Inspection Region, Upper Central of Thailand 2. to compare the attitudes of staff and people getting services for the administration service and the quality of service delivery of sub-district administration organization in The Second Inspection Region , Upper Central of Thailand, 3. to analyze the main factors of administration and service influencing to service delivery of in The sub-district administration organization second Inspection Region, Upper Central of Thailand, and 4) to improve and present the effective service delivery of sub-district administration organization in The Second Inspection Region, Upper Central of Thailand. The sample of study was 811 of administrators, sub-district administration organization staff, and people in, sub-district administration organization the Second Inspection Region by multi-stage random sampling, statistics for data analysis were mean, S.D. , one-way ANOVA, and stepwise multiple regression. The result of study found that 1. The service administration and service delivery of sub-district administration organization in The Second Inspection Region, Upper Central of Thailand in overall aspect was at high level ($P < .05$). 2. The difference of staff and the people getting service's views to the service administrating factors was significantly statistical at .05. 3. There

¹ Student, Doctor of Philosophy, Administration of Organization Development, Chaopraya University

² Advisor, Ph.D, Doctor of Philosophy Program in Administration of Organization Development, Chaopraya University

*Corresponding author, e mail: peerapol_di@hotmail.com

were 17 important variables of 50 influencing to the quality of service delivery of sub-district administration organization in The Second Inspection Region, Upper Central of Thailand, that could predict dependent variable or quality of service delivery as 90.70% statistical significance at .05 level. 4) The quality improvement of service delivery of sub-district administration organization in sub-district administration organization in The Second Inspection Region, Upper Central of Thailand consisted of 1. Improvement of service staff 2. Educate staff for service improvement 3. Setting Environment in Organization 4. System and steps of service Improvement. 5. Setting Plan of local development.

Keywords : Administration, Quality of Service delivery, sub-district administration organization
บทนำ

อำนาจหน้าที่ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติกรอบการให้บริการสาธารณะออกเป็น 6 ด้าน คือ 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย การคมนาคมและการขนส่งทางบก และทางน้ำ, สาธารณูปการ ได้แก่ การจัดให้มีตลาด การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง การผังเมือง การควบคุมอาคาร 2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย การส่งเสริมอาชีพ งานสวัสดิการสังคม นันทนาการ การศึกษา และการสาธารณสุข 3. การจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ประกอบด้วย การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 4. ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ประกอบด้วย การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การพัฒนาเทคโนโลยี การส่งเสริมการลงทุน การพัฒนาอุตสาหกรรม และการท่องเที่ยวโดยการวางแผน การปรับปรุงดูแล การบำรุงรักษา และการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว 5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย การคุ้มครองดูแล บำรุงรักษา ใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ การดูแลรักษาที่สาธารณะ และ 6. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ประกอบด้วย การจัดการดูแลโบราณสถาน โบราณวัตถุ การจัดการดูแลพิพิธภัณฑสถานและหอจดหมายเหตุ ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าบทบาท อำนาจ และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ที่ต้องจัดให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในด้านต่างๆ และควบคู่กับการพัฒนาท้องถิ่นซึ่งเป็นรากฐานสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ (ราชกิจจานุเบกษา, 2542)

เป้าหมายการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลใน คือ การตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพอันนำมาซึ่งการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ประชาชน บนพื้นฐานความเสมอภาค และความโปร่งใส แต่ในสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน พบว่า การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังประสบกับปัญหาต่างๆ ที่ทำให้ไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและ

เป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะโดยในระดับมหภาคยังคงพบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เจริญอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจ มีการดำเนินนโยบายสาธารณะด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณ อีกทั้งปัญหาเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้ การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจยังขาดความชัดเจน ไม่ต่อเนื่อง นอกจากนี้ปัญหาในระดับจุลภาค พบว่า การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม ไม่ครบถ้วนและไม่ทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมี การพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น (สันต์ชัย รัตนะขวัญ, 2559)

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยสำคัญได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ และปัจจัยด้านการให้บริการ ที่มีผลต่อคุณภาพการส่งมอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศไทย เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการส่งมอบบริการฯ อันจะทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับผลประโยชน์อย่างแท้จริงจากการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการการให้บริการ และคุณภาพการส่งมอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของบุคลากรกับประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการ การให้บริการ และคุณภาพการส่งมอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศไทย
3. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญของการบริหารจัดการและการให้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการส่งมอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศไทย
4. เพื่อพัฒนาและนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการส่งมอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยการวิจัยเชิงสำรวจและการวิจัยเชิงพรรณนา (Survey and Descriptive Research) โดยมุ่งศึกษา การบริหารจัดการ การให้บริการ และคุณภาพการส่งมอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศไทย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ตัวแปรอิสระที่ 1 คือ การบริหารจัดการผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2558) ประกอบด้วย 1) ด้านการนำองค์กร 2) ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ 3) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร และ 6) ด้านการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และตัวแปรอิสระที่ 2 คือ การให้บริการ ผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของ Zeitzaml, Berry and Parasuraman (1996) ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ในส่วนของตัวแปรตาม คือ คุณภาพการส่งมอบบริการ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการภาครัฐของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2550) ประกอบด้วย 1) ด้านมาตรฐานการบริการ 2) ด้านบูรณาการการบริการ และ 3) ด้านนวัตกรรมบริการหรือการพัฒนาบริการที่เป็นเลิศการ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ข้าราชการ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล และประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศไทย รวมจำนวน 924,300 คน จาก 203 แห่งจากจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง และชัยนาท โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 811 คน [การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางการสุ่มของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970)] ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นจากการสังเคราะห์ข้อมูลและแนวคิดทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผ่านการทดสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือ (Item Objective Congruence: IOC) ผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องระหว่างเนื้อหา กับสิ่งที่ต้องการศึกษา โดยการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องรวมทั้งฉบับเป็น 0.979 และทดสอบความเที่ยง (Reliability) โดย (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟา (Alpha-reliability Coefficient) ทั้งฉบับเป็น 0.962

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปค่าสถิติที่ใช้คือค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำค่าเฉลี่ย ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ (ร้อยละ 70 หรือ 3.50 ใน 5 Rating Scales) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสถิติที่ใช้คือ การทดสอบค่าทีแบบ One-sample t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณแบบทางเดียว (One-way Multivariate Analysis Variance หรือ One-way MANOVA) และทดสอบภายหลัง (Post Hoc.) เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันโดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) และวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบสเต็ปไวส์ (Stepwise- Multiple Regression Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1พบว่า สภาพการบริหารจัดการ การให้บริการ และคุณภาพการส่งมอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศไทยโดยภาพรวมพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94, 3.92 และ 3.90 อย่างมีนัยสำคัญรายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงสภาพการบริหารจัดการ การให้บริการ และคุณภาพการส่งมอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศไทย

รายการ	Test Value= 3.50 (70%)				แปลผล
	$\bar{x}$	S.D.	t-value	Sig.	
ด้านการบริหารจัดการ					
1.การนำองค์การ	3.94	.726	15.503**	.000	สูง
2.การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	3.97	.769	15.735**	.000	สูง
3.การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย	3.95	.822	14.129**	.000	สูง
4.การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	3.90	.749	13.805**	.000	สูง
5.การวัด วิเคราะห์ การจัดการความรู้	3.93	.819	13.454**	.000	สูง
6.การจัดกระบวนการ	3.93	.798	13.882**	.000	สูง
ภาพรวม	3.94	.735	15.284**	.000	สูง
ด้านการให้บริการ					
1.ความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.90	.770	13.164**	.000	สูง
2.ความเชื่อถือไว้วางใจ	3.91	.804	13.033**	.000	สูง
3.การตอบสนองผู้รับบริการ	3.93	.773	14.190**	.000	สูง
4.การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.94	.788	14.420**	.000	สูง

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	Test Value= 3.50 (70%)				แปลผล
5.ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	3.94	.808	13.870**	.000	สูง
ภาพรวม	3.92	.757	14.310**	.000	สูง
ด้านคุณภาพการส่งมอบบริการ					
1.มาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ	3.92	.815	13.141**	.000	สูง
2.การบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ	3.89	.816	12.392**	.000	สูง
3.นวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ	3.88	.808	12.126**	.000	สูง
ภาพรวม	3.90	.786	12.987**	.000	สูง

*p <.05, **p <.01

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรกับประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการ การให้บริการและคุณภาพการส่งมอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศไทยในภาพรวม พบว่า บุคลากร กับ ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ การให้บริการและคุณภาพการส่งมอบบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรผู้ให้บริการมีความคิดเห็นในระดับสูงกว่าประชาชนผู้รับบริการโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09, 4.10 และ 4.06

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่ามีตัวแปรสำคัญของปัจจัยการบริหารจัดการ และการให้บริการจำนวน 17 ตัวแปร จากทั้งหมด 50 ตัวแปร ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการส่งมอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศไทย โดยตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนหรือทำนายคุณภาพการส่งมอบบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศไทยได้ร้อยละ 90.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการส่งมอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศไทย

Model	Item	Regression		t-value	Sig
		Coefficients			
		B	Beta		
1	ความเอาใจใส่แก่ประชาชนผู้รับบริการ	.145	.159	6.234**	.000

2	ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	.080	.084	3.324**	.001
3	การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ	.098	.118	4.692**	.000
4	ความสามารถชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจนเมื่อมีข้อซักถาม	.054	.062	2.894**	.004

ตารางที่ 2 (ต่อ)

Model	Item	Regression		t-value	Sig
		Coefficients			
		B	Beta		
5	บุคลากรเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ	.108	.113	4.852**	.000
6	ความพร้อมที่จะให้บริการของบุคลากรเจ้าหน้าที่	.043	.049	2.179**	.003
7	องค์การบริหารส่วนตำบลมีศูนย์กลางในการจัดเก็บองค์ความรู้	.054	.060	3.285**	.001
8	ความเต็มใจในการให้บริการ	.047	.052	2.522**	.012
9	การปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	.045	.053	2.363**	.018
10	การจัดสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร	.047	.052	2.545**	.011
11	บุคลากรเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีกริยามารยาทสุภาพและเป็นมิตร	.044	.051	2.154**	.032
12	มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบในทันทีเมื่อเกิดปัญหาในทางปฏิบัติ พร้อมทั้งแนะนำแนวทางแก้ไขที่ถูกต้องให้ทราบ	.045	.051	2.242**	.025
13	มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว	.057	.064	2.928**	.004
14	มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ต่างๆ	.041	.046	2.413**	.016
15	การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยให้ความสำคัญกับความต้องการของประชาชน	.046	.053	2.561**	.011
16	บุคลากรเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความพร้อมที่จะให้บริการ	.043	.049	2.179**	.030
17	ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีบทบาทสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์และวิธีการต่างๆ เพื่อให้บรรลุผลการดำเนินงาน	-.035	-.039	-2.176**	.030

Constant = -0.210, R=.952, $R^2 = 0.907$, $R^2_{adj} = 0.905$, S.E.est = .242, F = 387.067**

*p < .05, **p < .01

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 พบว่า จากการพัฒนาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการส่งมอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศไทยโดยนำผลจากการสกัดตัวแปรสำคัญที่ปรากฏจำนวน 17 ประเด็นสำคัญ มาจัดกลุ่มตามแนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการ แบบ 4' M ใน 4 มุมมอง ซึ่งประกอบด้วย 1) บุคลากร 2) งบประมาณ 3) วัสดุอุปกรณ์ และ 4) การบริหารจัดการ ผลการสร้างและพัฒนาแนวทางฯ ปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงแนวทางที่พัฒนาขึ้นเพื่อนำไปสู่การดำเนินงานและการพัฒนาคุณภาพการส่งมอบบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศไทย

Category	Crucial Issues	
	Strategic Issues	Appropriate Approaches
บุคลากร Man	การให้บริการที่เป็นเลิศ	
	1.ความเอาใจใส่แก่ประชาชนผู้รับบริการ	แนวทางที่ 1 พัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ โดยการ จัดหลักสูตรพัฒนาทักษะการให้บริการแก่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล
	2.ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	
	3.การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ	
	4.ความสามารถชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจนเมื่อมีข้อซักถาม	
	5.บุคลากรเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ	
	6.บุคลากรเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเต็มใจในการให้บริการ	
	7.บุคลากรเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีกิริยามารยาทสุภาพและเป็นมิตรมีความพร้อมที่จะให้บริการ	
งบ ประมาณ Money	แผนพัฒนาท้องถิ่น	
	1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยให้ความสำคัญกับความต้องการของประชาชน	แนวทางที่ 2พัฒนาการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยให้ความสำคัญกับกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และ
2. ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีบทบาทสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์และวิธีการต่างๆ เพื่อให้บรรลุผล		

การดำเนินงาน		แผนปฏิบัติราชการ โดยคำนึงถึง ความต้องการของประชาชน
ระบบเทคโนโลยีในการจัดการความรู้		
วัสดุ อุปกรณ์ Material	1. องค์การบริหารส่วนตำบลมีศูนย์กลางในการจัดเก็บองค์ความรู้	แนวทางที่ 3 พัฒนาการจัดการ ความรู้เพื่อให้บริการโดย การนำระบบกระบวนการจัดการ ความรู้ใน 3 ระดับ คือ 1) ระดับ องค์การ 2) ระดับทีม และ 3) ระดับบุคคล
	2. องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดการความรู้ที่ทำให้ เกิดความสำเร็จในการพัฒนาท้องถิ่น	
	3. องค์การบริหารส่วนตำบลมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ต่างๆ	

ตารางที่ 3 (ต่อ)

Category	Crucial Issues	Appropriate Approaches
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ		
	1. การจัดสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร	แนวทางที่ 4 พัฒนาการจัดสภาพแวดล้อมขององค์กร โดยการจัดสภาพแวดล้อมองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อควมมีสุนทรียะและเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร
ขั้นตอนการให้บริการ		
การ บริหาร จัดการ Manage ment	1. การปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ 2. มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบในทันทีเมื่อเกิดปัญหาในทางปฏิบัติ พร้อมทั้งแนะนำแนวทางแก้ไขที่ถูกต้องให้ทราบ 3. มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว	แนวทางที่ 5 พัฒนาระบบและขั้นตอนการให้บริการ โดยการวิเคราะห์และลดขั้นตอนการให้บริการของแต่ละภารกิจ

ทั้งนี้ ภายหลังกการพัฒนาแนวทางฯ เป็นที่เรียบร้อย ผู้วิจัยได้นำแนวทางดังกล่าวนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 9 ท่าน โดยการจัดสนทนากลุ่มเพื่อให้ข้อเสนอแนะและวิพากษ์แต่ละประเด็นซึ่งสรุปได้ดังนี้

แนวทางที่ 1 พัฒนาบุคลากร [Developing Personnel] โดยการจัดหลักสูตรพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น การสร้างความประทับใจในการให้บริการ, ความสุขในการให้บริการ, คุณธรรมจริยธรรมในการให้บริการ, การพัฒนามนุษย์สัมพันธ์และบุคลิกภาพ, การทบทวนมาตรฐานกลาง, การจัดอบรมในลักษณะกลุ่มจังหวัดโดยแยกตามภาระงาน, การปลูกจิตสำนึกข้าราชการตลอดจนการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การให้บริการในพื้นที่

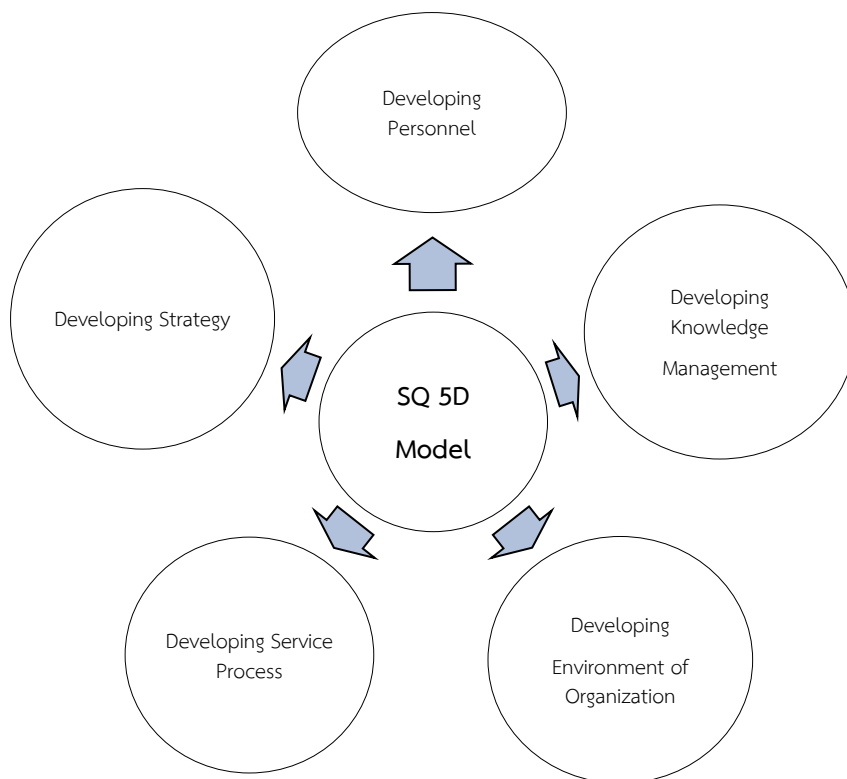
แนวทางที่ 2 พัฒนาการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการให้บริการ [Developing Knowledge Management] โดยการนำระบบกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ใน 3 ระดับ คือ 1) การพัฒนาระดับองค์การโดยจัดตั้ง “ศูนย์ข้อมูล KM” มีการกำหนดนโยบายการดำเนินงานการจัดการความรู้ โดยระบุประเด็นความรู้ด้านการให้บริการแก่ประชาชน มีการจัดทำแผนงาน โครงการ ตลอดจนเป้าหมายการดำเนินงาน และการติดตามประเมินผลที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ควรพัฒนาศูนย์เรียนรู้ชุมชนเพื่อเป็นศูนย์กลางการรวบรวมองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ 2) การพัฒนาทีมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยพิจารณาคัดเลือก

บุคลากรที่มีประสบการณ์และประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานมาหรือแบ่งปันความรู้ โดยการจัดเวที แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับตำบล อำเภอ และจังหวัด3) การพัฒนาระดับบุคคลโดยสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วม ในกิจกรรมการจัดการความรู้ การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อการสร้างโอกาสการเรียนรู้โดยให้ความสำคัญต่อ การวิเคราะห์ประเด็นปัญหาและแนวทางแก้ไข

แนวทางที่ 3 พัฒนาการจัดสภาพแวดล้อมขององค์การ [Developing Environment of Organization] โดยการจัดกิจกรรม5ส.อย่างต่อเนื่อง การพัฒนาภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมทั้งภายในและ ภายนอกองค์การบริหารส่วนตำบล การให้บริการระบบ WIFI การจัดบริการสถานที่ออกกำลังกายและสนามเด็ก เล่นที่มีอุปกรณ์ที่มีความคงทนแข็งแรงปลอดภัย และมีระบบการดูแลที่ต่อเนื่อง การนำข้อมูลจากการสอบถาม ความคิดเห็นของผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสภาพแวดล้อม เพื่อสร้างควมมีสุนทรีย์และเอื้อ ประโยชน์ต่อผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบล และการปฏิบัติงานของบุคลากร อีกทั้งการกำหนดแนวทางการพัฒนาและปรับปรุง อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่กลุ่มผู้สูงอายุ และผู้พิการ โดยนำข้อกำหนดของกฎกระทรวงที่กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และ คนชรา พ.ศ. 2558

แนวทางที่ 4 พัฒนาระบบและขั้นตอนการให้บริการ[Developing Service Process] โดย การวิเคราะห์ และลดขั้นตอนการให้บริการของแต่ละภารกิจลดการใช้เอกสารที่ไม่จำเป็น การตัดป้ายขั้นตอนการ ให้บริการ การประเมินการดำเนินงานตามการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน การเพิ่มช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น การใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ตลอดจนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและการนำผล ของการประเมินมาใช้ในการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

แนวทางที่ 5 พัฒนาการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น[Developing Strategy] โดยให้ความสำคัญ กับกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่การวิเคราะห์บริบทที่เกี่ยวข้อง กับท้องถิ่นทั้งปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกโดยเฉพาะทิศทางการพัฒนาประเทศในอนาคต การกำหนด เป้าประสงค์ และการวางกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อความสำเร็จตามแต่ละตัวชี้วัดตามเป้าประสงค์ของการพัฒนา ในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ตลอดจนการจัดทำแผนปฏิบัติการ บนพื้นฐานการมีส่วนร่วมและความต้องการ ของประชาชน โดยมีการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของโครงการหรือกิจกรรมการดำเนินงาน และการกำกับ ติดตามความสำเร็จของการดำเนินงานบนพื้นฐานการมีส่วนร่วมของประชาชน สำหรับแนวทางที่ผู้วิจัยได้ พัฒนาขึ้น และจัดทำเป็นแนวทางที่เหมาะสม 5 แนวทาง และภายหลังจากการสนทนากลุ่มโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยพัฒนาเป็นโมเดลที่เรียกว่า Service Quality Five Approaches Model: SQ 5D Model เพื่อเป็นแนวทาง ในการพัฒนาการบริหารจัดการ การให้บริการ ที่มีผลต่อคุณภาพการส่งมอบบริการ ขององค์การบริหารส่วน ตำบล ในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 Service Quality Five Approaches Model: SQ 5D Model พัฒนาโดยผู้วิจัย

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาการบริหารจัดการ การให้บริการ ที่มีผลต่อคุณภาพการส่งมอบบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศไทย” มีประเด็นสำคัญที่ นำมาอภิปรายดังนี้

1. จากการศึกษพบว่า การบริหารจัดการ การให้บริการ และคุณภาพการส่งมอบบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศไทย โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับสูง เมื่อพิจารณาไปในรายละเอียดยังพบว่า ด้านการบริหารเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกด้าน โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ เสีย ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการบริหารจัดการที่เข้าถึงความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่ง สอดคล้องกับ ครอสบี้ (Crosby, 1988) ที่อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็น แนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้

บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของผู้รับบริการ และจากการที่องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด และการเข้ามารับบริการโดยผ่านสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีทุกหมู่บ้าน ในการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาต่างๆเพื่อหาแนวทางการปรับปรุงแก้ไข เมื่อพิจารณาในรายละเอียดรายด้าน พบว่าด้านมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ และการบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ซึ่งปัจจัยที่สำคัญของคุณภาพการส่งมอบบริการนั้น จะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่สร้างความประทับใจ แก่ผู้ใช้บริการ และมีการปรับปรุงเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เพื่อนำไปสู่พัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนย่อมทำให้เกิดการตอบรับ เกิดความพึงพอใจในการให้บริการซึ่งประเด็นคุณภาพการส่งมอบบริการดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลัดดา เชิดสวัสดิ์ (2556) ที่ศึกษาแนวทางพัฒนาการบริหารตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จของการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปคือ ด้านคุณภาพการบริการด้านคุณค่าการบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้า ด้านความเป็นเลิศในงานบริการขององค์กร และด้านระดับคุณภาพการบริการอีกทั้งผลการวิจัยของ ธณัฐพล ชะอุ่มและปรีชา หงส์ไกรเลิศ (2558) ที่ศึกษาวิจัยการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย โดยผลของการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการในภาพรวมมีระดับการปฏิบัติในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ สมรรถนะ/ความสามารถทางการบริหาร รองลงมา คือ ภาวะผู้นำกลยุทธ์องค์การ วัฒนธรรมองค์กร ทรัพยากรการบริหาร บุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์ การมีส่วนร่วม และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ โครงสร้างองค์กร

2. จากผลของการวิเคราะห์ตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการส่งมอบบริการ และผลสรุปแนวทางการพัฒนาคุณภาพการส่งมอบบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศไทยหรือ Service Quality Five Approaches Mode (SQ 5D Model) ซึ่งประกอบด้วย 1. พัฒนาบุคลากร 2. พัฒนาการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการให้บริการ 3. พัฒนาการจัดสภาพแวดล้อมขององค์กร 4. พัฒนาระบบและขั้นตอนการให้บริการและ 5. พัฒนาการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นซึ่งแนวทางทั้ง 5 ดังกล่าวจะเป็นประเด็นสำคัญที่สามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการส่งมอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบนของประเทศไทยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนกร ชาวแกลง จินต์ วิภาตะกลัศ และสุทธนุ ศรีไสย์ (2559) ที่ศึกษาวิจัยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี โดยผลของการศึกษาพบว่า แนวทางที่มีประสิทธิผลสำหรับการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรีประกอบด้วย 1. พัฒนานองค์ความรู้และศักยภาพของผู้บริหารและทีมงาน 2. การจัดโครงการอบรมการบริหารจัดการองค์กร 3. การส่งเสริมการสร้างสรรคนวัตกรรมใหม่ๆ 4. การส่งเสริมให้ อบต.มีการวิจัยและประเมินผล 5. การส่งเสริมให้พนักงานมีความกระตือรือร้น 6. การพัฒนาเกณฑ์คัดเลือกพนักงาน 7. การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน 8. การสร้างจิตสำนึกและแรงจูงใจในการให้บริการที่มีมาตรฐานและ 9. การจัดตั้งศูนย์จัดเก็บความรู้ของ อบต.

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยการบริหารจัดการที่มีผลต่อคุณภาพการส่งมอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตตรวจราชการที่ 2 ภาคกลางตอนบน ของประเทศไทย และ ควรมีกลยุทธ์ในการดำเนินการดังนี้

1. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรมุ่งเน้นในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลโดยจัดทำแผนอัตรากำลังให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งต้องวางแผนในการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อเป็นหลักประกันในการปฏิบัติงาน อีกทั้งเป็นขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานส่วนตำบลในการปฏิบัติงาน

2. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรกำหนดนโยบายในการพัฒนาห้องปฏิบัติการบริหารส่วนตำบล เป็นศูนย์กลางองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่างๆ รวมถึงการพัฒนาสารสนเทศในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาสารสนเทศการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

3. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรกำหนดเป้าหมาย/กลยุทธ์ การพัฒนาท้องถิ่นอย่างชัดเจน โดยคำนึงถึงศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลและสภาพแวดล้อมใน และสามารถติดตามผลการปฏิบัติ ได้อย่างเป็นรูปธรรม สามารถตรวจสอบได้ โดยมุ่งเน้นการให้บริการประชาชนในพื้นที่ รวมถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนและพัฒนาในด้านอื่นๆ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิชาคุณภาพการส่งมอบบริการในทุกด้าน ทุกมิติ เพื่อเป็นการพัฒนาปรับปรุงงานด้านบริการ

2. ควรศึกษาความแตกต่างในมุมมองด้านบริการของประชาชนในพื้นที่เพื่อเป็นกระจุกสะกิดให้เห็นถึงคุณภาพการส่งมอบบริการในสายตาของผู้รับบริการ

เอกสารอ้างอิง

ชลัดดา เชิดสวัสดิ์. (2556). “แนวทางพัฒนาการบริหารตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.” วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรีปีที่ 11 ฉบับที่ 1 (เดือน กรกฎาคม – กันยายน 2557) : 64 – 73.

ธณัฐพล ชะอุ่ม และปรีชา หงส์ไกรเลิศ (2558). “การบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย.” วารสารวิชาการจัดการสมัยใหม่ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 (เดือนมกราคม – มิถุนายน 2558) : 137 - 152

ชนกร ขาวกลอง จินต์ วิภาตะกลัศ และสุทธนู ศรีไสย์. (2559). “การบริหารจัดการที่มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี” วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยเจ้าพระยา ปีที่ 4 ฉบับที่ 2: 61-75.

- (ราชกิจจานุเบกษา, (2542). พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้ แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2542 (2542, 17 พฤศจิกายน) ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 116 ตอนที่ 114 ก :48-66.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.(2550).การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ : เกณฑ์คุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550. กรุงเทพฯ.
- สันต์ชัย รัตนขวัญ. (2559). การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2559, จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2558). เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: บริษัท วิชั่น พริน แอนด์ มีเดีย จำกัด.
- Crosby, P.B. (1988). Quality Is Free. Mc Graw-Hill, New York, NY.
- Krejcie R.V. and Morgan, D.W. (1970). "Determining sample size for research activities" Journal of Education and Psychological Measurement, (3): 607-610.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. Journal of Marketing, 60(2)