



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล
การปฏิบัติราชการมิติด้านคุณภาพการให้บริการ

เสนอ

เทศบาลตำบลพระแท่น
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

โดย

สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน นครปฐม
พ.ศ. ๒๕๖๔

คำนำ

เทศบาลตำบลพระแท่น ร่วมกับ สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่น เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี 2564 ประเด็นการสำรวจประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน

2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลพระแท่น ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น และ 3) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ และการสอบถามจากกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสำรวจ จำนวน 5 ตอน ประกอบด้วย 1) ข้อมูลเบื้องต้นในการรับบริการ 2) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ 3) งานบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น 4) ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลพระแท่น และ 5) ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเทศบาลตำบลพระแท่น การวิเคราะห์ข้อมูลโดยตรวจสอบความถูกต้องของแบบสำรวจ นำเข้าข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หาความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ T-test และ One-Way ANOVA

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 50.39) มีอายุเฉลี่ย 47 ปี จบการศึกษาชั้นประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน (ร้อยละ 46.75) ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด (ร้อยละ 24.42) มีรายได้เฉลี่ย 12,669.81 บาทต่อเดือน จำนวนครั้งของการใช้บริการที่เทศบาลตำบลพระแท่น เฉลี่ย 4 ครั้งต่อปี และส่วนใหญ่จะมาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-10.00 น. (ร้อยละ 61.04)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่น อยู่ในเกณฑ์พอใจทั้ง 4 ด้าน มีดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คะแนน รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คะแนน ตามลำดับ สำหรับผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลพระแท่นต่อกิจกรรมด้านงานบริการทั้ง 6 งาน พบว่า งานบริการ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เท่ากับ 4.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ งานบริการ ด้านการจัดเก็บภาษี เท่ากับ 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20 งานบริการ ด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เท่ากับ 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 งานบริการ ด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ เท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 งานบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร และงานโครงการเกษตรปลอดโรค ผู้บริโภคปลอดภัย ห่วงไกลสารเคมี ประจำปี 2564 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 ตามลำดับ

(3)

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดน่าน คิดเป็นร้อยละ 95.80 เปรียบเทียบเป็นร้อยละของความพึงพอใจตามเกณฑ์การประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ที่ร้อยละ 95.00 ขึ้นไป ดังนั้นเทียบเป็นคะแนนที่ได้ 10 คะแนน

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
บทสรุปผู้บริหาร	(2)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ในการสำรวจ	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตการสำรวจ	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	5
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	11
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	21
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ	33
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
กรอบแนวคิดในการสำรวจ	43
สมมติฐานการสำรวจ	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการสำรวจ	44
ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ	44
การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
ระยะเวลาดำเนินการสำรวจข้อมูล	45
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	45
การวิเคราะห์ข้อมูล	46
เกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัด	46
บทที่ 4 ผลการสำรวจและข้อวิจารณ์	48
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ	48
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	49
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลพระแท่น	51
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน	55
ตอนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	58
บทที่ 5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ	63
สรุปผลการสำรวจ	63
อภิปรายผล	65
ข้อเสนอแนะ	67
เอกสารอ้างอิง	70

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	75
ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	76
ภาคผนวก ข เอกสารแจ้งผลการขึ้นทะเบียนที่ปรึกษาไทย	79

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนครั้งของการรับบริการ	48
2 เวลาการรับบริการ	49
3 เพศของผู้รับบริการ	49
4 อายุของผู้รับบริการ	49
5 สถานภาพสมรสของผู้รับบริการ	50
6 ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ	50
7 การประกอบอาชีพของผู้รับบริการ	50
8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ	51
9 จำนวนของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ	52
10 แสดงความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	53
11 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	53
12 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ	54
13 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	55
14 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามเพศของผู้รับบริการ	55
15 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามช่วงอายุของผู้รับบริการ	56
16 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
17	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ	57
18	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ	57
19	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามจำนวนครั้งในการรับบริการของผู้รับบริการ	58
20	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามช่วงเวลาในการรับบริการของผู้รับบริการ	58
21	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	59
22	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร	59
23	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ ด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์	60
24	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ ด้านการจัดเก็บภาษี	60
25	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ ด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	61
26	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานโครงการเกษตรปลอดโรค ผู้บริโภคปลอดภัย ห่วงไกลสารเคมี ประจำปี 2564	61

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)	18
2	แสดงกรอบแนวคิดในการสำรวจ	43

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะเป็นองค์กรที่มีขนาดเล็กที่สุด แต่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท และองค์การบริหารมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่ และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไก และขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจตลอดจนงบประมาณ และบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าว ของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่ และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐ หรือการมอบหมายให้เอกชน หรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วม หรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเอง โดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสมรวมทั้งส่งเสริม และพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายตามวรรคหนึ่ง และกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็น เพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวร้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย (ราชกิจจานุเบกษา, รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย , 2560)

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยทั้งนี้ เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่อง การปกครองระดับท้องถิ่นโดยการกระทำด้วยตนเองซึ่งจะอำนวยผลให้เกิดความชำนาญและมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในอนาคตต่อไปได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่น โดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ

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

เทศบาล ได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาล เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนและเพื่อเป็นขวัญกำลังใจแก่พนักงานที่ตั้งใจทุ่มเทการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ จึงได้ร่วมกับสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่น เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

2. วัตถุประสงค์ในการสำรวจ

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอนาทม จ.น่าน

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอนาทม จ.น่าน

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอนาทม จ.น่าน

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น

3.2 เพื่อให้คณะผู้บริหาร ข้าราชการและพนักงานของเทศบาลตำบลพระแท่น สามารถนำผลการสำรวจไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการดำเนินงาน ด้านการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.3 เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะเป็นตัวบ่งชี้มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น อันจะนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพต่อไป

4. ขอบเขตการสำรวจ

4.1 ขอบเขตด้านประชากร ทำการศึกษาครอบคลุมประชากรในเขตเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 385 คน

4.2 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการสำรวจ ทำการศึกษาการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลพระแท่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 6 ภาระงาน ประกอบด้วย

4.3.1 ภาระงานบริการ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4.3.2 ภาระงานบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร

4.3.3 ภาระงานบริการ ด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์

4.3.4 ภาระงานบริการ ด้านการจัดเก็บภาษี

4.3.5 ภาระงานบริการ ด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

4.3.6 ภาระงานโครงการเกษตรปลอดโรค ผู้บริโภคปลอดภัย ห่วงไกลสารเคมี ประจำปี 2564

5. นิยามศัพท์

5.1 ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ ภายหลังจากได้รับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่น ซึ่งมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจน เข้าใจง่าย และทันเวลา สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ

ช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

5.2 เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอต่อมะกาศ จังหวัดกาญจนบุรี

5.3 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอต่อมะกาศ จังหวัดกาญจนบุรี

5.4 งานให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น หมายถึง งานที่เทศบาลตำบลพระแท่น ขอรับการประเมินความพึงพอใจจากผู้บริการ จำนวน 6 ภาระงาน คือ 1) ภาระงานบริการ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) ภาระงานบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร 3) ภาระงานบริการ ด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ 4) ภาระงานบริการ ด้านการจัดเก็บภาษี 5) ภาระงานบริการ ด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 6) ภาระงานโครงการเกษตรปลอดโรค ผู้บริโภคปลอดภัย ห่วงใยสารเคมี ประจำปี 2564

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาครั้งนี้ ผู้สำรวจได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการให้บริการ ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายลักษณะ โดยสังเขปดังนี้

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

Kotler (1994) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบ ระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่า ความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546) ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกายซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่จะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีก รูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบ พอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่น่าให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

อมรรัตน์ บุญญา (2557) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของมนุษย์ที่ได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการในระดับหนึ่ง ในห้วงเวลานั้น ๆ ซึ่งอาจเป็นสิ่งของที่ได้รับการบริการที่ตรงใจ ความสะดวกสบาย ความคุ้มค่าความยุติธรรม ที่แสดงออกมาทางพฤติกรรม โดยแสดงออกมาในด้านบวก เช่น การมีความสุขกับการที่ได้สิ่งของที่ตนต้องการ

เอมอร พงษ์เกิดลาภ (2558) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความรู้สึกต่อการตอบสนองความต้องการในด้านบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะมีโอกาสเปลี่ยนแปลงไปจากผลการตอบสนองความต้องการของตนเองต่อสิ่งนั้น

นิสรา รอดนุช (2559) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่องานและการปฏิบัติงานโดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายด้านส่งผลต่อระดับความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นจะเป็นแรงจูงใจทำให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ และมีกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน เพราะบุคลากรมีความเสียสละ ปฏิบัติงานด้วยความรักและทุ่มเท ไม่ใช่เพียงแต่ปฏิบัติงานให้เสร็จเท่านั้นแต่ไม่คำนึงถึงคุณภาพของงาน

จาริณี อิศรางกูร ณ อยุธยา (2560) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าเป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติที่ดี ความต้องการด้านจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ

1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทบทวนทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความพึงพอใจของมนุษย์ในด้านความรู้สึก ความคิดเห็นต่ออารมณ์ การตอบสนองต่อสภาพการณ์ต่าง ๆ ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้ (อเนก สุวรรณบัณฑิต, 2548)

1) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน

3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ

4) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

5) การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถ่องแท้ ดังนี้

5.1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

5.2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความพึงพอใจในบริการ แต่ถ้าการบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามคาดหวังก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

5.3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลามีสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกิดการประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1) การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

2) การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดรวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีผู้ให้แนวคิดความพึงพอใจตามความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย ดังนี้

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538, 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงการประมาณค่า ซึ่งมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติ

ออสแคมป์ (อ้างถึงใน อมรรัตน์ เชาวลิต 2541, หน้า 57 –58) มีความหมายอยู่ 3 นัยด้วยกัน คือ

1) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

2) ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จ ที่เป็นไปตามความต้องการ

3) ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตาม หรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

ซึ่งจากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าว ออสแคมป์เห็นว่าเป็นการนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่ม ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value theories) นอกจากนี้ยังได้สรุปถึงปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) ตัวลักษณะงาน 2) เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 4) ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่กล่าวมา พอสรุป แนวคิดความพึงพอใจได้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น จากการได้รับบริการ ในเชิงประมาณคุณค่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

1.4 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการนับว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดและสำคัญที่สุดของงานด้านบริการการสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการจนเกิดความรู้สึกดี มีความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกถือว่าเป็นความสำเร็จของงานบริการอย่างแท้จริง ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องตระหนักถึง

อยู่เสมอ เพราะนั่นหมายถึงการดำรงอยู่อย่างยั่งยืน และความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อผู้ใช้บริการที่มีองค์กรผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2551) มีดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบูรณาการผู้บริหารองค์กรและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ผู้ใช้บริการชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณสมบัติของบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้ใช้บริการปรารถนา ซึ่งเป็นผลต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ได้จริง

2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพบริการการนำเสนอบริการที่ดี มีคุณภาพตรงกับความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.5 การวัดความพึงพอใจ

สโรช ไสยสมบัติ (2534) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจอาจกระทำ ได้หลายวิธีดังนี้

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นที่นิยมทำกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอรับรองหรือขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มหรือกำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ หรือคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ และบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

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

ลัทธินกร ศรีวะรมย์ (2538) 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

ภณิดา ชัยปัญญา (2541 อ้างถึงใน แก้วขวัญ ผลิตพิพัฒน์บรร, 2559) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม ต้องการทราบถึงความคิดเห็นของแต่ละบุคคลว่าบุคคลเหล่านั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ หรือมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด สามารถกระทำ ได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ ซึ่งคำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ทำการตอบแบบสอบถามตอบออกมาเป็นแบบแผนเดียวกัน การใช้แบบสอบถาม เช่นนี้มักใช้กรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมาก ๆ และนับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัด ความคิดเห็น และทัศนคติ ซึ่งรูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้มาตรวจวัดความคิดเห็นและทัศนคติที่นิยมมากในปัจจุบันอีกวิธีหนึ่งคือ มาตราส่วนแบบลิเคิร์ทประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงความคิดเห็นและ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้ทำการจะต้องออกไปสัมภาษณ์พบปะพูดคุยโดยตรงกับ ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจะมีการเตรียมแผนงานไว้ล่วงหน้าเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด ซึ่งวิธีนี้ จะสะดวกกว่าการใช้แบบสอบถามเพราะผู้ตอบแบบสอบถามเอง และไม่ต้องเขียนคำตอบเอง เป็นการ ตอบแบบแนวเล่าเรื่องมากกว่า

3) การสังเกต เป็นวิธีการวัดระดับความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลใน กลุ่มเป้าหมายไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่าง จริงจังในการเฝ้าสังเกตพฤติกรรมอาการ และสังเกตอย่างมีแบบแผน วิธีนี้เป็นการศึกษาที่เก่าแก่และยังเป็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบันถึงแม้จะต้องใช้เวลาานพอสมควรก็ตาม

จากการศึกษาการวัดความพึงพอใจข้างต้น สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นการบอกถึงความสุข ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสามารถทำการวัดได้หลายวิธีไม่ว่าจะเป็นการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ หรือการสังเกต ควรเลือกใช้วิธีที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย โอกาส และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับนั้นเป็นจริงให้มากที่สุด ถูกต้องแม่นยำ และเป็นประโยชน์แก่ผู้ศึกษาในการนำไปใช้ต่อไป

1.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ อาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการคือสิ่งที่เมื่อไรก็ตามที่ความต้องการของผู้รับบริการได้รับการตอบสนอง จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ แต่การจะทราบความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างไร แน่นอนต้องใชคำถามซึ่งเป็นวิธีที่ง่ายที่สุดซึ่งในการไปรับบริการตามสถานที่ต่าง ๆ ผู้รับบริการจะมีความรู้สึกและมีความคิดเห็นต่อการบริการในลักษณะของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจในการบริการจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สันตติ เสริมสร, 2539)

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของแต่ละบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว มีการตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการ

ก็เช่นเดียวกับบุคคล รับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ ที่มีความแตกต่างกันออกไป

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ซึ่งก่อนที่ผู้รับบริการจะมาใช้บริการใด ๆ ก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการจากการบอกเล่าของผู้อื่น เป็นต้น ซึ่งสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการ ก่อนที่ได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามคาดหวังถือว่าการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง โดยอาจจะสูงหรือต่ำกว่า ซึ่งช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยก็ได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1 ความหมายของการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

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

S = Smiling & Sympathy คือ ยิ้มแย้ม และเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ

E = Early Response คือ ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยมิทันใดเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner คือ ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจมิใช่ทำแบบเสียไม่ได้

I = Image Enhancing คือ แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมสร้าง ภาพพจน์ขององค์การด้วย

C = Courtesy คือ กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ มีความกระฉับกระเฉง และความกระตือรือร้นอยู่เสมอในขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

ดวงกรณ์ ตรีธัญญา (2547) กล่าวว่า การที่จะมาให้บริการประสบผลสำเร็จนั้น จะต้องประกอบด้วย การเป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น การบริการแบบมีชีวิตชีวา

มีอาภักดิ์และวาจาอ่อนน้อม มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยการมีความรู้ในงานและความรู้รอบตัวดี ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะและวิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ การฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ แสดงความกระตือรือร้น และแสดงความมีน้ำใจออกมา และเตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ มีความจำดีรู้ข้อมูลในงาน และข่าวสารทั่วไปดี

Millet (1954 อ้างถึงใน อมรรัตน์ บุญญา, 2557) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการบริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไปมุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

- 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
- 2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
- 3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน
- 4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
- 5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็น การพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้ บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.2 ความหมายของคุณภาพการบริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตาม แนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) (มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2554) มีหลักการดังนี้

- 1) ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (Customer focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการ ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- 2) มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการ และผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว
- 3) ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork & Empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงาน จะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูลและโอกาสเพื่อให้นำศักยภาพของตน มาใช้อย่างเต็มที่
- 4) มุ่งมั่นกระบวนการ (Process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้

กระชับง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

5) มีกระบวนการแก้ปัญหา (Problem solving process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบ ทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

6) ผู้นำให้การสนับสนุน (Leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

7) พัฒนาไม่หยุดยั้ง (Continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หากมีการปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพ ด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

Schmenner (1995 อ้างถึงใน อมรรัตน์ บุญญา, 2557) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการ นั่นเอง

Zineldin (1996 อ้างถึงใน อมรรัตน์ บุญญา, 2557) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

รัตพล มนต์เสรีวงศ์ และนิตนา ฐานิตชนกร (2558) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าคุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเปรียบเทียบกับความรู้ของผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมารับบริการ โดยมีมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการ ได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตชนกร (2559) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าเป็นการนำเสนอการให้บริการที่แตกต่างจากผู้แข่งขัน และตรงกับความต้องการของผู้บริโภค คุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งจะทำให้มีผลกำไรที่มากขึ้น

2.3 ลักษณะองค์กรแห่งการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) กล่าวว่า ลักษณะองค์กรแห่งการบริการ ประกอบด้วย

- 1) ให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้าเป็นหลัก
- 2) ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ

- 3) สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า
- 4) มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ
- 5) ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา
- 6) ติดต่อพนักงานเหมือนติดต่อผู้จัดการ
- 7) มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- 8) มีนวัตกรรมออกมาให้บริการ
- 9) มีบรรยากาศของความสนุกสนาน
- 10) มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.4 การบริการที่เป็นเลิศ

กัญญารัตน์ พันม่วง (2556) ได้กล่าวว่า การบริการที่เป็นเลิศ หมายถึง การให้บริการอย่างจริงใจและจริงจัง คำว่า “บริการ” หมายถึง การรู้จักการเสียสละ อดทน ช่วยเหลือ เกื้อกูลอำนวยความสะดวก ให้ความเป็นธรรมเสมอภาค และตระหนักเสมอว่า ประารถนาให้คนอื่นทำอะไรให้เราอย่างไร เราต้องทำสิ่งนั้นให้แก่ผู้อื่นก่อน คือ “การรู้จักให้” ให้บริการแก่ผู้รับบริการที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบร่วมกันภายใต้กฎระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ เป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในการทำงานเพื่อรักษาความถูกต้อง เที่ยงธรรม มีความเป็นมืออาชีพ เป็นผู้ให้บริการที่รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วม โดยทำเป็นกระบวนการ และมีความต่อเนื่องรักในอาชีพบริการ รักผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาค รักงานที่ได้รับมอบหมาย รักการช่วยเหลือและการมีส่วนร่วม ตลอดจนมุ่งปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงใจไม่เพียงแต่คิดแล้วไม่ลงมือทำต้องตระหนักเสมอว่าการบริการที่เป็นเลิศแบบมีส่วนร่วมจะต้องอยู่ในหัวใจ ผู้ให้บริการเสมอ การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้นผู้ปฏิบัติงานทุกท่านหรือทุกส่วนงานควรคำนึงถึงข้ออื่น ๆ ดังนี้

1) ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนเองรับผิดชอบ สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด

2) มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ให้บริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการอย่างไรจึงจะเป็นที่น่าพอใจต่อผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดการบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

3) ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้นจะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับให้ความช่วยเหลือแสดงความห่วงใยจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

4) ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาสุภาพเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิดความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดีเพื่อให้ผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

5) ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือการบริการที่ทำอยู่ เช่น เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็จะปฏิบัติไปอย่างนั้น ไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ ดังนั้นควรมีแนวความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานด้านการบริการ

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

7) ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือเข้ามา แต่บางกรณีผู้รับบริการที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีการแก้ไขปัญหาย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกให้แก่ผู้รับบริการด้วย

8) มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือผู้ให้บริการจึงต้องมีความคิด ความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่นก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศได้ต่อไป

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

2.5 การวัดคุณภาพการให้บริการ

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

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

1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่าผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2) ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3) การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันทั่วทั้งด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินการด้วยดีมาตลอด

นอกจากนี้ สตีฟ และคูก (Steve and Cook, 1995 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช , 2552) ยังชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการ ดังต่อไปนี้

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

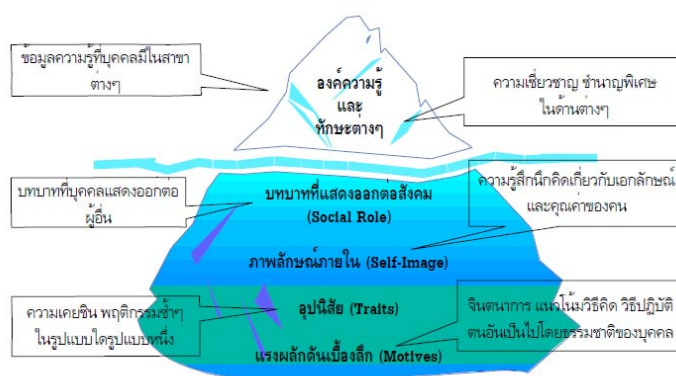
สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้ อย่างเด่นชัด

2.6 สมรรถนะขององค์กร

2.6.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ได้กล่าวว่า ศาสตราจารย์ David C. McClelland นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัย Harvard เป็นผู้ริเริ่มแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ โดยพัฒนาแบบทดสอบทางบุคลิกภาพเพื่อศึกษาว่าบุคคลที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีทัศนคติและนิสัยอย่างไร McClelland ได้ใช้ความรู้ในเรื่องเหล่านี้ช่วยแก้ไขปัญหาการคัดเลือกบุคคลให้แก่หน่วยงานของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา ได้แก่ ปัญหากระบวนการคัดเลือกที่เน้นการวัดความถนัดที่ทำให้คนผิวดำและชนกลุ่มน้อยอื่น ๆ ไม่ได้รับการคัดเลือก (ซึ่งผิดกฎหมาย) และปัญหาผลการทดสอบความถนัดที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานน้อยมาก (ซึ่งแสดงว่าการทดสอบความถนัดไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้) McClelland ได้เก็บข้อมูลของกลุ่มผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานโดดเด่น และผู้ที่ไม่ได้มีผลงานโดดเด่นด้วยการสัมภาษณ์ซึ่งพบว่าสมรรถนะเกี่ยวกับความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานไม่ใช้การทดสอบด้วยแบบทดสอบความถนัด 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 นั่นคือองค์ความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่บุคคลมีอยู่ และส่วนใหญ่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้น้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ส่วนที่อยู่ใต้น้ำนี้มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมาก และเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก



ภาพที่ 1 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)

การที่บุคคลจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างใดขึ้นอยู่กับคุณลักษณะที่บุคคลมีอยู่ ซึ่งอธิบายในตัวเองแบบภูเขาน้ำแข็ง คือ ทั้งความรู้ทักษะ/ความสามารถ (ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ) และคุณลักษณะอื่น ๆ (ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ) ของบุคคลนั้น ๆ

2.6.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

หลักแนวคิดของ David McClelland กล่าวถึง องค์ประกอบของสมรรถนะ 5 ส่วน คือ

- 1) ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์
- 2) ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว
- 3) บทบาททางสังคม (Social Role) หมายถึง สิ่งที่บุคคลต้องการสื่อให้บุคคลอื่นในสังคมเห็นว่าตัวเขามีบทบาทอย่างไรต่อสังคม เช่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น
- 4) ภาพพจน์หรือทัศนคติเกี่ยวกับตัวเอง (Self-image) หมายถึง ภาพพจน์หรือมโนทัศน์ ที่บุคคลมองตัวเองว่าเป็นอย่างไร เช่น เป็นผู้นำ เป็นผู้เชี่ยวชาญ เป็นศิลปิน เป็นต้น
- 5) แรงจูงใจ/เจตนา (Motive/Attitude) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายในซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

2.6.3 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 อ่อนน้อม ชอบช่วยเหลือผู้อื่นแล้วบุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้

สมฤทัย อยู่รอด (2555) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่า สมรรถนะเป็นความรู้ ความสามารถ เฉพาะส่วนบุคคล ซึ่งจะแสดงออกมาหรือไม่ขึ้นอยู่กับโอกาสในการปฏิบัติงาน หรือการค้นหาวัตถุประสงค์เพื่อให้พบกับสมรรถนะที่ซ่อนเอาไว้ออกมาใช้ซึ่งสามารถนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย

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

2.6.4 ประเภทของสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ได้จัดทำโมเดลสมรรถนะ สำหรับข้าราชการพลเรือนไทย ประกอบด้วยสมรรถนะ 2 ประเภท คือ สมรรถนะหลักสำหรับ ข้าราชการพลเรือนไทยทุกคน และสมรรถนะประจำกลุ่มงานสำหรับแต่ละกลุ่มงาน จำแนกได้ดังนี้

- 1) สมรรถนะหลักคือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบ เพื่อหล่อ

หลอม ค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกันประกอบด้วยสมรรถนะ 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 สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงานเพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และส่งเสริมให้ปฏิบัติการกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น 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)

2.6.5 การประเมินสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) 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 และแบบทดสอบที่วัดทักษะ หรือความสามารถทางด้านร่างกาย

2) Behavior Observations เป็นแบบทดสอบที่เกี่ยวข้องกับการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับการทดสอบในบางสถานการณ์ แบบทดสอบประเภทนี้ต่างจากประเภทแรกตรงที่ผู้เข้ารับการทดสอบไม่ได้ต้องพยายามทำงานอะไรบางอย่างที่ออกแบบมาเป็นอย่างดีแล้ว แต่เป็นการถูกสังเกต และประเมินพฤติกรรมในบางสถานการณ์ เช่น การสังเกตพฤติกรรม การเข้าสังคม พฤติกรรมการทำงาน การสัมภาษณ์ก็อาจจัดอยู่ในกลุ่มนี้ด้วย

3) Self Reports เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้ตอบรายงานเกี่ยวกับตนเอง เช่น ความรู้สึก ทศนคติ ความเชื่อ ความสนใจ แบบทดสอบ บุคลิกภาพ แบบสอบถาม แบบสำรวจ ความคิดเห็นต่าง ๆ การตอบคำถามประเภทนี้ อาจจะได้เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่แท้จริงของผู้ตอบก็ได้ การทดสอบบางอย่าง เช่น การสัมภาษณ์อาจเป็นการผสมกันระหว่าง Behavior Observations และ Self Reports เพราะการถามคำถามในการสัมภาษณ์อาจเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความคิด และทัศนคติของผู้ถูกสัมภาษณ์ และในขณะที่ผู้สัมภาษณ์ก็สังเกตพฤติกรรมของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยในขณะเดียวกัน

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะ เป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะในภาครัฐนั้น การให้บริการสาธารณะถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึง เนื่องจากความกินดีอยู่ดี ของประชาชนนั้น คือเป็นหมายหลักในการปฏิบัติงาน ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนบริการสาธารณะต่าง ๆ จำเป็นต้องมีความครอบคลุมทั้งในด้านพื้นที่ และความทั่วถึง สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้

3.1 ความหมายของบริการสาธารณะ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 อ้างถึงใน คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์, 2563) ได้ให้ความหมายของ การบริการสาธารณะ ว่าเป็นการที่องค์กรราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็นการศึกษากิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

ถาวร โพธิสมบัติ (2535 อ้างถึงใน เบญจวรรณ, 2556) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์กรของรัฐได้กระจายสินค้า สาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม

เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ และยังต้องทำการศึกษา หลักการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการคือ

1) เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่าง เจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชน ซึ่งองค์กรของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1.1) เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2) เป็นกลไกจะสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม การให้บริการขององค์กรของรัฐ จึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ องค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และองค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล

2) หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐจะต้องบริการประโยชน์สาธารณะรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมายการป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคมผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมาย สวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและการวางแผนชุมชนเมือง การจัดทำบริการสาธารณะ

3) หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อ ความพึงพอใจของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์กรของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐบริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์กรของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์กรของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์การ การวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดีผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพ ประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการมารับบริการ ในทางตรงกันข้าม หากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่เกิดขึ้นกับประชาชน ที่จะต้องเสียเวลา เสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์กรของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์กรของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

บรรจบ กาญจนดูล (2535 อ้างถึงใน คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์, 2563) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนอง ความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536 อ้างถึงใน คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์, 2563) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

สุจิตรา พัฒนะภูมิ (2539 อ้างถึงใน เบญจวรรณ, 2556) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณา การให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกปฏิบัติถือเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 อ้างถึงใน เบญจวรรณ, 2556) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า “การบริการหมายถึงกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้า ที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ ทฤษฎีเพื่อความสะดวกคล้อยกับความต้องการของสังคม (สมศักดิ์ อธิวิรุณกุล, 2546) มุ่งชี้ให้เห็นว่า ข้าราชการจะต้องยึดค่านิยมของสังคม และช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส ทฤษฎีนี้กล่าวว่า

- 1) เน้นความสะดวกคล้อยกับความต้องการของสังคม (Relevance)
- 2) เน้นค่านิยม (Value)
- 3) ความเสมอภาคทางสังคม (Social Equity)
- 4) เน้นการเปลี่ยนแปลง (Change)

ทิตริรัตน์ ประสพสันต์วัฒนา (2550 อ้างถึงใน เบญจวรรณ, 2556) ได้ให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า หมายถึง เป็นการใช้อนุวิธีเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิต (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งก็จะป้อนข้อมูลย้อนกลับเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไปด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

สันต์ชัย รัตนะขวัญ (2558 อ้างถึงใน ปิยณัฐ จันทรเกิด, 2560) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำ ขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวมโดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิต ที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

สรุปการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มิใช่เฉพาะเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยเน้นความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ

3.2 บริการสาธารณะกับบทบาทขององค์กรส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลเนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติ และระดับท้องถิ่นโดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้อย่างเด็ดขาดการจัดทำบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลนี้อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับขั้นของกิจการโดยอาศัยหลักเกณฑ์เช่นเดียวกันกับการแบ่งแยกการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่น โดยอาศัยหลักทั่วไป คือ หลักประโยชน์มหาชนและหลักประสิทธิภาพซึ่งบริการเหล่านี้เป็นภารกิจลำดับรองที่ทั้งรัฐและท้องถิ่นต้องแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบดำเนินการ เช่น การจัดการศึกษาความต้องการบริการทางการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการของส่วนรวมของคนทั้งประเทศ โดยกำหนดนโยบายและวางแผนการศึกษาไว้เป็นหลักเกณฑ์ทั่วไปซึ่งเป็นที่จำเป็นสำหรับการศึกษาขั้นต่อไปและการวัดมาตรฐานการศึกษาซึ่งต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งระบบในขณะที่เรียนการสอนในชั้นประถมศึกษาซึ่งเป็นความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไปด้วย เช่น การสร้างโรงเรียนการจัดการศึกษาเสริมที่สอดคล้องกับสภาพของชุมชนในแต่ละท้องถิ่นจึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ส่วนการจัดการศึกษาระดับสูงจึงเป็นหน้าที่ของรัฐในการจัดทำ และสำหรับการจัดการศึกษาออกโรงเรียนเป็นการจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมทักษะและฝึกฝนฝีมือเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่นซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์มหาชนท้องถิ่นจึงเป็นหน้าที่ในการดำเนินกิจการหรือหน้าที่ในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมซึ่งรัฐและท้องถิ่นในการดูแลร่วมกัน (วรินดา คเนศาคติ, 2558 อ้างถึงใน คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2563)

หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากหลักการสากลดังกล่าวข้างต้น พบว่า ภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ (คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2563) ได้แก่

1) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest)

โดยหลักความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่าภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแลรับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวมและเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ

- 1.1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร
- 1.2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ
- 1.3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ
- 1.4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไปส่วนภารกิจที่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะและเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น

โดยมีลักษณะ คือเป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออกหรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำ และทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

2) หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability)

หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไรหลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าการกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่นถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลกระทบต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลแต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมากมากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรจะส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3) ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability)

หลักความสามารถของท้องถิ่นเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าการจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้นต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้นถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับบริการสาธารณะเพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้นความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้วการจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคตโครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไปเพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจและภารกิจใหม่ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็นซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อนหรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็นที่ถือว่าเป็นงานหลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่เป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เองซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศขึ้นอยู่กับความต้องการหรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อมและการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency)

หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุนหรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ

การจัดบริการสาธารณะเมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานราชการแล้วนั้นต้องคำนึงและพิจารณาด้วยกว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือจำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่นไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้วท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้นเพื่อใหขนาดของการลงทุนถูกลง

3.3 องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

จากการศึกษาแนวคิดการให้บริการสาธารณะ มีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการให้บริการอย่างหลากหลายดังนี้

มาคูลลอง (Macullong อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545) ได้เสนอความเห็นว่าการบริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

- 1) หน่วยงานที่ใช้บริการ
- 2) การบริการ หรือประโยชน์ที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ
- 3) ผู้รับบริการ ซึ่งประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

ลูซี่ กิลเบิร์ต และเบิร์คเฮด (Lucy, Gilbert and Birkhead, 1977 อ้างถึงใน คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์, 2563) ได้เสนอความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะนั้นมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

- 1) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) กิจกรรมหรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
- 3) ผลหรือผลผลิต ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
- 4) ความคิดเห็นต่อผลกระทบ ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

จากการศึกษาแนวคิดองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ จะเห็นได้ว่ามีองค์ประกอบของการบริการสาธารณะได้ 3 องค์ประกอบ กล่าวคือ องค์ประกอบที่หนึ่งหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก องค์ประกอบที่สอง การบริการเกี่ยวข้องกับการกระบวนการและกิจกรรมการใช้ทรัพยากรเพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่สาม ผู้รับบริการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการได้รับบริการทั้งบวกและลบ

3.4 หลักการให้บริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักการที่น่าสนใจหลายหลักการ ซึ่งมีนักคิดนักวิชาการหลายคน ได้เสนอให้เห็นถึงแนวทางและหลักการให้บริการสาธารณะของภาครัฐเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มารับบริการ ดังต่อไปนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 อ้างถึงใน สถาบันวิจัยและพัฒนา, 2559) กล่าวถึง หลักการพื้นฐานในการให้บริการไว้ 6 ประการ ดังนี้

- 1) ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ ความเครียดในการมารับบริการ

- 2) อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป
- 3) อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
- 4) สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์
- 5) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ เช่น การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์
- 6) เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ

มิลเลทท์ (Millett อ้างถึงในคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์, 2563) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ ถ้าไม่มีการให้บริการที่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทท์ เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน อีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ซูวส์ ฉายะบุตร (2548 อ้างถึงใน คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์, 2563) ได้เสนอ หลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก เรียกว่าหลัก Package Service ซึ่งมีเป้าหมายดังนี้

1) การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องตระหนักว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั่วถึง อยู่ภายใต้ข้อกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการได้รับสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ รวมถึงผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมตน

2) ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยการพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น การกระจายอำนาจ หรือการมอบหมายอำนาจให้มากขึ้นและการนำพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

3) การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ โดยความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

4) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

5) การให้บริการด้วยความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

6) การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ

7) การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน จะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ โดยการให้บริการนั้นควรมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบให้เกิดความสอดคล้องครบวงจรในการบริการที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างสรรค์ทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม มีความเสมอภาคและเท่าเทียมทุกคน

3.5 แนวคิดใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

แนวคิดใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะพออธิบายโดยสังเขปดังต่อไปนี้ (เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์, 2558 อ้างถึงใน ปิยณัฐ จันทรเกิด, 2560)

1) แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น ซึ่งรูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีรูปแบบที่สำคัญคือ

รูปแบบที่ 1 การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน

รูปแบบที่ 2 กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

รูปแบบที่ 3 การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ

รูปแบบที่ 4 การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที

2) แนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์

การให้บริการแบบออนไลน์ หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการกับลูกค้าหรือประชาชน ผู้รับบริการ โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ได้มีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แต่จะทำได้ผ่านสื่อการให้บริการที่เป็นเสียง ข้อมูล และภาพ ในปัจจุบันนี้ได้มีการนำแนวคิดของการให้บริการแบบออนไลน์มาใช้ในการให้บริการสาธารณะในหลายรูปแบบที่สำคัญที่มักพบเห็นบ่อย ได้แก่

รูปแบบที่ 1 การให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ

รูปแบบที่ 2 การให้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ

รูปแบบที่ 3 การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3) แนวคิดการให้บริการแบบเครือข่ายหรือการสร้างการมีส่วนร่วมจากภายนอก

การให้บริการแบบเครือข่าย หมายถึง การสร้างระบบความร่วมมือของการให้บริการระหว่างหน่วยงานให้เกิดขึ้นเพื่อมาช่วยให้บริการแก่ประชาชนหรือลูกค้า รวมถึงการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการ รูปแบบของการให้บริการแบบเครือข่ายจึงเกิดขึ้นได้น้อย 3 รูปแบบ ดังนี้

3.1) การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการเฉพาะในบางส่วนของ การให้บริการ

3.2) การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการในรูปแบบการทำสัญญาจ้างเหมาบริการ (Contract out)

3.3) การให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ

4) แนวคิดการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer relationship management-CRM) การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นมุ่งตอบสนองคุณค่าระหว่างกันขององค์กรกับลูกค้า โดยองค์กรมุ่งสร้างคุณค่าใหม่ ๆ ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ส่วนลูกค้าสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรด้วยการเกิดความรู้สึกความจงรักภักดีหรือประทับใจต่อองค์กรตลอดไป

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ

- 1) เพิ่มความเข้าใจถึงความต้องการจากลูกค้าขององค์กร
- 2) ทุกครั้งที่มิสัมพันธ์กับลูกค้า ตอบสนองต่อความคาดหวังให้ได้ในแต่ละราย
- 3) ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกแตกต่างจากที่เคยพบและดีกว่า โดยพยายามให้ลูกค้าได้รับรู้ประสบการณ์ที่ดีและแปลกกว่าเดิม (Wonderful experiences)

4) เรื่องที่ดีที่สุดก็คือ การให้ความสำคัญต่อการเพิ่มคุณค่าให้แก่ลูกค้ามากกว่าตัวสินค้าและบริการ

กล่าวโดยสรุป การจัดการลูกค้าสัมพันธ์เป็นการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นหัวใจหลักสำคัญ เรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังจากลูกค้า เน้นการตอบสนองให้สูงกว่าความคาดหวังที่เคยได้รับ และทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกจงรักภักดีหรือประทับใจตลอดไป

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

4.1 ลักษณะของความพึงพอใจในการให้บริการ

จิตตินันท์ เตชคุปต์ และคณะ (2542) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง การบริการก่อนที่ถูกค่าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับบริการจริงตามกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะว่าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

Thomas & Earl. (1995) ได้ให้แนวความคิดความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความพึงพอใจ เป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่เลิศที่ทำให้ลูกค้าพอใจ เป็นที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการบริการ ผู้บริหารขององค์กร ต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและผลดีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ

Ernest & Ilgen (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งไม่ต้องการ

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) (Maslow, 1970, อ้างถึงใน สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ, 2555)

อับราแฮม มาสโลว์ เป็นนักจิตวิทยาอยู่ที่มหาวิทยาลัยแบรนดิส ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา มาสโลว์ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด ขอบข่ายของมาสโลว์จะอยู่บนพื้นฐานของสมมุติฐานรากฐาน 3 ข้อ คือ

1) บุคคล คือ สิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการของบุคคลสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาได้ ความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองเท่านั้นสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความต้องการที่ถูกตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจ

2) ความต้องการของบุคคลจะถูกเรียงลำดับตามความสำคัญ หรือเป็นลำดับขั้น จากความต้องการพื้นฐาน (เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย) ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน (เช่น ความสำเร็จ)

3) บุคคลที่จะก้าวไปสู่ความต้องการระดับต่อไปเมื่อความต้องการระดับต่ำลงมาได้ถูกตอบสนองอย่างดีแล้วเท่านั้น นั่นคือ คนงานจะมุ่งการตอบสนองความต้องการ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยก่อน ก่อนที่จะถูกจูงใจให้มุ่งไปสู่การตอบสนองความต้องการทางสังคม

ลำดับชั้นความต้องการของ มาสโลว์

1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางร่างกายจะอยู่ลำดับต่ำที่สุด ความต้องการพื้นฐานมากที่สุดที่ระบุโดยมาสโลว์ ความต้องการเหล่านี้จะหมายถึงแรงผลักดันทางชีววิทยาพื้นฐาน เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ และที่อยู่อาศัย เพื่อการตอบสนองความต้องการเหล่านี้ บริษัทจะต้องให้เงินเดือนอย่างเพียงพอแก่บุคคลที่พวกเขา จะรับภาระสภาพการดำรงชีวิตอยู่ได้ (เช่น อาหาร และที่อยู่อาศัย) ในทำนองเดียวกันเวลาพักจะเป็นคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งของงานด้วยที่เปิดโอกาสให้บุคคลตอบสนองความต้องการทางร่างกายของพวกเขาได้บริษัทมากขึ้นทุกทีกำลังมีโครงการออกกำลังกายนี้จะช่วยให้พนักงานมีสุขภาพดีด้วยการตอบสนองความต้องการทางร่างกายของพวกเขา บุคคลที่หิวจนเกินไปหรือเจ็บป่วยจนเกินไปยากที่จะมีส่วนช่วยต่อบริษัทของพวกเขาได้อย่างเต็มที่ โดยทั่วไปความต้องการทางร่างกายจะถูกตอบสนองด้วยรายได้ที่เพียงพอและสภาพแวดล้อมของงานที่ดี เช่น ห้องน้ำสะอาด แสงสว่างที่เพียงพอ อุณหภูมิที่สบายและการระบายอากาศที่ดี

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการลำดับที่สองของมาสโลว์ จะถูกกระตุ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกาย ถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยจะหมายถึง ความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ บริษัทสามารถทำได้หลายสิ่งหลายอย่างเพื่อที่จะตอบสนอง ความต้องการความปลอดภัย ตัวอย่างเช่น บริษัทอาจจะให้การประกันชีวิตและสุขภาพ สภาพแวดล้อม การทำงานที่ปลอดภัย กฎและข้อบังคับที่ยุติธรรมและสมควร และการยอมให้มีสภาพแรงงาน

3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ความต้องการทางสังคม คือ ความต้องการระดับสามที่ระบุโดยมาสโลว์ ความต้องการทางสังคมจะหมายถึง ความต้องการที่จะ เกี่ยวพันการมีเพื่อนและการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น เพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคม บริษัทอาจจะกระตุ้นการมีส่วนร่วมภายในกิจกรรมทางสังคม เช่น งานเลี้ยง ของสำนักงาน ทีมฟุตบอลหรือโบว์ลิงของบริษัทจะให้โอกาสของการตอบสนองความต้องการทางสังคมด้วยการเป็น สมาชิกสโมสรของบริษัทจะให้โอกาสที่ดีแก่ผู้บริหารเพื่อ “การสร้างเครือข่าย” กับผู้บริหารคนอื่น ในขณะที่ตอบสนองความต้องการทางสังคมของพวกเขาได้ด้วย ก่อนหน้านั้นเราได้กล่าวถึงโครงการ สุขภาพจะช่วยตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้ โครงการสุขภาพนี้สามารถช่วยตอบสนอง ความต้องการทางสังคมได้ด้วยความจริงแล้วการทำงานหรือการเล่นกีฬา กับเพื่อนร่วมงานจะให้โอกาส ที่ดีเยี่ยมต่อการมีเพื่อน การวิจัยแสดงให้เห็นว่าความต้องการทางสังคมจะถูกกระตุ้นภายใต้ สภาวะที่ “ความไม่แน่นอนทางองค์กร” มีอยู่เช่น เมื่อความเป็นไปได้ของการรวมบริษัทได้คุกคามความมั่นคง ของงาน ภายใต้สภาวะเช่นนี้บุคคลจะแสวงหาความเป็นมิตรจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อที่จะรวบรวม ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่กำลังเป็นไปอยู่

4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง คือ ความต้องการระดับที่สี่ ความต้องการเหล่านี้หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะสร้าง การเคารพตนเองและการชมเชยจากบุคคลอื่น ความต้องการชื่อเสียงและการยกย่องจากบุคคลอื่น จะเป็นความต้องการประเภทนี้ ตัวอย่างเช่น พวกเขาอาจจะได้รับเชิญงานเลี้ยงเพื่อที่จะยกย่อง ความสำเร็จที่ดีเด่น การพิมพ์เรื่องราวภายในจดหมายข่าวของบริษัท เพื่อที่จะพรรณนาความสำเร็จ ของบุคคล การให้กุญแจห้องน้ำแก่ผู้บริการ การให้ที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคล และการประกาศ “บุคคล ดีเด่น” ประจำเดือน ล้วนแต่เป็นตัวอย่างของสิ่งที่ สามารถกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการ เกียรติยศชื่อเสียง การให้รางวัลเป็นนาฬิกาและเพชรแก่การบริการที่ดีและรางวัลราคาถูก เช่น ที่เช็ด และเหยือกเบียร์จะมีประโยชน์ต่อการยกย่องด้วย

5) ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization Needs) ความ ต้องการ ความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการระดับสูงสุด บุคคลมักจะต้องการโอกาสที่จะคิด สร้างสรรค์ภายในงาน หรือพวกเขาอาจจะต้องการความเป็นอิสระและความรับผิดชอบ บริษัท ได้พยายามจูงใจบุคคลเหล่านี้ด้วยการเสนอตำแหน่งที่ท้าทายแก่พวกเขา

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับธุรกิจให้บริการ ซึ่งจะเป็น ข้อได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยเฉพาะตลาดที่มีการแข่งขันสูง (Duy & Hoang, 2017 อ้างถึงใน ภัฏฐพัชร และ สุรัชดา 2563) ความพึงพอใจในการใช้บริการ คือ ความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ที่ยินดีหรือผิดหวัง ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ เป็นผลมาจากการที่ได้เปรียบเทียบ สิ่งของตนเองคาดหวังกับประสบการณ์ที่ได้รับจากที่ได้ใช้บริการ ทั้งนี้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จะเป็นดีหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับการตอบสนองของผู้ให้บริการที่มีต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการว่าดีหรือไม่ด้วยเช่นกัน ซึ่งความพึงพอใจนี้ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ในการใช้บริการ โดยลูกค้ายินดีเมื่อบริการมีคุณสมบัติที่สูงกว่าหรือเทียบเท่ากับที่คาดหวังไว้ และผิดหวังเมื่อบริการมีคุณสมบัติที่ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ หลายธุรกิจจึงมุ่งหมายที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุด เนื่องจากผู้ใช้บริการที่พึงพอใจกับการให้บริการของธุรกิจ อาจจะเปลี่ยนไปใช้บริการธุรกิจอื่นที่ให้ความพึงพอใจสูงกว่าได้ง่าย ดังนั้นบริการที่สร้างความพึงพอใจที่สูงจึงมีความเสี่ยงที่ผู้ใช้บริการจะหันไปใช้บริการอื่นได้น้อยลง (Kotler, 2003 อ้างถึงใน หัฏฐพัชร และ สุรัชดา 2563) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการเป็นทัศนคติที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องให้บริการที่สร้างความรู้สึกทางบวกแก่ผู้ใช้บริการ อันนำมาซึ่งความผูกพันต่อตราสินค้า และความภักดีของผู้ใช้บริการ

4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ

จิรภัฏฐญา อ่อนละอ (2546) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับบริการในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งนั้นอาจไม่คงที่และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) สินค้าที่บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
- 2) ราคาค่าบริการความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อราคาค่าบริการนั้นเหมาะสมและผู้รับบริการเต็มใจที่จะจ่าย แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเจตคติของผู้รับบริการแต่ละคนนั้นย่อมไม่เหมือนกัน
- 3) สถานที่บริการทำเลที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวกและสถานที่ตั้งของสถานที่บริการมีการกระจายสาขาพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการได้อย่างสะดวกก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
- 4) การส่งเสริมแนะนำการบริการ เช่น การที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อช่องทางต่าง ๆ ในการบริการก็เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจได้เหมือนกัน
- 5) ผู้ให้บริการถือเป็นบุคคลสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรคำนึงถึงเป็นหลักว่าทำอะไรจึงจะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด
- 6) สภาพแวดล้อมของการบริการ เช่น บรรยากาศภายในสถานที่บริการ หรือสถานที่ข้างเคียงก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ
- 7) กระบวนการบริการ ได้แก่ วิธีการนำเสนอการบริการว่าอย่างไรจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเพราะหากประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการไม่ดีก็จะทำให้ผู้รับบริการไม่คล่องตัว

สมิต สัมฤทธิ์ (2546) ได้ให้รายละเอียดคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีมีดังต่อไปนี้

- 1) มีจิตใจรักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้นย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการที่เราใช้เวลา

ให้ความเอาใจใส่ สนใจกับงานอดิเรกไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้หรืองานเก็บสะสมสิ่งของหายาก ซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำไม่ได้เกิดจากความสมัครใจ เว้นเสียแต่ในงานในหน้าที่ เป็นงานที่เรารัก เราชอบ เราถนัด เราก็จะเกิดความสมัครใจทำ ซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกันผู้ซึ่งจะทำได้ดีก็ต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

2) มีความรู้ในงานที่จะบริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้น ๆ ได้ผู้ที่ทำงานบริการในแต่ละงาน จึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงานเฉพาะนั้นให้รู้แจ้งรู้จริงอย่างถ่องแท้เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการในงานที่ตนรับผิดชอบ

3) มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลที่ว่า ผู้ทำงานบริการจำเป็นต้องมีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการเพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ (information) เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำงานในแต่ละหน้าที่หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

4) มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไป หากการปฏิบัติงานเป็นผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไปแต่ถ้าในทางตรงกันข้ามการปฏิบัติงานเป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ ก็ย่อมจะส่งผลเสียต่องานบริการได้การปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งปรากฏให้เห็นได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย การแสดง กิริยามารยาท การพูดการสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่าง ๆ กัน

5) มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบ ย่อมไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผลผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบ ย่อมจะไม่ผูกพันตนต่อผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิดผลดีต่องานบริการไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

6) มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ เราปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ให้บริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือ พระราชา” เท่านั้นยังไม่พอ ยังมีผู้ยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไรเราจะต้องยอมตั้งสมมติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุดเมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่ดี ต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจ และสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน

7) มีทัศนคติต่องานบริการดีการบริการในความหมายก็บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และ

เต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของพนักงานบริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

8) มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล พนักงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะมีความสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบก็จะต้องตั้งสติและระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ หากมีอาการอ่อนไหวเกิดเหตุการณ์ใดมากระทบจิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางร้ายอย่างรุนแรง ย่อมจะทำให้การบริการมีผลเสียไปได้ในการบริหารงานบริการจะมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนการให้บริการพนักงานบริการ จะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัดแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้ สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปพนักงานบริการก็ต้องปรับวิธีการให้บริการโดยไม่โลเลยึดถือในนโยบายเดิม

9) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์พนักงานบริการ เป็นผู้ที่อยู่กับหน่วยงานได้พบเห็นเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานบริการได้ดีไม่ควรยึดอยู่กับการให้บริการที่เคยทำมาอย่างใดทำไปอย่างนั้น เป็นการสานต่องานที่ไม่ได้ไม่เกิดการพัฒนาคควรที่จะเป็นผู้มีลักษณะเฉพาะในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิม มีการคิดดัดแปลงการให้บริการเหนือกว่าเดิม ทั้งนี้ผู้มีความสร้างสรรค์จะมีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

10) มีความช่างสังเกต พนักงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้มาจากการสังเกตติดอยู่ในความทรงจำ สามารถนำมาก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานบริการได้พนักงานบริการที่ไม่มีความช่างสังเกตจะคิดไม่ออกและแยกไม่ได้ว่าบริการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่างไร

11) มีวิจรรย์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ซึ่งพนักงานบริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่า จะทำประการใด เช่น ในกรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือการเรียกร้องให้บริการในกรณีขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน เช่น การขอสิทธิพิเศษการแลกเปลี่ยนหรือการขอคืนสินค้าซึ่งมีนโยบายขายขาดไม่รับคืน เป็นต้น พนักงานบริการจึงต้องใช้วิจรรย์ญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใด มิใช่ทำเรื่องที่เป็นปัญหาให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการในทุกเรื่อง

12) มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา พนักงานบริการจะต้องมีสัมพันธทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติแต่บางคนอาจปัญหาให้พนักงานบริการ ทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจากด้านผู้รับบริการทำขึ้น เพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธีหรือทำให้เกิดการแตกหักเสียหายด้วยความพลั้งพลาดของตนเอง บางกรณีก็เกิดจากฝ่ายผู้ให้บริการคนอื่น ๆ หรือคนในหน่วยงานเดียวกันส่งมอบสินค้าด้วยคุณภาพผิดเวลาส่งมอบ ดำเนินการล่าช้าในการให้บริการหลังการขายล้วนเป็นปัญหา ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาหาสาเหตุที่แท้จริงให้พบ และคิดหาวิธีแก้ปัญหาเป็นทางเลือกหลาย ๆ ทางและเลือกทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

ศิริพร ตันติพลวินัย (2538, อ้างถึงใน เทศบาลนครอุบลราชธานี, 2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดขึ้นได้จากการได้ยืมข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกหากตรงกับความรู้สึกที่มักจะมีความรู้สึบดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหารโดยคำนึงถึงความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ผู้รับบริการมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีเส้นการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้

5) ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในขบวนการบริหารเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม สายการบิน การใช้เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ - โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

ปัจจัยที่จะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าแบ่งออกได้ ดังนี้ (อิทธิวัฒน์ รัตนพงษ์, 2555)

1) สิ่งแวดล้อม การปรับสภาพแวดล้อม การจัดภูมิทัศน์ให้เหมาะสม อากาศปลอดโปร่ง แสงสว่างเพียงพอ โต๊ะเก้าอี้ที่สะอาด แข็งแรง หรือส่วนประกอบอื่น ๆ ให้เหมาะสมต่อผลิตภัณฑ์หรือองค์กร ย่อมทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการมีความประทับใจ สบายใจ และเกิดความพอใจกับทั้งพนักงานและลูกค้าแต่ในทางตรงกันข้ามหากมีสภาพแวดล้อมไม่ดี ทำให้การเจรจาธุรกิจประสบความสำเร็จได้ยาก เช่น ผู้ประกอบการที่เชื้อสายจีนจะนิยมจัดสภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์จะให้ความสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ ในการจัดตั้งธุรกิจ

2) ผู้ให้บริการ จะเน้นในเรื่องของบุคคล ซึ่งมีความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในใจลูกค้า เพราะบุคลิกการแต่งกาย ความรู้ความสามารถ ไหวพริบ การแก้ไขปัญหา ความตั้งใจ ความใส่ใจในการปฏิบัติงานของพนักงานล้วนแต่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

3) ผู้รับบริการ ความพึงพอใจ ความต้องการของมนุษย์ ย่อมไม่มีที่สิ้นสุด แต่ละคนล้วนมีความหลากหลาย ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา นิสัย อารมณ์ ความเคยชิน ของลูกค้า ล้วนแต่เป็นอุปสรรคต่อความพึงพอใจ แม้ว่าจะมีสภาพแวดล้อมดีเพียงใด พนักงาน ให้บริการดีเพียงใด ถ้าผู้รับบริการมีทัศนคติที่ไม่ดี หรือขณะนั้นอารมณ์ไม่ดี หรือลูกค้ามีมาตรฐาน สูงมาก แม้ให้บริการดีเยี่ยมเพียงใดก็ไม่สามารถตอบสนองความพอใจได้ง่าย ๆ ดังนั้น องค์กรก็ต้อง ยอมรับว่า ถ้าเราบริการดีที่สุดแล้ว แต่ลูกค้ายังไม่เกิดความพอใจก็ต้องยอมรับว่าเราทำดีที่สุดแล้ว

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ขององค์กรได้จะต้อง มีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1) ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึก น่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

1.2) โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลง เมื่อมีอายุมากขึ้น

1.3) ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามักมีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

1.4) สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญ ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

1.5) ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถ ของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6) ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

1.7) ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

1.8) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุระยะเวลาการทำงาน ทัศนคติการศึกษา เป็นต้น

1.9) คำชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน นั้นควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

2.1) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทัศนคติในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2) ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิด ความพึงพอใจ

2.3) การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการและชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

2.4) ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอ ในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

2.5) ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

2.6) การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

2.7) คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับ ให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

สกุณา เจริญกล้า (2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ กล่าวได้ว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ขององค์การจะต้องมีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การมีความพึงพอใจอย่างทั่วถึง

2) ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ กล่าวได้ว่า ในการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเสมอภาค และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับ ตามกฎหมาย เป็นสำคัญ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การมีความพึงพอใจ

3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ กล่าวได้ว่า ผู้มารับบริการได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่องค์การให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไวและถูกต้อง และมีตัวอย่างการรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ กล่าวได้ว่า การแจ้งเบอร์โทรศัพท์ ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องราวร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา และได้แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสาร วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การเกิดความพึงพอใจ

5) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ กล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่ให้บริการช่วยอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็ว และยอมรับคำตำหนิตติชม พร้อมรับไปปรับปรุงแก้ไขด้วยท่าทีที่เต็มใจ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การเกิดความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ (2561) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1) ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการ ที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการยอม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูล ข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อม สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน บริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในการจัดแบ่งพื้นที่ เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7) กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผล ให้การปฏิบัติงาน เช่น บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักบริการวิชาการ (2563) ได้ศึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องาน บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผลการประเมิน ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 โครงการ/งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งวัด ประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/ โครงการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย =4.65) คิดเป็นร้อยละ 93.00 ซึ่งเท่ากับ 9 คะแนน เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า

ความพึงพอใจทั้ง 4 โครงการ/งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และผลสัมฤทธิ์ ของภารกิจ มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ที่ดีขึ้นในแต่ละโครงการ/งานบริการดังต่อไปนี้

งานบริการของโรงเรียนแม่อาววิทยาคม สังกัดสำนักการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ โรงเรียนควรมีระบบการบริหารจัดการขยะภายในโรงเรียน มีการ สร้างระบบคัดแยกขยะที่ดี เพื่อสร้างความตระหนัก และจิตสำนึกที่ดีให้กับนักเรียน ทั้งนี้อาจมี

การบูรณาการความร่วมมือระหว่างโรงเรียน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และชุมชนในพื้นที่ ควรมีการปรับปรุงห้องน้ำให้มีสภาพการใช้งานได้ทุกห้อง จัดตั้งงบประมาณก่อสร้างห้องน้ำเพิ่มเติมเพื่อรองรับกับจำนวนนักเรียน ผู้มาใช้บริการจากภายนอกที่เพิ่มขึ้น และควรมีการดูแลรักษาความสะอาดอยู่เสมอ นอกจากนี้ควรมีการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้พร้อมบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องเรียนที่พร้อมใช้งานเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการเรียน ควรมีการจัดทำทางเชื่อมระหว่างอาคารเรียนเพื่ออำนวยความสะดวกให้นักเรียน ผู้รับบริการ คณะกรรมการสถานศึกษาและผู้ปกครองนักเรียน เห็นควรให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่เป็นหน่วยงานขับเคลื่อนการช่วยเหลือนักเรียนที่ไม่ได้รับสัญชาติไทย เพราะนักเรียนได้รับโอกาสในการศึกษาในโรงเรียนแม่อาววิทยาคม เมื่อจบการศึกษาแล้วไม่สามารถไปศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาได้ เนื่องจากไม่มีเลขบัตรประจำตัวประชาชนเหมือนคนไทยทั่วไป

โครงการกำจัดผักตบชวาและวัชพืช บริเวณ หนองน้ำสาธารณะร้องขี้ตุต ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 5 ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการดำเนินการกำจัดผักตบชวาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อแก้ไขปัญหาผักตบชวาและวัชพืชในบริเวณหนองน้ำสาธารณะร้องขี้ตุตอย่างต่อเนื่อง ควรมีการจัดตั้งหรือการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณโดยรอบหนองน้ำสาธารณะร้องขี้ตุตให้มีความสวยงาม เพื่อเป็นสวนสาธารณะสำหรับเป็นที่ออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจสำหรับประชาชนในพื้นที่ และควรมีการขุดลอกหนองน้ำ และพัฒนาแหล่งน้ำให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น

โครงการซ่อมแซมผิวจราจรแบบ Over Lay ด้วยแอสฟัลต์คอนกรีต สายทางบ้านเมืองกลาง (จุดบ่อขยะ) หมู่ที่ 11 ตำบลบ้านหลวง เชื่อมบ้านช่วงเปา อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ การซ่อมแซมผิวจราจรแบบ Over Lay ด้วยแอสฟัลต์คอนกรีต สายทางบ้านเมืองกลาง (จุดบ่อขยะ) หมู่ที่ 11 ตำบลบ้านหลวง เชื่อมบ้านช่วงเปา อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นโครงการที่ดีมาก แต่เห็นควรให้มีการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ให้มีการดำเนินการทั้งสายทาง เพื่อยกระดับการให้บริการ ด้านการคมนาคม และลดโอกาสการเกิดอุบัติเหตุ ควรมีการเพิ่มไฟฟ้าสาธารณะให้กับชุมชน เพื่อความปลอดภัยในการขับขี่และสัญจรในช่วงเวลากลางคืนควรประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่เพื่อปรับปรุงทัศนียภาพระหว่าง 2 ข้างทางถนนให้โล่ง ไม่เปลี่ยวสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชนที่ใช้เส้นทางดังกล่าวในพื้นที่จากการสำรวจ พบว่า สาเหตุสำคัญทำให้ถนนชำรุด ได้แก่ การกัดเซาะของน้ำ สามารถป้องกันได้โดยการบริหารจัดการการไหลของน้ำอย่างเป็นระบบ ลดทางน้ำผ่านบนผิวถนน และควรมีการเพิ่มเครื่องหมายจราจรบริเวณข้างทาง เส้นสัญลักษณ์จราจรบนพื้นถนนที่ชัดเจน

การให้บริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรมผู้รับบริการมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความตั้งใจให้บริการอย่างดี ควรเพิ่มพูนความรู้ให้เจ้าหน้าที่รุ่นใหม่ ๆ ในเรื่องข้อกฎหมาย เพื่อสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างแม่นยำ เนื่องจากเกิดภาวะวิกฤตโรคระบาดโควิด 2019 ควรพิจารณาจัดเว้นการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรมตลอดปี เพราะจำนวนผู้เข้าพักมีจำนวนน้อยจนทำให้บางโรงแรมต้องปิดการบริการชั่วคราว ไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการ ควรพัฒนาระบบการยื่นแบบออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรมากขึ้นเพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน สามารถแก้ไขข้อมูลได้เองเมื่อกรอกข้อมูลผิดพลาด หรือมีการพัฒนาระบบ สามารถสแกนจ่ายผ่านคิวอาร์โค้ดได้ และควรมีระบบ

แจ้งเตือนการกำหนดจ่ายค่าธรรมเนียมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอีเมล โไลน์ ข้อความเนื่องจากการแจ้งผ่านทางหนังสือบางครั้งได้รับช้า ทำให้เสียค่าปรับเพราะเกินกำหนดระยะเวลาการจ่าย

ข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน การดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่มีการบริหารจัดการท้องถิ่นที่ดี มีความก้าวหน้ามาเป็นลำดับ ทั้งนี้ควรมีการติดตามและประเมินผลงานทุกด้านอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้า และผลการดำเนินงานของหน่วยงานในด้านต่าง ๆ รวมถึงผลกระทบความเสี่ยง ปัญหาอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น เพื่อที่จะได้เป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อให้การบริการที่เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

2) การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ควรมีกิจกรรมหรือโครงการที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูล ร่วมวางแผนและให้ข้อเสนอแนะได้อย่างต่อเนื่องโดยยึดประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

3) ควรมีการบูรณาการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน องค์กร ชุมชน ในพื้นที่เน้นการมีส่วนร่วมสร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายภาคประชาชน เพื่อให้งานบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์และประสิทธิผลสูงสุดกับประชาชนในพื้นที่บริการ

4) ควรนำผลที่ได้รับจากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพ และแก้ไขปัญหาให้ตรงตามความต้องการของประชาชน

5) ควรมีการนำผลการประเมินการปฏิบัติราชการทั้งจากภายในองค์กรและจากภายนอกองค์กร มากำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

รัชณี นาแวง (2563) ได้ศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดปัตตานี การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะ และศึกษาปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดปัตตานี ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากร คือ บุคลากรเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี จากทั้งสิ้น 92 แห่ง โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน จำนวน 736 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์เชิงพรรณนา

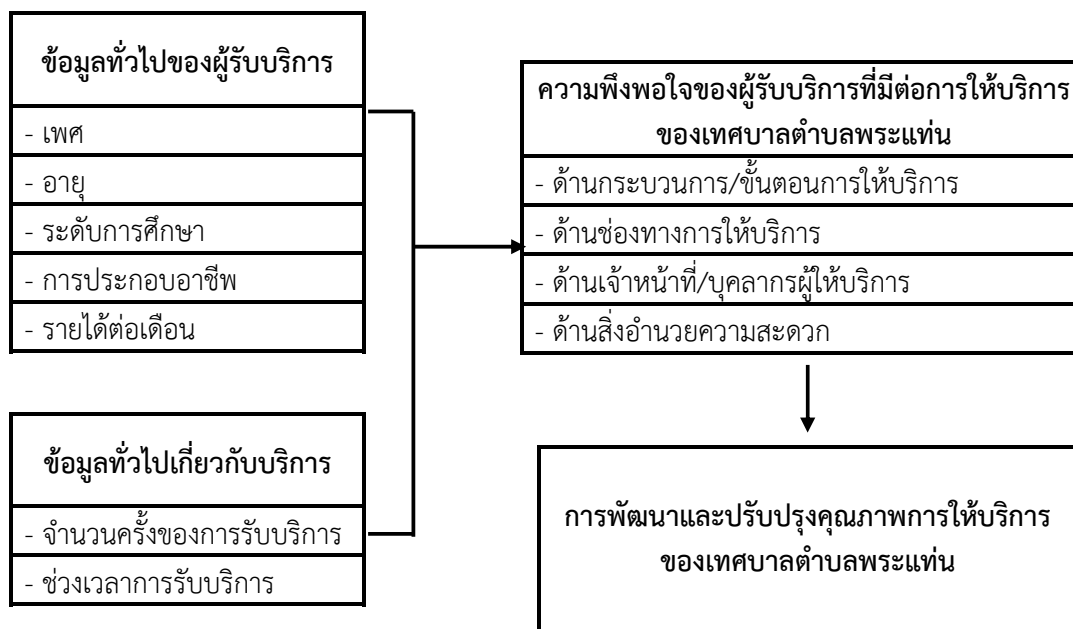
ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านงบประมาณ ด้านความผูกพัน และการยอมรับ ด้านภาวะผู้นำ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และสถานที่ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการจูงใจ และด้านการทำงานเป็นทีม และ 2) ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจ ด้านความพึงพอใจของประชาชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการบริการสาธารณสุขชุมชน ด้านสาธารณูปโภคชุมชน และด้านการประกอบอาชีพ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี คือ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และสถานที่ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านงบประมาณ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความผูกพันและการยอมรับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.47, 0.37, 0.27, 0.14 และ 0.12 ค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย เท่ากับ 0.75 สามารถทำนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี ได้ร้อยละ 75.60

สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม สามารถ อัยกร และ ชาทิชัย อุดมกิจมงคล (2564) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ได้ ค่าความเชื่อมั่น 0.784 และแบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ และด้านภาพลักษณ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) 2) คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยเดือน ภาพรวมไม่แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทการรับบริการ ภาพรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ได้แก่ นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ควรกำกับดูแล และกำกับให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่อง มือและเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ ให้มีความพร้อมกับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ที่เหมาะสมกับการให้บริการ และตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

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 ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอดงเจริญ จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งมีประชากรทั้งสิ้น 6,194 คน

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ทำการศึกษามีจำนวนมาก คณะผู้ทำการสำรวจข้อมูล ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลพระแท่น 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

$$\begin{aligned} N &= \frac{6,194}{1 + 6,531 (0.05)^2} \\ &= 375.74 \text{ คน หรือ } 376 \text{ คน} \end{aligned}$$

ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งเป็นผู้รับบริการที่อยู่ในเขตการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น หลังจากนั้นคณะผู้สำรวจได้สัมภาษณ์ด้วยวิธีทางโทรศัพท์ โดยสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากประชากรทั้งหมด ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้สำรวจใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ และการสอบถาม โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างจากครัวเรือนของเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอดงเจริญ จังหวัดกาญจนบุรี ผู้สำรวจมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์เครื่องมือและตัวชี้วัด

ผู้สำรวจทำการศึกษาจากเอกสารทางด้านการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ รวมทั้งการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเทคนิคการสนทนากลุ่มเจาะจง (Focus Group Technique) โดยผู้สำรวจทำการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหาร ข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการทางโทรศัพท์

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) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกด้วยวิธีการทางโทรศัพท์ประกอบกันโดยใช้แบบสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่น จำนวน 385 คน

ระยะเวลาดำเนินการสำรวจข้อมูล

ระหว่างวันที่ 10 กันยายน – 21 กันยายน 2564 โดยการสัมภาษณ์ด้วยวิธีการโทรศัพท์
ระหว่างวันที่ 13-17 กันยายน 2564

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 ชนิดมาตราประมาณค่า 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) ใช้ควบคู่กับ ค่ามัชฌิมเลขคณิต 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 เพื่อนำมาเทียบเปลี่ยนค่าหาร้อยละของความพึงพอใจ

$$\text{ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยรวม } (\bar{X}) \times 100}{\text{ค่าคะแนนเต็มของระดับความพึงพอใจ (5)}}$$

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 อำเภอท่ามะกา 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 318 คน คิดเป็นร้อยละ 82.60 รองลงมาคือ ระหว่าง 11-20 ครั้งต่อปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.88 และมากกว่า 20 ครั้งต่อปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.52 ตามลำดับ จำนวนครั้งเฉลี่ยของการรับบริการ เท่ากับ 3.55 หรือ 4 ครั้งต่อปี โดยมีผู้ระบุว่ารับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่น มากที่สุด เท่ากับ 24 ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด เท่ากับ 1 ครั้ง ต่อปี (ดังรายละเอียดในตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนครั้งของการรับบริการ

จำนวนครั้งของการรับบริการ (ครั้งต่อปี)	จำนวน	ร้อยละ
1-10 ครั้งต่อปี	318	82.60
11-20 ครั้งต่อปี	65	16.88
มากกว่า 20 ครั้งต่อปี	2	0.52
รวม	385	100.00

เวลาการรับบริการ

ช่วงเวลาของการมารับบริการที่เทศบาลตำบลพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการจะมารับบริการ ในช่วงเวลา 08.30 - 10.00 น. มากที่สุด จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 61.04 รองลงมาคือ 10.01 - 12.00 น. จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 ช่วงเวลา ช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.65 และช่วงเวลา 14.01 เวลาปิดทำการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.04 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 เวลาการรับบริการ

ช่วงเวลาการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
08.30 - 10.00 น.	235	61.04
10.01 - 12.00 น.	105	27.27
12.01 - 14.00 น.	41	10.65
14.01 - เวลาปิดทำการ	4	1.04
รวม	385	100.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**เพศ**

ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 50.39 และเพศหญิง จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 49.61 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 เพศของผู้รับบริการ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	194	50.39
หญิง	191	49.61
รวม	385	100.00

อายุ

อายุของผู้รับบริการเทศบาลตำบลพระแท่น พบว่า ช่วงอายุ 41 - 50 ปี มากที่สุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 อายุมากกว่า 60 ปีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ช่วงอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 ปี และอายุต่ำกว่า 31 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.62 ตามลำดับ สำหรับอายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ คือ 46.76 ปี หรือ 47 ปี โดยผู้ที่มีอายุมากที่สุดเท่ากับ 85 ปี และอายุน้อยที่สุดเท่ากับ 18 ปี (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 อายุของผู้รับบริการ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 31 ปี	64	16.62
31-40 ปี	82	21.30
41-50 ปี	92	23.90
51-60 ปี	70	18.18
มากกว่า 60 ปี	77	20.00
รวม	385	100.00

สถานภาพสมรส

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 69.61 รองลงมาคือ โสด จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.64 และม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 สถานภาพสมรสของผู้รับบริการ

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	91	23.64
สมรส	268	69.61
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	26	6.75
รวม	385	100.00

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ พบว่า จบการศึกษาชั้นประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียนมากที่สุด จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 ปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.89 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.87 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.27 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.04 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	180	46.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	38	9.87
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	70	18.18
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	18	7.27
ปริญญาตรี	65	16.89
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.04
รวม	385	100.00

การประกอบอาชีพ

การประกอบอาชีพของผู้รับบริการ พบว่า เกษตรกร/ประมง มากที่สุด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.42 รองลงมาคือ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.48 รับจ้างทั่วไป จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.47 ผู้ที่ว่างงาน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.13 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.97 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.16 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.12 และแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 การประกอบอาชีพของผู้รับบริการ

การประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	12	3.12
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	48	12.47
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	23	5.97
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	75	19.48
นักเรียน/นักศึกษา	16	4.16

รับจ้างทั่วไป	68	17.65
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	10	2.60
เกษตรกร/ประมง	94	24.42
ว่างงาน	39	10.13
รวม	385	100.00

รายได้

รายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ พบว่า มีรายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท มากที่สุด จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 28.31 รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท และ รายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มีจำนวนเท่ากัน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 และรายได้มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.26 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ไม่ระบุรายได้ มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.23 สำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ เท่ากับ 12,669.81 บาทต่อเดือน โดยผู้ที่มีรายได้สูงสุดเท่ากับ 60,000 บาทต่อเดือน และน้อยที่สุดเท่ากับ 600 บาทต่อเดือน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ

รายได้ (บาทต่อเดือน)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	109	28.31
5,001 - 10,000 บาท	87	22.60
10,001 - 15,000 บาท	87	22.60
มากกว่า 15,000 บาท	78	20.26
ไม่ระบุ	24	6.23
รวม	385	100.00

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลพระแท่น

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มารับบริการหรือติดต่อราชการ เทศบาลตำบลพระแท่น ผู้สำรวจได้ทำการสำรวจการให้บริการ จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับงานที่เทศบาลตำบลพระแท่น ขอรับการประเมินความพึงพอใจจากผู้บริการมี จำนวน 6 ภาระงาน คือ 1) ภาระงานบริการ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) ภาระงานบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร 3) ภาระงานบริการ ด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ 4) ภาระงานบริการ ด้านการจัดเก็บภาษี 5) ภาระงานบริการ ด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 6) ภาระงานโครงการเกษตรปลอดโรค ผู้บริโภคปลอดภัย ห่วงไกลสารเคมี ประจำปี 2564 มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

จำนวนของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

จำนวนของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะรับบริการ งานบริการ ด้านการจัดเก็บภาษี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมาคือ งานบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.89 งานบริการ ด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.06 งานบริการ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.69 งานโครงการเกษตรปลอดโรค ผู้บริโภคปลอดภัย ห่วงไกลสารเคมี ประจำปี 2564 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.79 งานบริการ ด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 จำนวนของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) งานบริการ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	45	11.69
2) งานบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร	65	16.89
3) งานบริการ ด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์	58	15.06
4) งานบริการ ด้านการจัดเก็บภาษี	165	42.86
5) งานบริการ ด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	22	5.71
6) งานโครงการเกษตรปลอดโรค ผู้บริโภคปลอดภัย ห่วงไกลสารเคมี ประจำปี 2564	30	7.79
รวม	385	100.00

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.84 คะแนน โดยทุกประเด็นมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันดังนี้ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ประเด็นความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ประเด็นความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และ ประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.84 คะแนน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 แสดงความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D)	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.84	0.38	พอใจ
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.84	0.38	พอใจ
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.84	0.38	พอใจ
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.84	0.38	พอใจ
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.84	0.38	พอใจ
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.84	0.38	พอใจ
ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.38	พอใจ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.84 คะแนน ทุกประเด็นมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันดังนี้ ประเด็นมีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจน เข้าใจง่าย และทันเวลา สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และประเด็นช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.84 คะแนน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 แสดงความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D)	แปลผล
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจน เข้าใจง่าย และทันเวลา สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.84	0.38	พอใจ
2. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.84	0.38	พอใจ
ค่าเฉลี่ยด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.38	พอใจ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.84 คะแนน ทุกประเด็นมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันดังนี้ ประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คะแนน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D)	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.38	พอใจ
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.38	พอใจ
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.84	0.38	พอใจ
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.84	0.38	พอใจ
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.84	0.38	พอใจ
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.84	0.38	พอใจ
ค่าเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.84	0.38	พอใจ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.75 คะแนน ทุกประเด็นมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันดังนี้ ประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ประเด็นความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ ประเด็นคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ ประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ประเด็นป้ายข้อความบอกจุดบริการ

ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และประเด็นความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คะแนน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D)	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา รับบริการ	4.75	0.55	พอใจ
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่ นั่งคอยรับบริการ	4.75	0.55	พอใจ
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.75	0.55	พอใจ
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการ ให้บริการ	4.75	0.55	พอใจ
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.75	0.55	พอใจ
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.75	0.55	พอใจ
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.75	0.55	พอใจ
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	4.75	0.55	พอใจ
ค่าเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.55	พอใจ

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกัน

จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test แบบ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 0.17 มีนัยสำคัญที่ 0.86 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามเพศของผู้รับบริการ

เพศของผู้ใช้บริการ	N	$\bar{X}$	S.D.	t-value	t-prob
เพศชาย	194	4.81	0.44	0.17	0.86
เพศหญิง	191	4.82	0.41		
รวม	385	4.82	0.43		

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 1.50 มีนัยสำคัญที่ 0.20 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามช่วงอายุของผู้รับบริการ

ช่วงอายุ	N	$\bar{X}$	S.D.	F-value	F-prob
อายุต่ำกว่า 31 ปี	64	4.88	0.32	1.50	0.20
อายุระหว่าง 31-40 ปี	82	4.81	0.40		
อายุระหว่าง 41-50 ปี	92	4.83	0.38		
อายุระหว่าง 51-60 ปี	70	4.82	0.39		
มากกว่า 60 ปี	77	4.72	0.55		
รวม	385	4.81	0.41		

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 0.48 มีนัยสำคัญที่ 0.80 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.	F-value	F-prob
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	180	4.78	0.47	0.48	0.80
มัธยมศึกษาตอนต้น	38	4.84	0.34		
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	70	4.85	0.35		
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	28	4.78	0.43		
ปริญญาตรี	65	4.84	0.38		
สูงกว่าปริญญาตรี	4	4.75	0.50		
รวม	385	4.81	0.41		

สมมติฐานที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 1.65 มีนัยสำคัญที่ 0.11 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ

อาชีพ	N	$\bar{X}$	S.D.	F-value	F-prob
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	12	4.69	0.51	1.65	0.11
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	48	4.87	0.32		
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	23	4.96	0.21		
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	75	4.80	0.42		
นักเรียน/นักศึกษา	16	4.95	0.18		
รับจ้างทั่วไป	68	4.83	0.40		
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	10	4.80	0.42		
เกษตรกร/ประมง	94	4.71	0.54		
ว่างงาน	39	4.88	0.31		
รวม	385	4.83	0.37		

สมมติฐานที่ 5 ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 0.77 มีนัยสำคัญที่ 0.51 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ

รายได้ต่อเดือน	N	$\bar{X}$	S.D.	F-value	F-prob
ต่ำกว่า 5,501 บาท	109	4.77	0.42	0.77	0.51
5,001 - 10,000 บาท	87	4.81	0.49		
10,001 - 15,000 บาท	87	4.86	0.37		
มากกว่า 15,000 บาท	78	4.83	0.38		
รวม	361	4.82	0.42		

สมมติฐานที่ 6 ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการรับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 1.73 มีนัยสำคัญที่ 0.18 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการรับบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามจำนวนครั้งในการรับบริการของผู้รับบริการ

จำนวนครั้งในการรับบริการ	N	$\bar{X}$	S.D.	F-value	F-prob
1-10 ครั้งต่อปี	318	4.80	0.43	1.73	0.18
11-20 ครั้งต่อปี	65	4.89	0.33		
มากกว่า 20 ครั้งต่อปี	2	4.50	0.71		
รวม	385	4.73	0.49		

สมมติฐานที่ 7 ผู้รับบริการที่รับบริการในช่วงเวลาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 1.61 มีนัยสำคัญที่ 0.18 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการที่ใช้บริการในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำแนกตามช่วงเวลาในการรับบริการของผู้รับบริการ

ช่วงเวลาในการรับบริการ	N	$\bar{X}$	S.D.	F-value	F-prob
08.30 - 10.00 น.	235	4.78	0.45	1.61	0.18
10.01 -12.00 น.	105	4.85	0.37		
12.01 - 14.00 น.	41	4.90	0.33		
14.01 - เวลาปิดทำการ	4	5.00	0.00		
รวม	385	4.88	0.38		

ตอนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

ผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลพระแท่น โดยภาพรวม พบว่า งานบริการ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เท่ากับ 4.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ งานบริการ ด้านการจัดเก็บภาษี เท่ากับ 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20 งานบริการ ด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เท่ากับ 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 งานบริการ ด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ เท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 งานบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร และงานโครงการเกษตร

ปลอดภัย ผู้บริโภคปลอดภัย ห่วงไกลสารเคมี ประจำปี 2564 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 ตามลำดับ โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจจำนวนตามงานบริการ ดังนี้

1. งานบริการ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.40 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.80 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความพึง พอใจ	ร้อยละของ ความพึง พอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.93	0.25	พอใจ	98.60
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.93	0.25	พอใจ	98.60
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.93	0.25	พอใจ	98.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.49	พอใจ	97.80
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ				
งานบริการ ด้านงานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย	4.92	0.31	พอใจ	98.40

2. งานบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร์

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความพึงพอใจ	ร้อยละของ ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.46	พอใจ	94.20
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.46	พอใจ	94.20
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.71	0.46	พอใจ	94.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.68	พอใจ	91.60
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ				
งานบริการ ด้านงานทะเบียน ราษฎร์	4.68	0.52	พอใจ	93.60

3. งานบริการ ด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ ด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความพึง พอใจ	ร้อยละของ ความพึง พอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.42	พอใจ	95.60
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.42	พอใจ	95.60
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.78	0.42	พอใจ	95.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.52	พอใจ	94.40
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ				
งานบริการ ด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์	4.77	0.45	พอใจ	95.40

4. งานบริการ ด้านการจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างพอใจ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ ด้านการจัดเก็บภาษี

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความ พึงพอใจ	ร้อยละของ ความพึง พอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.93	0.32	พอใจ	98.60
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.93	0.32	พอใจ	98.60
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.93	0.32	พอใจ	98.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.48	พอใจ	96.80
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ				
งานบริการ ด้านการจัดเก็บภาษี	4.91	0.36	พอใจ	98.20

5. งานบริการ ด้านโยธการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างพอใจ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 25)

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ ด้านโยธการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.39	พอใจ	96.40
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.39	พอใจ	96.40
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.82	0.39	พอใจ	96.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.66	พอใจ	92.80
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ				
งานบริการ ด้านโยธการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.78	0.46	พอใจ	95.60

6. โครงการเกษตรปลอดโรค ผู้บริโภคปลอดภัย ห่วงไกลสารเคมี ประจำปี 2564 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างพอใจ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 26)

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานโครงการเกษตรปลอดโรค ผู้บริโภคปลอดภัย ห่วงไกลสารเคมี ประจำปี 2564

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.70	0.47	พอใจ	94.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	0.47	พอใจ	94.00
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.70	0.47	พอใจ	94.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.49	พอใจ	92.60
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ				
โครงการเกษตรปลอดโรค ผู้บริโภคปลอดภัย ห่วงไกลสารเคมี ประจำปี 2564	4.68	0.48	พอใจ	93.60

ผลการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 6 งาน ได้แก่ 1) ภาระงานบริการ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) ภาระงานบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร 3) ภาระงานบริการ ด้านงานพัฒนาชุมชน การแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ 4) ภาระงานบริการ ด้านการจัดเก็บภาษี 5) ภาระงานบริการ ด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 6) ภาระงานโครงการเกษตรปลอดโรค ผู้บริโภคปลอดภัย ห่วงไกลสารเคมี ประจำปี 2564 โดยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 98.40 ร้อยละ 93.60 ร้อยละ 95.40 ร้อยละ 98.20 ร้อยละ 95.60 และร้อยละ 93.60 โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ร้อยละของความพึงพอใจโดยภาพรวม} &= \frac{\text{ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}} \\
 &= \frac{98.40 + 93.60 + 95.40 + 98.20 + 95.60 + 93.60}{6} \\
 &= \frac{574.80}{6} \\
 &= 95.80
 \end{aligned}$$

ผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.80 เปรียบเทียบเป็นร้อยละของความพึงพอใจตามเกณฑ์การประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ที่ร้อยละ 95.00 ขึ้นไป ดังนั้นเทียบเป็นคะแนนที่ได้ 10 คะแนน

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น ทำการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการใน วันที่ 13-17 กันยายน 2564 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดน่าน จำนวน 385 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้สำรวจเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสอบถามทางโทรศัพท์ แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิง ได้แก่ T-test และ One-Way ANOVA โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จะใช้บริการ 1-10 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 82.60 ค่าเฉลี่ยของผู้มารับบริการ เท่ากับ 4 ครั้งต่อปี โดยมีผู้มารับบริการมากที่สุด เท่ากับ 24 ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด เท่ากับ 1 ครั้งต่อปี และมาใช้บริการในช่วงเวลา 08.30 - 10.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.04

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.39 โดยมีอายุ 41-50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.90 อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ เท่ากับ 47 ปี โดยผู้ที่มีอายุมากที่สุดเท่ากับ 85 ปี และอายุน้อยที่สุดเท่ากับ 18 ปี ด้านสถานภาพการสมรสของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 69.61 จบการศึกษาชั้นประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 46.75 สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.42 รองลงมาคือ ค้าขาย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 19.48 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ เท่ากับ 12,669.81 บาทต่อเดือน โดยผู้ที่มีรายได้สูงสุดเท่ากับ 60,000 บาทต่อเดือนและน้อยที่สุด เท่ากับ 600 บาทต่อเดือน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลพระแท่น

จำนวนของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะรับบริการ งานบริการ ด้านการจัดเก็บภาษี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมาคือ งานบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.89 งานบริการ

ด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.06 งานบริการ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.69 งานโครงการเกษตรปลอดโรค ผู้บริโภคปลอดภัย ห่วงไกลสารเคมี ประจำปี 2564 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.79 งานบริการ ด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 ตามลำดับ

สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ มิติด้านคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ จากเทศบาลตำบลพระแท่น ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คะแนน รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คะแนน ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลพระแท่น พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน จำนวน 7 ตัวแปร ดังนี้ ผู้รับบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้ง ไม่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม

สรุปผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ซึ่งมีคะแนนอยู่ที่ร้อยละ 95.00 ขึ้นไป ดังนั้น เทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อแยกตามงานบริการทั้ง 6 งาน สรุปได้ดังนี้

1. งานบริการ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.40 โดยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60

2. งานบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 โดยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

3. งานบริการ ด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 โดยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

4. งานบริการ ด้านการจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20 โดยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60

5. งานบริการ ด้านโยธการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

6. โครงการเกษตรปลอดโรค ผู้บริโภคปลอดภัย ห่วงไกลสารเคมี ประจำปี 2564 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 โดยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

การอภิปรายผล

ผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ 95.80 แสดงว่า บรรลุวัตถุประสงค์ในการให้การบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีของเทศบาลตำบลพระแท่น สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดข้อที่ 1 ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น คือ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ขึ้นไป คะแนนที่ได้ 10 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลพระแท่น เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์ และตรงกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ สามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เพื่อเป็นการพัฒนาขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต้องการของผู้รับบริการ โดยการ

1.1 ควรพัฒนาการให้บริการมีความคล่องตัว มีความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ เพื่อบริการประชาชนให้มากขึ้น โดยการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง รวมทั้งการลดขั้นตอนที่ยังยากซับซ้อน เพื่อให้ผู้รับบริการใช้เวลาน้อยลงและงานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และควรมีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน

1.2 ควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์คู่มือและเอกสารในการรับบริการการพัฒนากระบวนการให้บริการ/ลดระยะเวลาในการรับบริการให้ดียิ่งขึ้น อาจให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนากระบวนการด้วย และมีการเพิ่มการแสดงรายละเอียดในการมารับบริการ/ขั้นตอนการบริการให้เด่นชัดและเข้าใจง่าย

1.3 จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สำหรับงานบริการที่มีความเชื่อมโยงและต่อเนื่องภายในงานของเทศบาลตำบลหรือหน่วยงานอื่น

1.4 การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการเห็นควรให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการควรได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่น ที่หลากหลายช่องทาง โดยการ

2.1 ควรมีเปิดช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ที่มีความรวดเร็วไม่ต่างจากการมาติดต่อขอรับบริการ ณ ที่ทำการด้วยตนเอง และสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวกในวันและเวลาราชการหรือในวันหยุด ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การแจ้งทางโทรศัพท์ การจัดส่งเอกสาร การออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ หอกระจายข่าว และการใช้ช่องทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (Website Application Line E-mail Facebook) เป็นต้น เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนทราบถึงข้อมูลการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น

2.2 ควรมีการใช้ช่องทางอื่น ๆ เพื่อลดขั้นตอนในการรับบริการในบางขั้นตอน เช่น การกรอกข้อมูล หรือการลงทะเบียนต่าง ๆ การขยายช่องทางการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตให้สะดวกมากยิ่งขึ้นเพื่อลดขั้นตอนในการใช้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

2.3 ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือปิดประกาศไว้ตามสถานที่ต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบข่าวสารอย่างทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการรับทราบถึงนโยบายหรือแนวทางการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น รวมทั้งควรมีเอกสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนในการติดต่อและการสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการอย่างชัดเจน

2.4 ควรเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือเรื่องราวเรียนของเทศบาลตำบลพระแท่น เพื่อจะได้นำเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนเสนอมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ อาทิเช่น กลุ่มเยาวชน วัยรุ่น วัยทำงาน จะขอการสื่อสารในรูปแบบออนไลน์ ส่วนผู้สูงอายุอาจขอการสื่อสารแบบเผชิญหน้า เป็นต้น และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเครือข่ายออนไลน์ เช่น website Line Facebook อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนการจัดตั้งคณะทำงานเกี่ยวกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์โดยตรงเพื่อสื่อสารข้อมูลไปยังประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

3. ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้รับบริการจะมีความประทับใจและต้องการมารับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น อีกโดยการ

3.1 เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้น ซักถาม รับฟังปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ สุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดี

3.2 การให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน เพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการ มีความเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติแสดงออกถึงความเต็มใจและจริงใจในการให้บริการ

3.3 ควรมีการทบทวนเส้นทางของงานและการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงานเพื่อลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยการสับเปลี่ยน และหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลพระแท่น สามารถทำงานทดแทนกันได้

3.4 ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น และจัดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพ บุคลิกภาพ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อยกระดับการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตลอดจนการอบรมปลูกฝังทัศนคติ ค่านิยม จิตสำนึกที่ดีต่อองค์กร การจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อให้เจ้าหน้าที่เห็นเป้าหมายขององค์กรเป็นเป้าหมายร่วมกัน เพื่อเป็นองค์กรที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุดตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการเทศบาลตำบลพระแท่น มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ การต้อนรับให้บริการที่ รวดเร็ว รวมทั้งการจัดสวัสดิการ สำหรับข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องของเทศบาลตำบลพระแท่น ดังนี้

1. จุดเด่นของการให้บริการ

- 1.1 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มดี (จำนวน 1 คน)
- 1.2 เจ้าหน้าที่ทำงานรวดเร็ว พุดจาไพเราะ (จำนวน 1 คน)

2. จุดที่ควรปรับปรุง

- 2.1 ห้องน้ำอยู่ชั้นบนไม่สะดวกต่อการใช้งาน (จำนวน 1 คน)
- 2.2 ที่จอดรถไม่เพียงพอ (จำนวน 1 คน)
- 2.3 เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความใส่ใจภาระงานของตนเอง (จำนวน 1 คน)

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้เทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นพบว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับไม่พึงพอใจ แสดงว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลพระแท่น ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพ ของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

2. ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพ การติดตามกำกับดูแลการบริหารงานและคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติงานประจำปี

3. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลพระแท่น ควรพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชน เพื่อริเริ่มกิจกรรมอื่น ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

4. ควรมีกิจกรรมหรือโครงการที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูล ร่วมวางแผน และให้ข้อเสนอแนะได้อย่างต่อเนื่อง โดยยึดประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

5. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐาน ของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดรายได้กับท้องถิ่นและการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืน

6. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ควรสรุปเป็นแนวทางขั้นตอนของแต่ละงาน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการของแต่ละงาน เป็นลักษณะของการปฏิบัติงานที่ดี (Best Practice) หรือคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) และมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard)

7. การให้ประชาชนมีส่วนร่วมยกระดับคุณภาพการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อสามารถแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพสูงสุด อาจทำได้โดยการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพิ่มขึ้น เพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบกิจกรรมการดำเนินงานต่าง ๆ ของรัฐ การจัดซื้อจัดจ้าง

กิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณ ตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลพระแท่น

8. การพัฒนาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นส่วนที่ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ผู้ให้บริการจึงเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการ เพราะเป็นผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง เทศบาลตำบลพระแท่น จึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น การปรับทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ ความมีมิตรไมตรี ความรู้ในงานของตน ความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) และความเสมอภาคในการให้บริการ เป็นต้น

9. ควรนำหลักธรรมาภิบาล มาใช้กับการทำงานด้านต่าง ๆ อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อจะทำให้ ประชาชนมีความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

10. ควรมีการบูรณาการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน องค์กร ชุมชนในพื้นที่เน้นการมีส่วนร่วมสร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายภาคประชาชน เพื่อให้งานบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์และประสิทธิผลสูงสุดกับประชาชนในพื้นที่บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยหรือการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินโครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์และนำผลมาพัฒนาโดยเฉพาะโครงการที่มุ่งหวังให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลตำบลพระแท่น อย่างเป็นระบบ

4. ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น อย่างเป็นระบบ

5. ควรศึกษาเชิงคุณภาพทั้งจากตัวเจ้าหน้าที่เองและจากผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้การบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพและทำให้ประชาชน พึงพอใจมากขึ้น

6. ควรมีการประเมินผลการให้บริการครบทุกภารกิจ และทุกส่วนงานเป็นประจำทุกปี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกัน ทั้งนี้จะช่วยให้ผู้บริหาร และพนักงานทราบถึงปัญหา อุปสรรค ของส่วนงานและหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนเทศบาลในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ทราบปัจจัยที่มีผลอันแท้จริง และสามารถนำผลนั้นมาปรับใช้กับหน่วยงานเพื่อประโยชน์ ต่อการพัฒนาองค์กรในอนาคต