



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล
การปฏิบัติราชการมิติด้านคุณภาพการให้บริการ

เสนอ

เทศบาลตำบลพระแท่น
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

โดย

สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน นครปฐม

พ.ศ. 2562

คำนำ

เทศบาลตำบลพระแท่น ร่วมกับ สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่น เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี 2562 ประเด็นการสำรวจประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์และสอบถามผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชนผู้รับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่น ผลการดำเนินงานได้รับความร่วมมืออย่างดีจากคณะผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลตำบลพระแท่น ตลอดจนประชาชนผู้รับบริการทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบคำถาม จนทำให้การดำเนินงานโครงการสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน จึงขอขอบคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลพระแท่น ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น และ
- 3) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ และการสอบถามจากกลุ่มผู้รับบริการจำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสำรวจ จำนวน 5 ตอน ประกอบด้วย 1) ข้อมูลเบื้องต้นใน ก า ร ร ับ บ ริ ก า ร 2) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ 3) งานบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น 4) ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลพระแท่น และ 5) ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเทศบาล

พระแท่น การวิเคราะห์ข้อมูลโดยตรวจสอบความถูกต้องของแบบสำรวจ นำเข้าข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่า

เ ป็ ย ง เ บ น ม า ต ร ฐ า น และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ T-test และ One-Way ANOVA

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.23) มีอายุ

เ น ลี ย 53 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน (ร้อยละ 60.00) ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด (ร้อยละ 26.67) มีรายได้เฉลี่ย 10,590.00 บาทต่อเดือน จำนวนครั้งของการใช้บริการที่เทศบาลตำบลพระแท่น เฉลี่ย 4 ครั้งต่อปี และส่วนใหญ่จะมาใช้บริการช่วงเวลา 10.01-12.00 น. (ร้อยละ 62.82)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่น อยู่ในเกณฑ์พอใจทั้ง 4 ด้าน มีดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด เท่ากับ 4.58 คะแนน รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับ 4.56 คะแนน ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คะแนน ตามลำดับ สำหรับผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เ ท ศ บ า ล ต ำ บ ล พระแท่นต่อกิจกรรมด้านงานบริการทั้ง 7 งาน พบว่า งานการรับรู้ของประชาชนต่อการดำเนินงานโครงการสานพลังชุมชนท้องถิ่น เท่ากับ 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร เท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 งานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ช่วยเหลือ เท่ากับ 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพงานผลิตและการบริการกิจการประจำปี ประจำปี 2562 เท่ากับ 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 งานโครงการ Happy Voice สานสายใยแห่งชุมชน เท่ากับ 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 งานโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมการคัดแยกขยะที่ต้นทาง เท่ากับ 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80 และงานบริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เท่ากับ 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี คิดเป็นร้อยละ 91.40 เปรียบเทียบเป็นร้อยละของความพึงพอใจตามเกณฑ์การประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ระหว่างร้อยละ 90.00 – 94.90 ดังนั้นเทียบเป็นคะแนนที่ได้ 9 คะแนน

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
บทสรุปผู้บริหาร	(2)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ในการสำรวจ	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตการสำรวจ	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 บทนำ	5
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	8
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ	17
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
กรอบแนวคิดในการสำรวจ	27
สมมติฐานการสำรวจ	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการสำรวจ	28
ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ	28
การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
ระยะเวลาดำเนินการสำรวจข้อมูล	29
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	29
การวิเคราะห์ข้อมูล	30
เกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัด	30
บทที่ 4 ผลการสำรวจและข้อวิจารณ์	32
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ	32
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	33
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลพระแท่น	35
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน	39
ตอนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	42
บทที่ 5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ	48
สรุปผลการสำรวจ	48
อภิปรายผล	50
เอกสารอ้างอิง	56

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	59
ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	57
ภาคผนวก ข ประมวลกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลพระแท่น อําเภอนาทม จังหัดกาญจนบุรี	62
ภาคผนวก ค เอกสารแจ้งผลการขึ้นทะเบียนที่ปรึกษาไทย	65

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนครั้งของการรับบริการ	32
2	เวลาการรับบริการ	33
3	เพศของผู้รับบริการ	33
4	อายุของผู้รับบริการ	33
5	สถานภาพสมรสของผู้รับบริการ	34
6	ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ	34
7	การประกอบอาชีพของผู้รับบริการ	35
8	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ	35
9	จำนวนของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ	36
10	แสดงความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	37
11	แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	37
12	แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ	38
13	แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	39
14	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามเพศของผู้รับบริการ	40
15	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามช่วงอายุของผู้รับบริการ	40
16	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
17	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ	41
18	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ	41
19	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามจำนวนครั้งในการรับบริการของผู้รับบริการ	42
20	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามช่วงเวลาในการรับบริการของผู้รับบริการ	42
21	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	43
22	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร	43
23	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์	44
24	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมการคัดแยกขยะที่ต้นทาง	44
25	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการรับรู้ของประชาชนต่อการดำเนินงานโครงการสานพลังชุมชนท้องถิ่น	45
26	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานโครงการ Happy Voice สานสายใยแห่งชุมชน	45
27	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพงานผลิตและการบริการกิจการประปา ประจำปี 2562	46

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)	14
2	แสดงกรอบแนวคิดในการสำรวจ	27

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้ให้ความสำคัญต่อการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะมาตรา 250 บัญญัติไว้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวร้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญฉบับดังกล่าว ยังได้เน้นการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชน

ในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน ซึ่งในองค์กรดังกล่าวมีทั้งบุคลากร ที่เป็นข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และบุคลากรที่มาจากการเลือกตั้ง ร่วมกันทำหน้าที่ในการบริหารจัดการ และดำเนินงานในท้องถิ่นนั้น ๆ และให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรจะต้องมีการวางแผนกำลังคน การวิเคราะห์การจัดโครงสร้างและอย่างมีระบบ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลตามเจตนารมณ์ของกระทรวงมหาดไทยและรัฐบาลต่อไป

เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมุ่งเน้นการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่งให้เกิดผลสำเร็จตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า และที่สำคัญเทศบาลต้องสามารถจัดการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดแนวนโยบายในการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ในส่วนของเทศบาล พนักงานและเจ้าหน้าที่จะได้รับประโยชน์ตอบแทน ต้องได้รับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการจาก ก.ทจ. และหนึ่งในกรอบงานการประเมินต้องประเมินคุณภาพการให้บริการโดยการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลพระแท่น ได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบล เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนและ

เพื่อเป็นขวัญกำลังใจแก่พนักงานที่ตั้งใจทุ่มเทการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ จึงได้ร่วมกับสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่น เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์ในการสำรวจ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น
2. เพื่อให้คณะผู้บริหาร ข้าราชการและพนักงานของเทศบาลตำบลพระแท่นสามารถนำผลการสำรวจไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการดำเนินงาน ด้านการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะเป็นตัวบ่งชี้มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น อันจะนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพต่อไป

ขอบเขตการสำรวจ

1. ขอบเขตด้านประชากร ทำการศึกษาครอกลุ่มประชากรในเขตเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 390 คน
2. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการสำรวจ ทำการศึกษากิจการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลพระแท่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 7 ภาระงาน ประกอบด้วย
 - 3.1 ภาระงานบริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - 3.2 ภาระงานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร
 - 3.3 ภาระงานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์
 - 3.4 ภาระงานโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมการคัดแยกขยะที่ต้นทาง

3.5 ภาระงานการรับรู้ของประชาชนต่อการดำเนินงานโครงการสานพลังชุมชน
ท้องถิ่น

3.6 ภาระงานโครงการ Happy Voice สานสายใยแห่งชุมชน

3.7 ภาระงานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพงานผลิตและการบริการกิจการประจำปี
ประจำปี 2562

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้น
ของผู้รับบริการ ภายหลังจากได้รับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่น ซึ่งมีความพึงพอใจในด้าน
ต่าง ๆ ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ
ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย
ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียง
ตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ
ขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่
หลากหลาย ชัดเจน เข้าใจง่าย และทันเวลา สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และมีช่องทางรับเรื่อง
ร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ ความสุภาพ กิริยามารยาท
ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มี
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วย
แก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์
สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน
การเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรง
อาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความ
เพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ
การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ป้ายข้อความบอกจุด
บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ
และเอกสารให้ความรู้

เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือ
หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัด
กาญจนบุรี

งานให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น หมายถึง งานที่เทศบาลตำบลพระแท่น ขอรับการประเมินความพึงพอใจจากผู้บริการ จำนวน 7 งาน คือ 1) ภาระงานบริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) ภาระงานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร 3) ภาระงานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ 4) ภาระงานโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมการตัดแยกขยะที่ต้นทาง 5) ภาระงานการรับรู้ของประชาชนต่อการดำเนินงานโครงการสานพลังชุมชนท้องถิ่น 6) ภาระงานโครงการ Happy Voice สานสายใยแห่งชุมชน 7) ภาระงานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพงานผลิตและการบริการกิจการประปา ประจำปี 2562

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้สำรวจได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และการให้บริการ ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

Wolman (1973: 392) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามความหมาย ของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ว่าเป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

Mullins (1985: 280) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการให้ตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นจะเกิดความพอใจเป็นการสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

Kotler (1994) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากกาเปรียบเทียบ ระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่า ความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่าสิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีก รูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจแต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

พจนา นุ่มหันธ์ (2550: 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นอารมณ์ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลที่สืบเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ

โดยจะแสดงปรากฏออกมาทางพฤติกรรม เกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง และบรรลุ จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้รับหนึ่งหรือได้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถ ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้และจะรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่ง หมาย ความต้องการและแรงจูงใจ

จันจิรา จิตจง (2552: 32) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึก หรือ ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบพอใจ ต่อการที่บุคคลอื่นกระทำ การสิ่งใด

สิ่งหนึ่งตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลหนึ่ง ที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะ เกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ ความพึงพอใจ ของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน หรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละ คน

และความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเสมอภาค ความเป็นกันเอง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ เป็นต้น

จิตจาร์ตัน โนนรุ่งเรือง (2553: 9) ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่ มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้ โดยแสดงออกมาใน รูปของความรู้สึกที่พึงพอใจมาก ปานกลาง น้อย ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

สุธาดา สีนทองวัฒนา (2554: 6) ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึก หรือ ทัศนคติ ของ บุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงการประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งนั้น เป็นไปในทางบวก หรือทางลบ ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อมี ความสุข ปราศจากความเป็นทุกข์ได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน หรือบรรลุ จุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งต่อสิ่งนั้น แสดงให้เห็นสภาพของความพึงพอใจ ในสิ่งนั้นด้วย แต่ถ้าเป็น ความรู้สึกที่ปราศจากความสุข มีความทุกข์ได้รับการตอบสนองไม่สมบูรณ์ครบถ้วน หรือไม่บรรลุ จุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งต่อสิ่งนั้น ก็จะมีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ จึงแสดงให้เห็นสภาพ ของความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น ดังนั้นความพึงพอใจจึงอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลาและ สถานการณ์ รวมทั้งสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกหรือ ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบ พอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำ การสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนา ให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่ง จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจ ของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละ บุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถ ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็น กันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

อมรรัตน์ บุญภา (2557) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกของมนุษย์ที่ได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการในระดับหนึ่ง ในห้วงเวลานั้น ๆ ซึ่งอาจเป็นสิ่งของที่

ได้รับ การบริการที่ตรงใจ ความสะดวกสบาย ความคุ้มค่าความยุติธรรม ที่แสดงออกมาทางพฤติกรรม โดยแสดงออกมาในด้านบวก เช่น การมีความสุขกับ การที่ได้สิ่งของที่ตนต้องการ

เอมอร์ พงษ์เกิดลาภ (2558: 11) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความรู้สึกต่อการตอบสนองความต้องการในด้านบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะมีโอกาสเปลี่ยนแปลงไปจากผลการตอบสนองความต้องการของตนเองต่อสิ่งนั้น

การวัดความพึงพอใจ

ลัทธินิการ ศรีวะระมย์ (2538: 156) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในงานสามารถกระทำ 2 วิธี คือ

1. การวัดแบบให้คะแนนเดี่ยว (Single Global Rating) เป็นการถามใช้แบบสอบถามคำถามโดยให้พนักงานตอบเป็นรายบุคคลและให้คะแนนเป็นช่วง ๆ ระหว่าง 1-5 โดยตอบว่าความพึงพอใจมากที่สุด พอใจ เฉย ๆ ไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจอย่างมาก

2. การวัดแบบให้คะแนนรวบยอด (Summation score) สเกลการวัดทัศนคติที่ถามผู้ตอบให้แบ่งสัดส่วนจากคะแนนที่คงที่ เพื่อระบุถึงความสำคัญที่สัมพันธ์ของคุณสมบัติต่าง ๆ หรือหมายถึงสเกลการให้คะแนนเชิงเปรียบเทียบ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534: 39) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจอาจกระทำ ได้หลายวิธีดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นที่นิยมทำกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มหรือกำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ หรือคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ และบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตจากกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542: 7) การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Service" ซึ่งหากนำตัวอักษรแต่ละตัวมาแยกเป็นคำใหม่ จะพบคำที่มีความหมายดี ๆ จำนวนหนึ่ง ซึ่งเป็นลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี ดังนี้

S = Smiling & Sympathy คือ ยิ้มแย้ม และเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ

E = Early Response คือ ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันใดเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner คือ ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจ มิใช่ทำแบบเสียไม่ได้

I = Image Enhancing คือ แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมสร้าง ภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy คือ กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาดี อ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ มีความกระฉับกระเฉง และความกระตือรือร้นอยู่เสมอในขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

Millet (1954 อ้างถึงใน อมรรรัตน์ บุญภา, 2557) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของ การบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้อง มีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวน การบริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไปมุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

สุนันทา ทวีผล (2550: 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ขาด ๆ หาย ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ความหมายของคุณภาพการบริการ

Schmenner (1995 อ้างถึงใน อมรรรัตน์ บุญญา, 2557) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการ นั้นเอง

Zineldin (1996 อ้างถึงใน อมรรรัตน์ บุญญา, 2557) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการ

ประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) (มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2554) มีหลักการดังนี้

1. ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (Customer focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการ ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
2. มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว
3. ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork & Empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงาน จะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูลและโอกาสเพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่
4. มุ่งมั่นกระบวนการ (Process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด
5. มีกระบวนการแก้ปัญหา (Problem solving process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มต้นด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบ ทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน
6. ผู้นำให้การสนับสนุน (Leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช
7. พัฒนาไม่หยุดยั้ง (Continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หากมีการปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพ ด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ลักษณะองค์กรแห่งการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547: 173) กล่าวว่า ลักษณะองค์กรแห่งการบริการประกอบด้วย

1. ให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้าเป็นหลัก
2. ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ
3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า
4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ
5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา
6. ติดต่อพนักงานเหมือนติดต่อผู้จัดการ

7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการ
9. มีบรรยากาศของความสนุกสนาน
10. มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การบริการที่เป็นเลิศ

กัญญารัตน์ พุ่มม่วง (2556) ได้กล่าวว่า การบริการที่เป็นเลิศ หมายถึง การให้บริการอย่างจริงใจและจริงจัง คำว่า “บริการ” หมายถึง การรู้จักการเสียสละ อดทน ช่วยเหลือ เกื้อกูล อำนวยความสะดวก ให้ความเป็นธรรมเสมอภาค และตระหนักเสมอว่า ประารถนาให้คนอื่นทำอะไรให้เราอย่างไร เราต้องทำสิ่งนั้นให้แก่ผู้อื่นก่อน คือ “การรู้จักให้” ให้บริการแก่ผู้รับบริการที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบร่วมกันภายใต้กฎระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ เป็น

ค ร ี่ อ ง มี อ

ในการอำนวยความสะดวกในการทำงานเพื่อรักษาความถูกต้อง เทียบธรรม ความเป็นมืออาชีพ เป็นผู้ให้บริการที่รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมโดยทำเป็นกระบวนการ และมีความต่อเนื่องรักในอาชีพบริการ รักผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาค รักงานที่ได้รับมอบหมาย รักการช่วยเหลือและการมีส่วนร่วม ตลอดจนมุ่งปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจังไม่เพียงแต่คิดแล้วไม่ลงมือทำต้องตระหนักเสมอว่าการบริการที่เป็นเลิศแบบมีส่วนร่วมจะต้องอยู่ในหัวใจผู้ให้บริการเสมอ การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้นผู้ปฏิบัติงานทุกท่านหรือทุกส่วนงานควรคำนึงถึงข้ออื่น ๆ ดังนี้

- 1) ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนเองรับผิดชอบ สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด
- 2) มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ให้บริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่น่าพอใจต่อผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดการบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น
- 3) ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้นจะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับให้ความช่วยเหลือแสดงความห่วงใยจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ
- 4) ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาสุภาพเป็นสิ่งแสดงออกจากความคิดความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดีเพื่อให้ผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ
- 5) ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือการบริการที่ทำอยู่ เช่น เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็จะปฏิบัติไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ ดังนั้นควรมีแนวความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูปงานด้านการบริการ

6) ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานด้านบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่แตกต่างกัน ดังนั้น กิริยามารยาทของผู้รับบริการจะแตกต่างกันไป เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ในสิ่งที่ตนเองคาดหวัง อาจจะถูกตำหนิ พุดจก้าวร้าย กิริยามารยาทไม่ดีใส่ผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมอารมณ์ให้ได้เป็นอย่างดี

7) ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือเข้ามา แต่บางกรณีผู้รับบริการที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีการแก้ไขปัญหาย่างมีสติ อาจจะไม่เลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกให้แก่ผู้รับบริการด้วย

8) มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ให้บริการจึงต้องมีความคิด ความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิด ความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่นก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศได้ต่อไป

9) มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ (Responsibility) ในงานด้านบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “เป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “เป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการอย่างดีที่สุดจากคำกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องประกอบด้วยสิ่งที่กล่าวไว้ข้างต้น การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศไม่เพียงแต่เป็นผู้ให้ข้อมูลทางวิชาการที่ดี แต่ต้องมีความรู้สึกรู้จักคิดทางจิตวิทยา เพื่อเป็นแนวทางในการสังเกตผู้รับบริการว่าต้องการอะไร เพื่อการบริการที่ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการและทำให้ผู้รับบริการประทับใจอยากใช้บริการครั้งต่อไป

การวัดคุณภาพการให้บริการ

กัญญารัตน์ พินม่วง (2556) กล่าวว่า การวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของผู้รับบริการหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไปปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ นั่นก็คือการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นไปตามความคาดหวังมากน้อยเพียงใด

กรอนรูส (Gronroos, 1984 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทตศิวัช , 2552) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

(1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็น การ พิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และ ทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

(2) ทศคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

(3) การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

(4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

(5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

(6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

นอกจากนี้ สตีฟ และคูก (Steve and Cook, 1995 : 53 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวิชัย , 2552) ยังชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กร การที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการ ดังต่อไปนี้

- (1) การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ
- (2) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
- (3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
- (4) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
- (5) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
- (6) คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
- (7) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
- (8) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
- (9) ความรวดเร็วในการให้บริการ

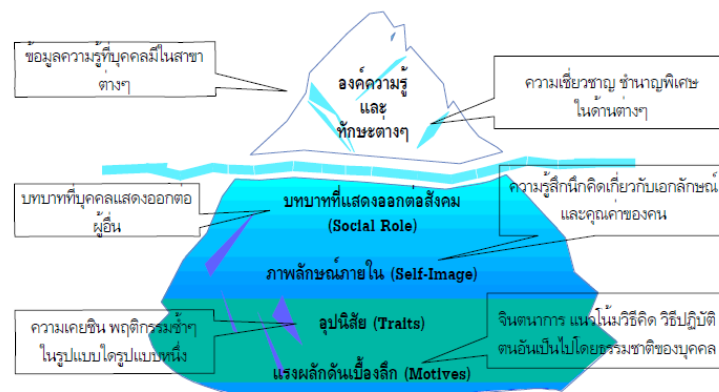
สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กรพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือเอกชน จึงต้องให้ความสำคัญต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความ ต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้ อย่างเด่นชัด

สมรรถนะขององค์กร

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ได้กล่าวว่า ศาสตราจารย์ David C. McClelland นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัย Harvard เป็นผู้ริเริ่มแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ โดยพัฒนาแบบทดสอบทางบุคลิกภาพเพื่อศึกษาว่าบุคคลที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีทัศนคติ และนิสัยอย่างไร McClelland ได้ใช้ความรู้ในเรื่องเหล่านี้ช่วยแก้ไขปัญหาการคัดเลือกบุคคลให้แก่หน่วยงานของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา ได้แก่ ปัญหากระบวนการคัดเลือกที่เน้นการวัดความถนัดที่ทำให้คนผิวดำและชนกลุ่มน้อยอื่น ๆ ไม่ได้รับการคัดเลือก (ซึ่งผิดกฎหมาย) และปัญหาผลการทดสอบความถนัดที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานน้อยมาก (ซึ่งแสดงว่าการทดสอบความถนัดไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้) McClelland ได้เก็บข้อมูลของกลุ่มผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานโดดเด่น และผู้ที่ไม่ได้มีผลงานโดดเด่นด้วยการสัมภาษณ์ซึ่งพบว่าสมรรถนะเกี่ยวกับความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานไม่ใช่การทดสอบด้วยแบบทดสอบความถนัด บทความเรื่อง Testing for Competence Rather Than for Intelligence ของ McClelland ที่ตีพิมพ์ในปี 1973 ได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางจากนักวิชาการทั้งที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างไรก็ดี McClelland ก็ได้ทำให้สมรรถนะได้รับความสนใจศึกษา และใช้กันต่อ ๆ มาจนถึงทุกวันนี้

แนวคิดเรื่องสมรรถนะมักมีการอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ดังภาพที่แสดงด้านล่าง ซึ่งอธิบายว่า ความแตกต่าง ระหว่างบุคคลเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็ง โดยมีส่วนที่เห็นได้ง่าย และพัฒนาได้ง่าย คือส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ นั่นคือองค์ความรู้และทักษะต่างๆ ที่บุคคลมีอยู่ และส่วนใหญ่ที่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้น้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ส่วนที่อยู่ใต้น้ำนี้มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมากและเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก



ภาพที่ 1 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)

การที่บุคคลจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างใดขึ้นอยู่กับคุณลักษณะที่บุคคลมีอยู่ซึ่งอธิบายในตัวแบบภูเขาน้ำแข็ง คือ ทั้งความรู้ทักษะ/ความสามารถ (ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ) และคุณลักษณะอื่น ๆ (ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ) ของบุคคลนั้น ๆ

2. องค์ประกอบของสมรรถนะ

หลักแนวคิดของ David McClelland กล่าวถึง องค์ประกอบของสมรรถนะ 5 ส่วน คือ

2.1 ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์

2.2 ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว

2.3 บทบาททางสังคม (Social Role) หมายถึง สิ่งที่บุคคลต้องการสื่อให้บุคคลอื่นในสังคมเห็นว่าตัวเขามีบทบาทอย่างไรต่อสังคม เช่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น

2.4 ภาพพจน์หรือมโนทัศน์เกี่ยวกับตัวเอง (Self-image) หมายถึง ภาพพจน์หรือ มโนทัศน์ ที่บุคคลมองตัวเองว่าเป็นอย่างไร เช่น เป็นผู้นำ เป็นผู้เชี่ยวชาญ เป็นศิลปิน เป็นต้น

2.5 แรงจูงใจ/เจตนา (Motive/Attitude) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

3. ความหมายของสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ได้กำหนดนิยามของสมรรถนะ คือ “คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ

ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร” กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ตัวอย่าง เช่น สมรรถนะการบริการที่ดีซึ่งอธิบายว่า “สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้” นั้น หากขาดองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ในงาน หรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น อาจต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อุดหนุน ชอบช่วยเหลือผู้อื่นแล้วบุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการใ ห้ บ ริ ก า ร ที่ผู้รับบริการต้องการได้

สมฤทัย อยู่รอด (2555) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่า สมรรถนะเป็นความรู้ ความสามารถ เฉพาะส่วนบุคคล ซึ่งจะแสดงออกมาหรือไม่ขึ้นอยู่กับโอกาสในการปฏิบัติงาน หรือการค้นหา นวัตกรรมเพื่อให้พบกับสมรรถนะที่ซ่อนเอาไว้ออกมาใช้ซึ่งสามารถนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย

กัญญาภา พวงมะลิ (2556) สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อน ร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร

ประเภทของสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548, หน้า 9-13) ได้จัดทำโมเดลสมรรถนะ

สำหรับข้าราชการพลเรือนไทย ประกอบด้วยสมรรถนะ 2 ประเภท คือ สมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนไทยทุกคน และสมรรถนะประจำกลุ่มงานสำหรับแต่ละกลุ่มงาน จำแนกได้ดังนี้

1. สมรรถนะหลักคือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบ เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกันประกอบด้วยสมรรถนะ 5 สมรรถนะ คือ

1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)

1.2 การบริการที่ดี (Service Mind)

1.3 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)

1.4 จริยธรรม (Integrity)

1.5 ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork)

2. สมรรถนะประจำกลุ่มงาน คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงานเพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และส่งเสริมให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น โดยโมเดลสมรรถนะกำหนดให้แต่ละกลุ่มงานมีสมรรถนะประจำกลุ่มงานละ 3 สมรรถนะ (ยกเว้นกลุ่มงานนักบริหารระดับสูงมี 5 สมรรถนะ) สมรรถนะประจำกลุ่มงานมี ทั้งหมด 20 สมรรถนะด้วยกัน คือ

2.1 การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)

2.2 การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)

2.3 การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others)

2.4 การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable)

2.5 การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)

2.6 ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity)

2.7 ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding)

2.8 ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness)

2.9 การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness)

2.10 ความถูกต้องของงาน (Concern for Order)

2.11 ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence)

2.12 ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility)

2.13 ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing)

2.14 สภาวะสภาวะผู้นำ (Leadership)

2.15 สุนทรียภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality)

2.16 วิสัยทัศน์ (Visioning)

2.17 การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)

2.18 ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership)

2.19 การควบคุมตนเอง (Self Control)

2.20 การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (Empowering Others)

การประเมินสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548, หน้า 15-16) ซึ่งแบ่งออกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ 3 กลุ่ม คือ

1. Tests of Performance เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้รับการทดสอบทำงานบางอย่าง เช่น การเขียนอธิบายคำตอบ, การเลือกตอบข้อที่ถูกที่สุด หรือการคิดว่าถ้ารูปทรงเรขาคณิตที่แสดงบนจอหมุนไปแล้วจะเป็นรูปใด แบบทดสอบประเภทนี้ออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถของบุคคล (can do) ภายใต้เงื่อนไขของการทดสอบ ตัวอย่างของแบบทดสอบประเภทนี้ ได้แก่ แบบทดสอบความสามารถทางสมองโดยทั่วไป (general mental ability) แบบทดสอบที่วัดความสามารถเฉพาะ เช่น spatial ability หรือความเข้าใจด้านเครื่องยนต์กลไก และแบบทดสอบที่วัดทักษะหรือความสามารถทาง ด้านร่างกาย

2. Behavior Observations เป็นแบบทดสอบที่เกี่ยวข้องกับการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับการทดสอบในบางสถานการณ์ แบบทดสอบ ประเภทนี้ต่างจากประเภทแรกตรงที่ผู้เข้ารับการทดสอบไม่ได้ต้องพยายามทำงานอะไรบางอย่างที่ออกแบบมาเป็นอย่างดีแล้ว แต่เป็นการถูกสังเกตและประเมินพฤติกรรมในบางสถานการณ์ เช่น การสังเกตพฤติกรรม การเข้าสังคม พฤติกรรมการทำงาน การสัมภาษณ์ก็อาจจัดอยู่ในกลุ่มนี้ด้วย

3. Self Reports เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้ตอบรายงานเกี่ยวกับตนเอง เช่น ความรู้สึก ทัศนคติ ความเชื่อ ความสนใจ แบบทดสอบ บุคลิกภาพ แบบสอบถาม แบบสำรวจความคิดเห็น ต่าง ๆ การตอบคำถามประเภทนี้ อาจจะไม่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่แท้จริงของผู้ตอบก็ได้ การทดสอบบางอย่าง เช่น การสัมภาษณ์อาจเป็นการผสมกันระหว่าง Behavior Observations และ Self Reports เพราะการถามคำถามใน การสัมภาษณ์อาจเกี่ยวข้องกับ ความรู้สึก ความคิด และทัศนคติของผู้ถูกสัมภาษณ์ และในขณะที่เดียวกันผู้สัมภาษณ์ก็สังเกตพฤติกรรมของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยในขณะเดียวกัน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

ลักษณะของความพึงพอใจในการให้บริการ

จิตตินันท์ เดชคุปต์ และคณะ (2542: 25) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน

บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง การบริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับบริการจริงตามกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะว่าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

Thomas & Earl. (1995) ได้ให้แนวความคิดความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าพอใจ เป็นที่บริษัทเชื่อว่า มีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการบริการ ผู้บริหารขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและผลดีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ

Ernest & Ilgen (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งไม่ต้องการ

Maslow (1990) เป็นนักจิตวิทยา มีแนวความคิดเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของมนุษย์ว่า ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นตอนและเป็นการยากมากที่มนุษย์จะมีความพึงพอใจสิ่งใดเพียงสิ่งเดียว ทั้งนี้เพราะในธรรมชาติของมนุษย์นั้นเมื่อความปรารถนาอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้วก็จะมีความปรารถนาถัดไปที่สูงขึ้นเข้ามาแทนที่ความต้องการถัดไปที่สูงกว่า แบ่งเป็นลำดับขั้นตอน 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดตามความคิดของมาสโลว์ ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งจะขาดเสียมิได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และการพักผ่อน

2. ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย (Safety and security needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการสนองตอบในขั้นที่หนึ่งแล้ว ความต้องการขั้นที่ 2 ก็จะมา ความต้องการในขั้นนี้จะเป็นความต้องการในการป้องกันตนเองให้พ้นจากอันตรายและมีความมั่นคง

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or belongingness needs) เมื่อความต้องการทางกายภาพและความปลอดภัยได้รับการสนองตอบแล้ว ความต้องการทางสังคมก็จะเกิดขึ้น ตามมาความต้องการทางสังคม คือ ความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่น รวมทั้งต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem or status needs) ความต้องการขั้นนี้มี ความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม คือ ความต้องการมีฐานเด่นเป็นที่ยอมรับในสังคม

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดหรือความต้องการประจักษ์ตน (Self actualization or self realization) ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำกว่าได้รับการสนองตอบจนเป็นที่พอใจแล้ว บุคคลที่มีความต้องการในขั้นนี้จึงมีไม่มาก

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการ

จिरักัญญา อ่อนละออ (2546: 6) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับบริการในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งนั้นอาจไม่คงที่และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. สินค้าที่บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ

2. ราคาค่าบริการความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อราคาค่าบริการนั้นเหมาะสมและผู้รับบริการเต็มใจที่จะจ่าย แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเจตคติของผู้รับบริการแต่ละคนนั้นย่อมไม่เหมือนกัน

3. สถานที่บริการทำเลที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวกและสถานที่ตั้งของสถานที่บริการมีการกระจายสาขาพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการได้อย่างสะดวกก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

4. การส่งเสริมแนะนำการบริการ เช่น การที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อช่องทางต่าง ๆ ในการบริการก็เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจได้เหมือนกัน

5. ผู้ให้บริการถือเป็นบุคคลสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรคำนึงถึงเป็นหลักว่าทำอย่างไรจึงจะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ เช่น บรรยากาศภายในสถานที่บริการ หรือสถานที่ข้างเคียงก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

7. กระบวนการบริการ ได้แก่ วิธีการนำเสนอการบริการว่าทำอย่างไรจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเพราะหากประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการไม่ดีก็จะทำให้ผู้รับบริการไม่คล่องตัว

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้อง มีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้าก็มีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

1.7 ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะการศึกษา เป็นต้น

1.9 ค่าชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะคติในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2 ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

2.3 การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการ และชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

สัญญา เจริญกล้า (2557: 58-59) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ กล่าวได้ว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ขององค์การจะต้องมีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้าย ประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน การบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การมีความพึงพอใจอย่างยิ่ง

2. ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ กล่าวได้ว่า ในการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับ ผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้มารับ บริการอย่างเสมอภาค และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับ ตามกฎหมาย เป็นสำคัญ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การมีความพึงพอใจ

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ กล่าวได้ว่า ผู้มารับบริการได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่องค์การให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไวและถูกต้อง และมีตัวอย่าง การรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการ จึงทำให้ ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ กล่าวได้ว่า การแจ้งเบอร์โทรศัพท์ ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถ ติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา และได้แจ้งข้อมูล ที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสาร วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การเกิดความพึงพอใจ

5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ กล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะที่ให้บริการ ช่วยอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็ว และยอมรับคำตำหนิติชม พร้อมปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การเกิดความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ (2561) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิด ความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับกรออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในางานบริการ

7. กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน เช่น บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมชาย สนสาขา (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม พบว่า ความพึงพอใจของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64 คะแนน) ผลสมมติฐาน พบว่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้านและผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ผู้ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

สุธาดา สินทองวัฒนา (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสุพรรณ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสุพรรณ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.61 คะแนน) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74 คะแนน) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.54 และ 3.50 ตามลำดับ) และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสุพรรณ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ไม่แตกต่างกัน

อำนาจ วัฒนบงกช (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรางพิบูล อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรางพิบูลระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนของครอบครัวเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรางพิบูลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

อมรรรัตน์ บุญภา (2557) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี การศึกษาค้นคว้ามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอ

แก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการภาพรวม ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึ่งพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึ่งพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอมอร พงษ์เกิดลาภ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ การศึกษาและรายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพและอาชีพมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนไม่แตกต่าง

สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์ (2559) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย ผลการวิเคราะห์ห้ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัย การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าระดับของปัจจัยการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.52 และด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.91 ผลการวิเคราะห์ห้ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัย หลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าสูงสุด เท่ากับ 4.22 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า หลักคุณธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.32 และหลักความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.04 ผลการวิเคราะห์ห้ระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

ในจังหวัดเลยกลุ่มตัวอย่างเห็นความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ เทศบาลในจังหวัดเลยในภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.44 และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.22 การทดสอบสมมติฐาน พบว่าด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ด้านการให้ความสำคัญ กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความคุ้มค่าส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ปิยะ กล้าประเสริฐ (2559) ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดประทุมธานี ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการให้สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90

เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการวางแผนส่งเสริม การลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านสาธารณสุข และด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 ส่วนด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย มีประสิทธิภาพในการให้บริการต่ำกว่าร้อยละ 90 ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

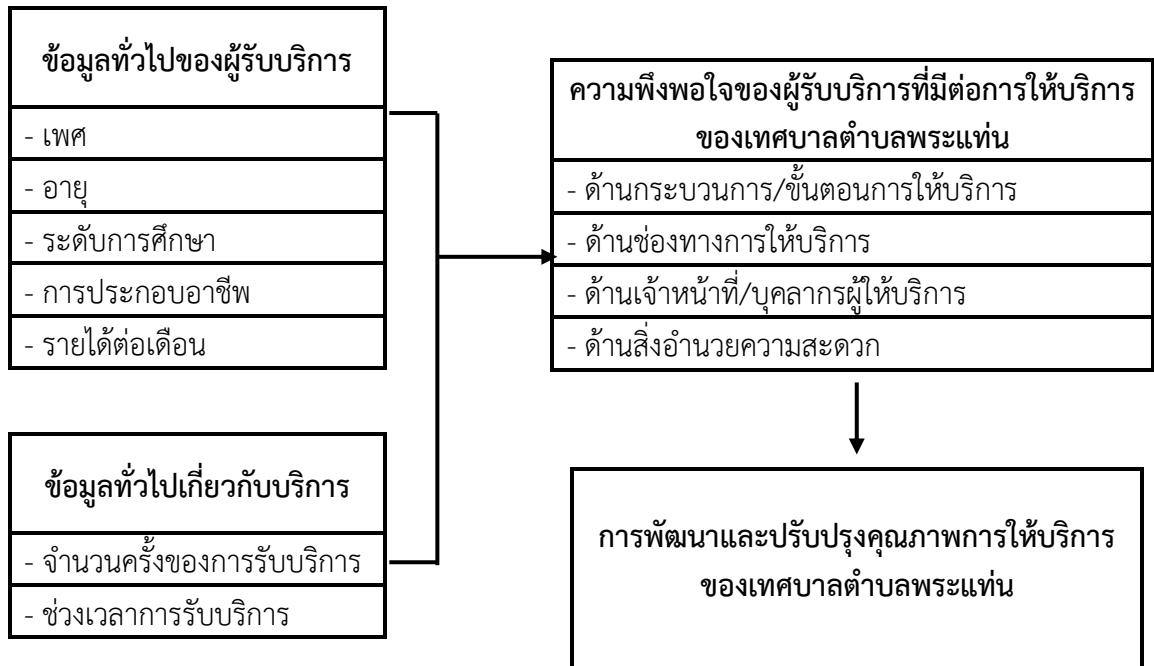
สุธรรม หนาบศักดิ์ (2560) ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการ ใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอน การให้บริการ ($\bar{X} = 4.47$) ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.44$) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ และคณะ (2560) ศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก โดยองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ เป็นการสร้างรากฐานคุณภาพชีวิต โดยตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ดังนั้นการประเมินผล ความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี และศึกษาความพึงพอใจของลักษณะงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษีและงานด้านอื่น ๆ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม 4 ชุด โดยทำการสำรวจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบ

ถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี จำนวน 400 ราย ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ผลการศึกษารูปได้ดังนี้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม งานด้าน สาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านอื่น ๆ ปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจแต่ละงาน ดังนี้ ร้อย ละ 96.6 ร้อยละ 96.8 ร้อยละ 96.4 และร้อยละ 96.4 คำนวณ = $386.2/4 = 96.6$ คะแนนที่ได้ = 10 คะแนน

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2561) ศึกษาผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2559 งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาคใต้ปีงบประมาณ พ.ศ.2559 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 130 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 11 จังหวัด ประกอบด้วยจังหวัดกระบี่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดนราธิวาส จังหวัดพังงา จังหวัดพัทลุง จังหวัดภูเก็ต จังหวัดระนอง จังหวัดสตูล จังหวัดสงขลา จังหวัดตรัง และจังหวัดยะลา ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนา ด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง นั่นคือ (1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น (2) ลดขั้นตอนการให้บริการ บริการหลากหลายช่องทาง พัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ (3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่าง ๆ และ (4) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่าง ๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

กรอบแนวคิดในการสำรวจ



ภาพที่ 2 แสดงกรอบแนวคิดทางการวิจัย

สมมติฐานในการสำรวจ

1. ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกัน
5. ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกัน
6. ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการรับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกัน
7. ผู้รับบริการที่รับบริการในช่วงเวลาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีการสำรวจ

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแพ่ง อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งมีประชากรทั้งสิ้น 6,216 คน

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ทำการศึกษามีจำนวนมาก คณะผู้ทำการสำรวจข้อมูล ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลพระแพ่ง คณะผู้สำรวจใช้วิธีการของ Taro Yamane โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ซึ่งได้มาจากการสุ่มโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N แทน ขนาดของประชากร
e แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มที่ยอมรับได้ (Sampling Error) ในที่นี้กำหนดให้ไม่เกิน 0.05

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} N &= \frac{6,216}{1 + 6,216 (0.05)^2} \\ &= 375.82 \text{ คน หรือ } 376 \text{ คน} \end{aligned}$$

ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งเป็นผู้รับบริการที่อยู่ในเขตการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแพ่ง หลังจากนั้นคณะผู้สำรวจได้ลงพื้นที่เก็บข้อมูล โดยสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากประชากรทั้งหมด ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้สำรวจใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ และการสอบถาม โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างจากครัวเรือนของเทศบาลตำบลพระแพ่ง อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผู้สำรวจมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์เครื่องมือและตัวชี้วัด

ผู้สำรวจทำการศึกษาจากเอกสารทางด้านการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ รวมทั้งการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการ

เทคนิคการสนทนากลุ่มเจาะจง (Focus Group Technique) โดยผู้สำรวจทำการสัมภาษณ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหาร ข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างเครื่องมือ ฉบับใช้จริง การวิจัยและตรวจสอบคุณภาพ

ผู้สำรวจได้สร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยยึดตามแบบสำรวจที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้หน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาที่เป็นกลาง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 3 การติดต่อประสานงานและวิธีการเก็บข้อมูลภาคสนาม

ติดต่อประสานงานกับผู้ประสานงานเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกประกอบกันโดยใช้แบบสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่น จำนวน 390 คน

ระยะเวลาดำเนินการสำรวจข้อมูล

ระหว่างวันที่ 20 สิงหาคม – 19 กันยายน 2562 โดยลงพื้นที่เก็บข้อมูลในพฤษภาคมที่ 22 สิงหาคม 2562

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลการรับบริการที่เทศบาลตำบลพระแท่น ได้แก่ จำนวนครั้งของการรับบริการ และช่วงเวลาในการรับบริการ มีจำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ เป็นคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการรับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ชนิดมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน 6 ข้อ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ มีจำนวน 2 ข้อ
3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีจำนวน 6 ข้อ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการกับเทศบาลตำบลพระแท่น เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับบริการ จำนวน 3 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้สำรวจนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่

1. ค่าความถี่ (Frequency) เพื่อแสดงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างใช้ควบคู่กับค่าร้อยละ
2. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อแสดงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ควบคู่กับค่าความถี่
3. ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Means) ใช้ในการจำแนกและแปลความหมายของข้อมูล
4. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ควบคู่กับค่ามัชฌิมเลขคณิต เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล
5. ค่า T-test ใช้ในการทดสอบเปรียบเทียบระหว่างตัวแปร จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
6. ค่า F-test (One - Way ANOVA) ใช้ในการทดสอบเปรียบเทียบระหว่างตัวแปร จำนวน 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการรับบริการ ช่วงเวลาในการรับบริการ และงานที่มารับบริการ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัด

วิธีการให้คะแนน มี 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดคะแนนระดับความพึงพอใจการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ มีการกำหนดค่าคะแนนในการตอบ ดังนี้

พอใจ	ให้	5	คะแนน
ค่อนข้างพอใจ	ให้	4	คะแนน
เฉย ๆ	ให้	3	คะแนน
ไม่ค่อยพอใจ	ให้	2	คะแนน
ไม่พอใจ	ให้	1	คะแนน

ในแต่ละแบบสำรวจ ให้คำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เป็นรายข้อ หาค่าเฉลี่ยรวมในแต่ละด้านการให้บริการ และหาค่าเฉลี่ยรวมของทุกด้านการให้บริการ

2. ผลการวิจัยใช้วิธีการคำนวณหาค่าเฉลี่ยด้วยการนำไปเทียบกับเกณฑ์ในการแปลผล โดยใช้จุดทศนิยมสองตำแหน่งเท่านั้น ซึ่งมีการแปลความหมายดังนี้

1.00 - 1.80	หมายถึง	ไม่พอใจ
1.81 - 2.60	หมายถึง	ไม่ค่อยพอใจ
2.61 - 3.40	หมายถึง	เฉย ๆ
3.41 - 4.20	หมายถึง	ค่อนข้างพอใจ
4.21 - 5.00	หมายถึง	พอใจ

3. นำค่าเฉลี่ย (\bar{X}) รวมด้านการบริการทุกด้าน เพื่อนำมาเทียบเปลี่ยนค่าร้อยละของความพึงพอใจ

$$\text{ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยรวม } (\bar{X}) \times 100}{\text{ค่าคะแนนเต็มของระดับความพึงพอใจ}}$$

(5)

4. นำผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละงาน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องขอรับการประเมินอย่างน้อย 4 งาน คำนวณหาร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม โดยใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจโดยภาพรวม} = \frac{\text{ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$$

5. ทำการเปรียบเทียบค่าร้อยละของความพึงพอใจตามเกณฑ์การประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อกำหนดเป็นคะแนนโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

น้อยกว่าร้อยละ 50.0	เท่ากับ 0 คะแนน
ร้อยละ 50.0 – 54.9	เท่ากับ 1 คะแนน
ร้อยละ 55.0 – 59.9	เท่ากับ 2 คะแนน
ร้อยละ 60.0 – 64.9	เท่ากับ 3 คะแนน
ร้อยละ 65.0 – 69.9	เท่ากับ 4 คะแนน
ร้อยละ 70.0 – 74.9	เท่ากับ 5 คะแนน
ร้อยละ 75.0 – 79.9	เท่ากับ 6 คะแนน
ร้อยละ 80.0 – 84.9	เท่ากับ 7 คะแนน
ร้อยละ 85.0 – 89.9	เท่ากับ 8 คะแนน
ร้อยละ 90.0 – 94.9	เท่ากับ 9 คะแนน
ร้อยละ 95.0 ขึ้นไป	เท่ากับ 10 คะแนน

บทที่ 4

ผลการสำรวจและข้อวิจารณ์

การสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอกำมะนา จังหวัดกาญจนบุรี ผู้สำรวจนำเสนอผลการสำรวจดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นในการรับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลพระแท่น

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลพระแท่น

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

จำนวนครั้งในการรับบริการ

จำนวนครั้งต่อปีในการรับบริการที่เทศบาลตำบลพระแท่น พบว่า จะใช้บริการ จำนวน 1-10 ครั้งต่อปี มากที่สุด จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 79.74 รองลงมาคือ ระหว่าง 11-20 ครั้งต่อปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.44 และมากกว่า 20 ครั้งต่อปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.82 ตามลำดับ จำนวนครั้งเฉลี่ยของการรับบริการ เท่ากับ 4.32 หรือ 4 ครั้งต่อปี โดยมีผู้ระบุว่ารับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่น มากที่สุด เท่ากับ 36 ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด เท่ากับ 1 ครั้ง ต่อปี

(ดังรายละเอียดในตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนครั้งของการรับบริการ

จำนวนครั้งของการรับบริการ (ครั้งต่อปี)	จำนวน	ร้อยละ
1-10 ครั้งต่อปี	311	79.74
11-20 ครั้งต่อปี	68	17.44
มากกว่า 20 ครั้งต่อปี	11	2.82
รวม	390	100.00

เวลาการรับบริการ

ช่วงเวลาของการมารับบริการที่เทศบาลตำบลพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการจะมาใช้บริการ ในช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. มากที่สุด จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 62.82 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 08.30 - 10.00 น. จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90 ช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และช่วงเวลา 14.01 เวลาปิดทำการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.28 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 เวลาการรับบริการ

ช่วงเวลาการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
08.30 - 10.00 น.	101	25.90
10.01 - 12.00 น.	245	62.82
12.01 - 14.00 น.	39	10.00
14.01 - เวลาปิดทำการ	5	1.28
รวม	390	100.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ

ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 59.23 และเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 40.77 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 เพศของผู้รับบริการ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	159	40.77
หญิง	231	59.23
รวม	390	100.00

อายุ

อายุของผู้รับบริการเทศบาลตำบลพระแท่น พบว่า อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.49 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 41 - 50 ปี มีจำนวนมากที่สุด 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.92 ช่วงอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.54 ช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.82 และมีอายุน้อยกว่า 31 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.23 ตามลำดับ สำหรับอายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ คือ 52.53 ปี หรือ 53 ปี โดยผู้ที่มีอายุมากที่สุดเท่ากับ 99 ปี และอายุน้อยที่สุดเท่ากับ 18 ปี (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 อายุของผู้รับบริการ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 31 ปี	36	9.23
31-40 ปี	50	12.82
41-50 ปี	105	26.92
51-60 ปี	84	21.54
มากกว่า 60 ปี	115	29.49
รวม	390	100.00

สถานภาพสมรส

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 84.36 รองลงมาคือ โสด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.08 และม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.56 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 สถานภาพสมรสของผู้รับบริการ

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	51	13.08
สมรส	329	84.36
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	10	2.56
รวม	390	100.00

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ พบว่า จบการศึกษาชั้นประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มากที่สุด จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.56 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.28 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.21 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.41 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.54 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	234	60.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	44	11.28
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	25	6.41
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	32	8.21
ปริญญาตรี	49	12.56
สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.54
รวม	390	100.00

การประกอบอาชีพ

การประกอบอาชีพของผู้รับบริการ พบว่า อาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 รองลงมาคือ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.13 เกษตรกร/ประมง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.36 ว่างาน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.03 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.41 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.15 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.64 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.56 และผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.05 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 การประกอบอาชีพของผู้รับบริการ

การประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	25	6.41
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	22	5.64
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	8	2.05
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	98	25.13
นักเรียน/นักศึกษา	10	2.56
รับจ้างทั่วไป	104	26.67
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	24	6.15
เกษตรกร/ประมง	56	14.36
ว่างงาน	43	11.03
รวม	390	100.00

รายได้

รายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ พบว่า มีรายได้ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 35.64 รองลงมาคือ รายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 34.10 รายได้มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.64 และรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.62 ตามลำดับ สำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ เท่ากับ 10,590.00 บาทต่อเดือน โดยผู้ที่มีรายได้สูงสุดเท่ากับ 200,000 บาทต่อเดือน และน้อยที่สุดเท่ากับ 600 บาทต่อเดือน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ

รายได้ (บาทต่อเดือน)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	133	34.10
5,001 - 10,000 บาท	139	35.64
10,001 - 15,000 บาท	57	14.62
มากกว่า 15,000 บาท	61	15.64
รวม	390	100.00

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลพระแท่น

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มารับบริการหรือติดต่อราชการ เทศบาลตำบลพระแท่น ผู้สำรวจได้ทำการสำรวจการให้บริการ จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับงานที่เทศบาลตำบลพระแท่น ขอรับการประเมินความพึงพอใจจากผู้บริการมี จำนวน 7 งาน คือ 1) ภาระงานบริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) ภาระงานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร 3) ภาระงานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ 4) ภาระงานโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมการคัดแยกขยะที่ต้นทาง 5) ภาระงานการรับรู้ของประชาชนต่อการดำเนินงานโครงการสานพลังชุมชน

ท้องถิ่น 6) ภาระงานโครงการ Happy Voice สานสายใยแห่งชุมชน 7) ภาระงานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพงานผลิตและการบริการกิจการประปา ประจำปี 2562 มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

จำนวนของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

จำนวนของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะรับบริการงานโครงการ Happy Voice สานสายใยแห่งชุมชน มากที่สุด จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 52.31 รองลงมาคือ งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพงานผลิตและการบริการกิจการประปา ประจำปี 2562 จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.97 งานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.13 งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.21 และงานบริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมการคัดแยกขยะที่ต้นทาง มีจำนวนเท่ากัน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.05 ส่วนงานการรับรู้ของประชาชนต่อการดำเนินงานโครงการสานพลังชุมชนท้องถิ่น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.28 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 จำนวนของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	8	2.05
งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร	32	8.21
งานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์	59	15.13
งานโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมการคัดแยกขยะที่ต้นทาง	8	2.05
งานการรับรู้ของประชาชนต่อการดำเนินงานโครงการสานพลังชุมชนท้องถิ่น	5	1.28
งานโครงการ Happy Voice สานสายใยแห่งชุมชน	204	52.31
งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพงานผลิตและการบริการกิจการประปา ประจำปี 2562	74	18.97
รวม	390	100.00

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.53 คะแนน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละรายการจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ 4.56 คะแนน รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจ 4.54 คะแนน ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีระดับความพึงพอใจ 4.53 คะแนน ความรวดเร็วในการให้บริการ และ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 คะแนน ส่วนขั้นตอน

การให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีระดับความพึงพอใจ 4.51 คะแนน ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 แสดงความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D)	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.51	0.58	พอใจ
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.52	0.60	พอใจ
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.56	0.59	พอใจ
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.52	0.60	พอใจ
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.53	0.58	พอใจ
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.54	0.59	พอใจ
ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.59	พอใจ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.56 คะแนน พบว่า มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจน เข้าใจง่าย และทันเวลา สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ มีระดับความพึงพอใจ 4.57 คะแนน และช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจ 4.55 คะแนน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 แสดงความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D)	แปลผล
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจน เข้าใจง่าย และทันเวลา สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.57	0.56	พอใจ
2. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.55	0.58	พอใจ
ค่าเฉลี่ยด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.57	พอใจ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.53 คะแนน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละรายการจากมากไปหาน้อยดังนี้ ประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 คะแนน ส่วนประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจ 4.52 คะแนน ตามลำดับ

(ดังรายละเอียดในตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D)	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.62	พอใจ
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.62	พอใจ
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.52	0.63	พอใจ
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.53	0.64	พอใจ
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.53	0.64	พอใจ
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.53	0.64	พอใจ
ค่าเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.53	0.63	พอใจ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.58 คะแนน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละรายการจากมากไปหาน้อยดังนี้ ประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ

บริการ ประเด็นความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ประเด็นคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ ประเด็นป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และประเด็นความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ และเอกสารให้ความรู้ มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 คะแนน ส่วนประเด็นความพึงพอใจของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ และ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.57 คะแนน ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D)	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.58	0.56	พอใจ
2. ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.58	0.56	พอใจ
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.58	0.56	พอใจ
4. ความพึงพอใจของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ	4.57	0.56	พอใจ
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.58	0.57	พอใจ
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.57	0.58	พอใจ
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.58	0.57	พอใจ
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.58	0.57	พอใจ
ค่าเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.57	พอใจ

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกัน

จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test แบบ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 0.10 มีนัยสำคัญที่ 0.92 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามเพศของผู้รับบริการ

เพศของผู้ใช้บริการ	N	\bar{X}	S.D.	t-value	t-prob
เพศชาย	159	4.55	0.54	0.10	0.92
เพศหญิง	231	4.55	0.55		
รวม	390	4.55	0.55		

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 5.11 มีนัยสำคัญที่ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามช่วงอายุของผู้รับบริการ

ช่วงอายุ	N	\bar{X}	S.D.	F-value	F-prob
อายุต่ำกว่า 31 ปี	36	4.52	0.54	5.11	0.001
อายุระหว่าง 31-40 ปี	50	4.37	0.52		
อายุระหว่าง 41-50 ปี	105	4.46	0.61		
อายุระหว่าง 51-60 ปี	84	4.55	0.57		
มากกว่า 60 ปี	115	4.72	0.42		
รวม	390	4.52	0.53		

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 10.19 มีนัยสำคัญที่ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล

ตำบลพระแท่นแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ

ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	S.D.	F-value	F-prob
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน	234	4.68	0.48	10.19	0.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	44	4.34	0.51		

มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	25	4.67	0.57
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	32	4.32	0.53
ปริญญาตรี	49	4.20	0.62
สูงกว่าปริญญาตรี	6	4.56	0.71
รวม	390	4.46	0.57

สมมติฐานที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 5.15 มีนัยสำคัญที่ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ

อาชีพ	N	\bar{X}	S.D.	F-value	F-prob
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	25	4.37	0.63	5.15	0.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	22	4.37	0.57		
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	8	4.60	0.50		
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	98	4.33	0.59		
นักเรียน/นักศึกษา	10	4.51	0.72		
รับจ้างทั่วไป	104	4.75	0.41		
แม่บ้าน/พอบ้าน/เกษียณ	24	4.60	0.54		
เกษตรกร/ประมง	56	4.63	0.54		
ว่างงาน	43	4.62	0.43		
รวม	390	4.53	0.55		

สมมติฐานที่ 5 ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 3.77 มีนัยสำคัญที่ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ

รายได้ต่อเดือน	N	\bar{X}	S.D.	F-value	F-prob
ต่ำกว่า 5,501 บาท	133	4.66	0.47	3.77	0.01
5,001 - 10,000 บาท	139	4.55	0.56		

10,001 - 15,000 บาท	57	4.43	0.57
มากกว่า 15,000 บาท	61	4.43	0.61
รวม	390	4.52	0.55

สมมติฐานที่ 6 ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการรับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 15.87 มีนัยสำคัญที่ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการรับบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามจำนวนครั้งในการรับบริการของผู้รับบริการ

จำนวนครั้งในการรับบริการ	N	\bar{X}	S.D.	F-value	F-prob
1-10 ครั้งต่อปี	311	4.47	0.57	15.87	0.00
11-20 ครั้งต่อปี	68	4.83	0.30		
มากกว่า 20 ครั้งต่อปี	11	4.91	0.22		
รวม	390	4.74	0.36		

สมมติฐานที่ 7 ผู้รับบริการที่รับบริการในช่วงเวลาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 8.41 มีนัยสำคัญที่ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการที่ใช้บริการในช่วงเวลาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามช่วงเวลาในการรับบริการของผู้รับบริการ

ช่วงเวลาในการรับบริการ	N	\bar{X}	S.D.	F-value	F-prob
08.30 - 10.00 น.	101	4.36	0.54	8.41	0.00
10.01 -12.00 น.	245	4.57	0.55		
12.01 - 14.00 น.	39	4.80	0.36		
14.01 - เวลาปิดทำการ	5	5.00	0.00		
รวม	390	4.68	0.36		

ตอนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

ผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลพระแท่น โดยภาพรวม พบว่า การพัฒนาส่งเสริมผู้พิการ ผู้สูงอายุ/งานสังคมสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิต และงานจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมาคือ

งานบริการจัดส่งน้ำอุปโภคและบริโภคเพื่อบรรเทาปัญหาภัยแล้ง เท่ากับ 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20 งานสาธารณสุข การบริการพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก เท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 ส่วนงานไฟฟ้า และถนน เท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 ตามลำดับ โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจจำนวนตามงานบริการ ดังนี้

1. **งานบริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับ 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับ 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60 และด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ เท่ากับ 4.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.20 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความพึง พอใจ	ร้อยละของ ความพึง พอใจ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.23	1.09	พอใจ	84.60
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.37	0.95	พอใจ	87.40
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.21	1.11	พอใจ	84.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	0.86	พอใจ	87.80
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ				
งานบริการด้านงานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย	4.30	1.00	พอใจ	86.00

2. **งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับ 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับ 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ เท่ากับ 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความพึง พอใจ	ร้อยละของ ความพึง พอใจ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.47	พอใจ	93.60
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.39	พอใจ	96.60
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.73	0.49	พอใจ	94.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.44	พอใจ	96.40

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร์	4.77	0.45	พอใจ	95.40
---	------	------	------	-------

3. งานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วย
เอดส์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ
9 4 . 2 0
โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ เท่ากับ
4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับ 4.75
คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการ
ใ ห้ บ ริ ก า ร
มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 23)
ตารางที่ 23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความพึงพอใจ	ร้อยละของ ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.49	พอใจ	93.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.65	0.50	พอใจ	93.00
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.76	0.45	พอใจ	95.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.46	พอใจ	95.00
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจงาน บริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจก เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วย เอดส์	4.71	0.48	พอใจ	94.20

4. งานโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมการคัดแยกขยะที่ต้นทาง พบว่า ผู้รับบริการมี
ความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่
ในเกณฑ์พอใจ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับ 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80
รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ เท่ากับ 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 ด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวก เท่ากับ 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60 และด้านกระบวนการขั้นตอนการ
ให้บริการ เท่ากับ 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 24)
ตารางที่ 24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมการคัดแยกขยะที่ต้น
ทาง

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความ พึงพอใจ	ร้อยละของ ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.31	0.45	พอใจ	86.20
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.44	0.56	พอใจ	88.80
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.42	0.60	พอใจ	88.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	0.70	พอใจ	87.60

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ				
งานโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมการ	4.39	0.58	พอใจ	87.80
คัดแยกขยะที่ต้นทาง				

5. งานการรับรู้ของประชาชนต่อการดำเนินงานโครงการสานพลังชุมชนท้องถิ่น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจ ทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 25)

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการรับรู้ของประชาชนต่อการดำเนินงานโครงการสานพลังชุมชนท้องถิ่น

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.45	พอใจ	96.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.45	พอใจ	96.00
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.80	0.45	พอใจ	96.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.45	พอใจ	96.00
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ				
งานการรับรู้ของประชาชนต่อการดำเนินงานโครงการสานพลังชุมชนท้องถิ่น	4.80	0.45	พอใจ	96.00

6. งานโครงการ Happy Voice สานสายใยแห่งชุมชน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับ 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับ 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 และด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ เท่ากับ 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 26)

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานโครงการ Happy Voice สานสายใยแห่งชุมชน

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.47	0.58	พอใจ	89.40
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.50	0.58	พอใจ	90.00
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.45	0.64	พอใจ	89.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.56	พอใจ	90.40

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

งานโครงการ Happy Voice สานสายใย แห่งชุมชน	4.49	0.59	พอใจ	89.80
--	------	------	------	-------

7. งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพงานผลิตและการบริการกิจการประปา ประจำปี 2562 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับ 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับ 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 และด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ เท่ากับ 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 27)

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพงานผลิตและการบริการกิจการประปา ประจำปี 2562

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความ พึงพอใจ	ร้อยละของ ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.55	พอใจ	91.20
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.54	0.58	พอใจ	90.80
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.49	0.63	พอใจ	89.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.56	พอใจ	90.60
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ				
งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพงานผลิตและ การบริการกิจการประปา ประจำปี 2562	4.53	0.58	พอใจ	90.60

ผลการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เทศบาลตำบลพระแพ่ง อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 7 งาน คือ 1) ภาระงานบริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) ภาระงานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร์ 3) ภาระงานบริการด้านงานพัฒนาชุมชน การแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ 4) ภาระงานโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วม การตัดแยกขยะที่ต้นทาง 5) ภาระงานการรับรู้ของประชาชนต่อการดำเนินงานโครงการสานพลังชุมชนที่อ่อนงถิ่น 6) ภาระงานโครงการ Happy Voice สานสายใยแห่งชุมชน 7) ภาระงานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพงานผลิตและการบริการกิจการประปา ประจำปี 2562 โดยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 86.00 ร้อยละ 95.40 ร้อยละ 94.20 ร้อยละ 87.80 ร้อยละ 96.00 ร้อยละ 89.80 และ ร้อยละ 90.60 โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจโดยภาพรวม} = \frac{\text{ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$$

90.60

$$= \frac{86.00 + 95.40 + 94.20 + 87.80 + 96.00 + 89.80 +$$

7

$$= \frac{639.80}{7}$$

7

$$= 91.40$$

ผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.40 เปรียบเทียบเป็นร้อยละ
ของความพึงพอใจตามเกณฑ์การประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ระหว่างร้อยละ
90.00 – 94.90 ดังนั้นเทียบเป็นคะแนนที่ได้ 9 คะแนน

บทที่ 5

สรุปผล

สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น ทำการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในวันที่ 20 สิงหาคม 2562 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 390 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้สำรวจเก็บข้อมูลด้วยตนเอง แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิง ได้แก่ T-test และ One-Way ANOVA โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จะใช้บริการ 1-10 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 79.74 ค่าเฉลี่ยของผู้มารับบริการ เท่ากับ 4 ครั้งต่อปี โดยมีผู้มารับบริการมากที่สุด เท่ากับ 36 ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด เท่ากับ 1 ครั้งต่อปี และมาใช้บริการในช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.82

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.23 โดยมีอายุมากกว่า 60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.49 อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ เท่ากับ 53 ปี โดยผู้ที่มีอายุมากที่สุดเท่ากับ 99 ปี และอายุน้อยที่สุดเท่ากับ 18 ปี ด้านสถานภาพการสมรสของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 84.36 จบการศึกษาชั้นประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 60.00 สำหรับการประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.67 รองลงมาคือ ค่าขาย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 25.13 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ เท่ากับ 10,590.00 บาทต่อเดือน โดยผู้ที่มีรายได้สูงสุดเท่ากับ 200,000 บาทต่อเดือนและน้อยที่สุด เท่ากับ 600 บาทต่อเดือน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลพระแท่น

จำนวนของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะรับบริการงานโครงการ Happy Voice สานสายใยแห่งชุมชน มากที่สุด จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 52.31 รองลงมาคือ งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพงานผลิตและ

การบริการกิจการประปา ประจำปี 2562 จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.97 งานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.13 งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.21 และงานบริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมการคัดแยกขยะที่ต้นทาง มีจำนวนเท่ากัน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.05 ส่วนงานการรับรู้ของประชาชนต่อการดำเนินงานโครงการสานพลังชุมชนท้องถิ่น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.28 ตามลำดับ

สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ มิติด้านคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่น ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด เท่ากับ 4.58 คะแนน รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับ 4.56 คะแนน ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คะแนน ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลพระแท่น พบว่า ยอมรับสมมติฐาน จำนวน 6 ตัวแปร และปฏิเสธสมมติฐาน จำนวน 1 ตัวแปร ดังนี้ ผู้รับบริการที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งในการรับบริการ และช่วงเวลาในการรับบริการ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มี เพศ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม

สรุปผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 91.40 ซึ่งมีคะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 90.00 – 94.90 ดังนั้นเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ 9 คะแนน เมื่อแยกตามงานบริการทั้ง 7 งาน สรุปได้ดังนี้

1. **งานบริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00 โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80

2. **งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

3. **งานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 โดยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20

4. งานโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมการคัดแยกขยะที่ต้นทาง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80 โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80

5. งานการรับรู้ของประชาชนต่อการดำเนินงานโครงการสานพลังชุมชนท้องถิ่น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00

6. งานโครงการ Happy Voice สานสายใยแห่งชุมชน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

7. งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพงานผลิตและการบริการกิจการประจำปี 2562 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 โดยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

การอภิปรายผล

ผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ 91.40 แสดงว่า บรรลุวัตถุประสงค์ในการให้การบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีของเทศบาลตำบลพระแท่น สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดข้อที่ 1 ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น คือ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลพระแท่น เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ และตรงกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ สามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เพื่อเป็นการพัฒนาขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อการของผู้รับบริการ โดยการ

1.1 ควรพัฒนาการให้บริการมีความคล่องตัว มีความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น โดยการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง

รวมทั้งการลดขั้นตอนที่ยุงยากซับซ้อน เพื่อให้ผู้รับบริการใช้เวลาน้อยลงและงานเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด และควรมีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วน ชัดเจน

1.2 จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สำหรับงานบริการที่มีความ เชื่อมโยงและต่อเนื่องภายในงานของเทศบาลหรือหน่วยงานอื่น

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการควรได้รับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่น ที่หลากหลายช่องทาง โดยการ

2.1 ควรมีเปิดช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และสามารถเข้าถึงช่อง ทางการให้บริการได้โดยสะดวกในวันและเวลาราชการหรือในวันหยุด ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึง ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การแจ้งทางโทรศัพท์ การใช้ช่องทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (เว็บไซต์แอปพลิเคชันไลน์ อีเมล เฟซบุ๊ก) การจัดส่งเอกสาร การออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ และ หอกระจายข่าว เป็นต้น เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนทราบถึงข้อมูลการให้บริการของ เทศบาลตำบลพระแท่น

2.2 ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือปิดประกาศไว้ตามสถานที่ต่าง ๆ ให้ประชาชน ทราบข่าวสารอย่างทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการรับทราบถึงนโยบายหรือแนวทางการ ให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น รวมทั้งควรมีเอกสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนในการติดต่อ และการสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการอย่างชัดเจน

3. ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้รับบริการจะมีความประทับใจและต้องการมารับ บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นอีกโดยการ

3.1 เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้น ซักถาม รับฟังปัญหาของผู้รับบริการอย่าง เต็มใจ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ สุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดี

3.2 การให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน เพื่อปลูกฝังและ สร้างจิตสำนึกในงานบริการ มีความเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติแสดงออกถึงความเต็มใจและจริงใจ ในการให้บริการ

3.3 การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยการ สับเปลี่ยน และหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลพระแท่น สามารถทำงานทดแทนกันได้

3.4 ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการนำเทคโนโลยี สารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็ว ยิ่งขึ้น

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นับเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้การให้บริการแก่ผู้รับบริการ มีความสะดวกสบายต่อเทศบาลตำบลพระแท่น โดยการ

4.1 การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จัดวางภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียว เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการที่ตอบสนองตามความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น จัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี มีจำนวนเพียงพอและสะอาด จัดให้มีที่จอดรถ จัดให้มีที่นั่งรอ และบริการอื่น ๆ อย่างเพียงพอแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

4.2 ควรอำนวยความสะดวก โดยการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับกรอกคำขอรับบริการไว้สำหรับประชาชน และเครื่องมือที่ใช้ในการบริการที่ทันสมัย มีจำนวนเพียงพอมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

4.3 การมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกทาง บอกจุด แพนผังแสดงจุดบริการตามลำดับขั้นตอน ป้ายบอกชื่อห้อง และขั้นตอนอย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็วของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กชกร เป้าสุวรรณ, ธนภัทร ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา. 2550. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย. คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

- กัญญาภา พวงมะลิ. 2556. สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา. ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- กัญญารัตน์ พุ่มม่วง. 2556. การสร้างความเป็นเลิศด้านการบริการของพนักงานศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช จ.นนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- จันจิรา จิตจง. 2552. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง. กรุงเทพมหานคร : การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิตจาร์ตน์ โนนรุ่งเรือง. 2553. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดสระบุรี. กรุงเทพมหานคร : การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2549. จิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 12). นนทบุรี: สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์, วีระวัฒน์ ปันติตามัย, สุรกุล เจนอบรม . 2542. ผลผลิตและความพึงพอใจในบริการ. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- จิรกัญญา อ่อนละอ. 2546. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารมาตรฐาน 1-3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ชนะดา วีระพันธ์. 2555. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษปริญญาโท. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. 2552. คุณภาพการให้บริการภาครัฐ: ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย. ว.รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 7: 105-146.
- ปิยะ กล้าประเสริฐ. 2559. การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี. ว. วิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- พจนา นุ่มหันท. 2550. ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อลักษณะของบัณฑิต คณะ คหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. การค้นคว้าอิสระ ศิลปกรรมศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทยประยุกต์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- มหาวิทยาลัยทักษิณ. 2561. รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561. คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ.

มหาวิทยาลัยศรีปทุม. 2554. คู่มือมาตรฐานการให้บริการ. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการศึกษากลุ่มงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม

รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ ธารทิพย์ พจน์สุภาพ อาจารย์รีย์ ประจวบเหมาะ และ ไกลรุ่ง กระแสร์สินธุ์. 2560. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก. วารสารสารสนเทศ ปีที่ 16 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2560).

ลัทธิตการ ศรีระมย์. 2538. การบริการเชิงมุ่งผล. กรุงเทพมหานคร : คู่แข่ง.

วีรพงษ์ เอลิมจิระรัตน์. 2542. คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

สกุณา เจริญกล้า. 2557. ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดแก้ว อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมชาย สนสาขา. 2554. ความพึงพอใจของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม. กรุงเทพมหานคร : การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมฤทัย อยู่รอด. 2555. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสรรพคุณหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สาย สนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์. 2559. คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย. วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก. ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2559.

สาโรช ไสยสมบัติ. 2534. ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

สุธรรม ขนาบศักดิ์. 2560. ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558. ว.การบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุธรรม ขนาบศักดิ์. 2561. ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2559. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ปีที่ 37 ฉบับที่ 4 กรกฎาคม - สิงหาคม พ.ศ.2561.

สุธาดา สีนทองวัฒนา. 2554. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสุพรรณ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี. กรุงเทพมหานคร: การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุนันทา ทวีผล. 2550. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำ ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.) ชลบุรี : ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน .2548. เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่องสมรรถนะ ของข้าราชการ (ออนไลน์), เข้าถึงข้อมูลเมื่อ 4 มิถุนายน 2562. จาก www.ocsc.go.th.

อมรรัตน์ บุญภา. 2557. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล พวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เอมอร พงษ์เกิดลาภ. 2558. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อำนาจ วัฒนบงกช 2554: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลรางพิบูล อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม. กรุงเทพมหานคร: การศึกษา ค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Mullins, Luarie J. 1985. Management and Organization Behavior. London: Pitman Company.

Kotler, P. 1994. Marketing Management: Analysis Planning Implementation and Control. (8th ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall.

Schmenner, R. W. 1995. Service operations management. Englewood Cliffs. NJ.:Prentice-Hall.

Wolman, B.B. 1973. Dictionary of Behavioral Science. Van Nostrand: Reinheld Company.

Zineldin, M. 1996. Bank strategy portioning and some determinants of bank selection. International Journal of Bank Marketing, 14 (6), 12-22.

ภาคผนวก ก.

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

หน่วยงาน เทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอดงเจริญ จังหวัดกาญจนบุรี

วันพฤหัสบดีที่ 22 สิงหาคม 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

- ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนเป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่เทศบาลตำบลพระแท่น บ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน หรือ.....ครั้งต่อปี
- ท่านมักจะมารับบริการที่เทศบาลตำบลพระแท่น ในช่วงเวลาใด
 08.30-10.00 น. 10.01-12.00 น. 12.01-14.00 น. 14.01-เวลาปิดทำการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ.....ปี
- สถานภาพ โสด สมรส ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่
- การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพประจำ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ค่าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
 นักเรียน/นักศึกษา รับจ้างทั่วไป
 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ เกษตรกร/ประมง
 ว่างาน อื่น น ๑

- รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

- เทศบาลตำบลพระแท่น งานให้บริการจำนวน 7 งาน ท่านได้รับบริการ งานใดบ้าง โปรดเรียงลำดับความสำคัญ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
() 1. งานบริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
() 2. งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร
() 3. งานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์
() 4. ภาระงานโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมการคัดแยกขยะที่ต้นทาง
() 5. งานการรับรู้ของประชาชนต่อการดำเนินงานโครงการสานพลังชุมชนท้องถิ่น
() 6. ภาระงานโครงการ Happy Voice สานสายใยแห่งชุมชน
() 7. ภาระงานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพงานผลิตและการบริการกิจการประจำปี 2562
- ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลพระแท่น เพียงใด (5=พอใจ, 4=ค่อนข้างพอใจ, 3=เฉยๆ, 2=ไม่ค่อยพอใจ, 1=ไม่พอใจ)

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
3. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจน เข้าใจง่าย และทันเวลา สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					
4. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการกับเทศบาลตำบลพระแท่น

1. จุดเด่นของการให้บริการ

.....

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุง

.....
.....
.....

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ (ชื่องานบริการ)

.....
.....
.....

ภาคผนวก ข.
ประมวลภาพกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี



ภาพที่ 1 เทศบาลตำบลพระแท่น



ภาพที่ 2 พบผู้ประสานงานเพื่อชี้แจงรายละเอียดการสำรวจข้อมูล



ภาพที่ 3 ลงพื้นที่เก็บข้อมูล และสำรวจข้อมูลภาคสนาม



ภาพที่ 4 ลงพื้นที่เก็บข้อมูล และสำรวจข้อมูลภาคสนาม



ภาพที่ 5 ลงพื้นที่เก็บข้อมูล และสำรวจข้อมูลภาคสนาม



ภาพที่ 6 ลงพื้นที่เก็บข้อมูล และสำรวจข้อมูลภาคสนาม



ภาพที่ 7 ลงพื้นที่เก็บข้อมูล และสำรวจข้อมูลภาคสนาม



ภาพที่ 8 ลงพื้นที่เก็บข้อมูล และสำรวจข้อมูลภาคสนาม



ภาพที่ 9 ลงพื้นที่เก็บข้อมูล และสำรวจข้อมูลภาคสนาม

ภาคผนวก ค.
เอกสารแจ้งผลการขึ้นทะเบียนที่ปรึกษาไทย



เลขที่ 518/2561

ศูนย์ข้อมูลการศึกษา
สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง
หนังสือรับรองฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ได้ขึ้นทะเบียนที่ปรึกษา ประเภทนิติบุคคล หมายเลข 1732 ระดับ 1

สาขาการเกษตรและการพัฒนาชนบท สาขาการศึกษา สาขาพลังงาน
สาขาสิ่งแวดล้อม สาขาการเงิน สาขาสาธารณสุข
สาขาอุตสาหกรรม สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สาขาการท่องเที่ยว
สาขาการคมนาคมขนส่ง สาขาการบริหารและการพัฒนาองค์กร สาขาการวิจัยและการประเมินผล

ออกให้ ณ วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2561


(นายเอต วิบูลย์เจริญ)

ที่ปรึกษาด้านหนี้สาธารณะ ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ที่ กค 0910/835



สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
กระทรวงการคลัง
ถนนพระรามที่ 6 กทม. 10400

๙ กุมภาพันธ์ 2561

เรื่อง แจ้งผลการขึ้นทะเบียนที่ปรึกษา

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อ้างถึง หนังสือมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ลงวันที่ 7 ธันวาคม 2560

สิ่งที่ส่งมาด้วย หนังสือรับรองการขึ้นทะเบียนที่ปรึกษากับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา จำนวน 1 ฉบับ

ตามหนังสือที่อ้างถึง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้แจ้งความประสงค์เพื่อขอขึ้นทะเบียนที่ปรึกษากับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา นั้น

สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะขอเรียนว่า ศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา ได้ขึ้นทะเบียนให้มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นที่ปรึกษา เรียบร้อยแล้ว โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2561 และได้ออกหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียนที่ปรึกษากับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษาดังปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ทั้งนี้ หากที่ปรึกษามีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลบุคลากรที่ปรึกษาหรือข้อมูลอื่นใด โปรดแจ้งให้สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะทราบภายใน 30 วัน นับจากวันที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลที่ปรึกษาถูกต้องและเป็นปัจจุบัน รวมทั้งขอให้รายงานข้อมูลสถานะการขึ้นทะเบียนที่ปรึกษาให้สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะทราบทุกกรอบระยะเวลา 3 ปี นับจากวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2561 ผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และใช้เป็นหลักฐานต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายเอ็ด วิบูลย์เจริญ)

ที่ปรึกษาด้านหนี้สาธารณะ ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา

โทร. 0 2271 7999 ต่อ 5717

โทรสาร 0 2357 3576

www.consultant.pdmo.go.th

