

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น และ 3) เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลพระแท่น โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 6,170 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิง ได้แก่ T-test และ One-Way ANOVA โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ

- 1.1 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.36
- 1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.85
- 1.3 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 94.70
- 1.4 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.78

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลทั้ง 8 งาน

- 2.1 งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับ 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.45
- 2.2 งานบริการด้านทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับ 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80
- 2.3 งานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ อยู่ในระดับ 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60
- 2.4 งานบริการด้านการจัดภาษี อยู่ในระดับ 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.85
- 2.5 งานบริการด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับ 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40
- 2.6 โครงการดูแลส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2565 อยู่ในระดับ 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40
- 2.7 โครงการป้องกันและปราบปรามทุจริต (STRONG) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 อยู่ในระดับ 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.90

2.8 การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ด้านเหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560 ไม่พบค่าคะแนนความพึงพอใจ เนื่องจากไม่พบผู้มารับบริการภาระงานดังกล่าวจากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจ เมื่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพระแท่นจึงทราบว่า ไม่มีผู้มาขอรับบริการงานเรื่องราวร้องทุกข์ด้านเหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติฯ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการของเทศบาลและความสามัคคีอันดีของประชาชนเทศบาลตำบลพระแท่น

สำหรับข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่น พบประเด็นที่ควรมีการการพัฒนาและปรับปรุง ดังนี้

- 1) ด้านการจัดการขยะมูลฝอย เทศบาลควรเพิ่มจำนวนความถี่ในการเก็บขยะให้เป็นเวลา รวมทั้งเก็บขยะที่ตกหล่นบริเวณถนน และเพิ่มจุดวางถังขยะ และดำเนินการเปลี่ยนถังขยะใหม่ในบางพื้นที่ซึ่งชำรุดแล้ว ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน
- 2) ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มจุดบริการเสียงตามสาย และเพิ่มการตรวจสอบประสิทธิภาพในการของอุปกรณ์ขยายเสียงให้สามารถใช้งานได้เป็นปัจจุบัน รวมทั้งเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารและการรับรู้มากยิ่งขึ้น
- 3) ด้านการให้บริการสาธารณูปโภค เทศบาลควรมีการบริหารจัดการไฟสาธารณะตามทางให้ใช้ประโยชน์ได้ ดำเนินการซ่อมแซมถนนที่เป็นหลุมบ่อ เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ และสร้างความปลอดภัยให้แก่ประชาชนในชุมชน

คำนำ

เทศบาลตำบลพระแท่น ร่วมกับ สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่น เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี 2565 ประเด็นการสำรวจประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน

2565

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	1
คำนำ	3
สารบัญ	4
สารบัญตาราง	7
สารบัญภาพ	9
บทที่ 1 บทนำ	10
หลักการและเหตุผล	10
วัตถุประสงค์ในการสำรวจ	11
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	11
ขอบเขตการสำรวจ	11
นิยามศัพท์	12
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	14
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลพระแท่น	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	23
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	32
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	40
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	50
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	61

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	68
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	68
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	69
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	70
การวิเคราะห์ข้อมูล	70
เกณฑ์การแปลผล	71
บทที่ 4 ผลการสำรวจและข้อวิจารณ์	73
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ	73
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	74
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของหน่วยงาน	76
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน	87
ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการกับหน่วยงาน	90
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ	92
สรุปผลการสำรวจ	92
อภิปรายผล	96
ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนาจากผู้วิจัย	97
เอกสารอ้างอิง	99

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	104
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	105
ภาคผนวก ข ประมวลภาพกิจกรรม	108
ภาคผนวก ค เอกสารแจ้งผลการขึ้นทะเบียนที่ปรึกษาไทย	113

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 สถานะประชากรและสังคม	21
2 จำนวนครั้งของการรับบริการ	73
3 ช่วงเวลาการรับบริการ	74
4 เพศของผู้รับบริการ	74
5 อายุของผู้รับบริการ	74
6 ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ	75
7 การประกอบอาชีพของผู้รับบริการ	76
8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ	76
9 จำนวนของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ	77
10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	78
11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎร	79
12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์	80
13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านการจัดภาษี	80
14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	81
15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการดูแลส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2565	81
16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการป้องกันและปราบปรามทุจริต (STRONG) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565	82
17 ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	83
18 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	84
19 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	84
20 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	85

21	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน จำแนกตามจำนวนครั้งในการรับบริการของผู้รับบริการ	87
22	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน จำแนกตามช่วงเวลาในการรับบริการของผู้รับบริการ	87
23	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน จำแนกตามเพศของผู้รับบริการ	88
24	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน จำแนกตามช่วงอายุของผู้รับบริการ	88
25	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ	89
26	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ	89
27	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ	90
28	สรุปผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น	94
29	สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ มิติด้านคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่น	95

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แสดงขอบเขตเทศบาลตำบลพระแท่น	15
2 แสดงทุนและศักยภาพของตำบลพระแท่น	17
3 แสดงกรอบแนวคิดในการสำรวจ	67

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ได้ให้ความสำคัญต่อการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะมาตรา ๒๕๐ บัญญัติไว้ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนายั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวร้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญบับดังกล่าวยังได้เน้นการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน ซึ่งในองค์กรดังกล่าวมีทั้งบุคลากร ที่เป็นข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และบุคลากรที่มาจากทางเลือกตั้ง ร่วมกันทำหน้าที่ในการบริหารจัดการ และดำเนินงานในท้องถิ่นนั้น ๆ และให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรจะต้องมีการวางแผนกำลังคน การวิเคราะห์การจัดโครงสร้างอย่างมีระบบ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลตามเจตนารมณ์ของกระทรวงมหาดไทยและรัฐบาลต่อไป

เทศบาล เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมุ่งเน้นการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่งให้เกิดผลสำเร็จตามภารกิจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า และที่สำคัญเทศบาลต้องสามารถจัดการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดแนวนโยบายในการพัฒนาประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ในส่วนของเทศบาล พนักงานและเจ้าหน้าที่จะได้รับประโยชน์ตอบแทน ต้องได้รับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการจาก ก.ทจ. และหนึ่งในกรอบงานการประเมินต้องประเมินคุณภาพการให้บริการโดยการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลพระแท่น ได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาล เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนและเพื่อเป็นขวัญกำลังใจแก่

พนักงานที่ตั้งใจทุ่มเทการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ จึงได้ร่วมกับสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาล เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น
- 2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น
- 2.3 เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลพระแท่น

3. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 3.1 ผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น
- 3.2 คณะผู้บริหาร ข้าราชการและพนักงานของเทศบาลตำบลพระแท่น ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการจากผู้รับบริการ และสามารถนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลพระแท่นต่อไป

4. ขอบเขตการสำรวจ

4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 6,170 คน

4.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ตุลาคม 2564 - กันยายน 2565)

4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 8 ภาระงาน ประกอบด้วย

- 4.3.1 งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 4.3.2 งานบริการด้านทะเบียนราษฎร
- 4.3.3 งานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์
- 4.3.4 งานบริการด้านการจัดภาษี

4.3.5 งานบริการด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

4.3.6 โครงการดูแลส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2565

4.3.7 โครงการป้องกันและปราบปรามทุจริต (STRONG) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
2565

4.3.8 การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ด้านเหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.
2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560

5. นิยามศัพท์

5.1 ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้น
ของผู้รับบริการ ภายหลังจากได้รับบริการ ซึ่งมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อการดำเนินงานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีความชัดเจนในการ
อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ
คล่องตัว (เป็นระบบ) ความรวดเร็วในการให้บริการ และให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
การดำเนินงานด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ
การให้บริการที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว การให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น
เฟสบุ๊ค ไลน์ เว็บไซต์ และมีการรับฟังข้อคิดเห็นและเรื่องราวร้องเรียนของผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง

3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อการดำเนินงานด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ ความเหมาะสมของการแต่ง
กายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพ กิริยามารยาท ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีจิตบริการ
ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการ
ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ
ดำเนินงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ
บริการป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายการจัดสถานที่
และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมสะดวกต่อการติดต่อใช้
บริการ การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง

5.2 เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอดำรงวิทยะ จันทบุรี

5.3 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี

บทที่ 2

การตรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ 2565 คณะสำรวจได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการให้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลพระแท่น
2. แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น
3. แนวคิดการให้บริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีการบริการสาธารณะ
5. แนวคิดความพึงพอใจ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลพระแท่น

วิสัยทัศน์เทศบาลตำบลพระแท่น

“เทศบาลทันสมัย ใส่ใจบริการ ยึดมั่นธรรมาภิบาล
พัฒนาแบบมีส่วนร่วม สู่ความยั่งยืนและพอเพียง”

ตราสัญลักษณ์

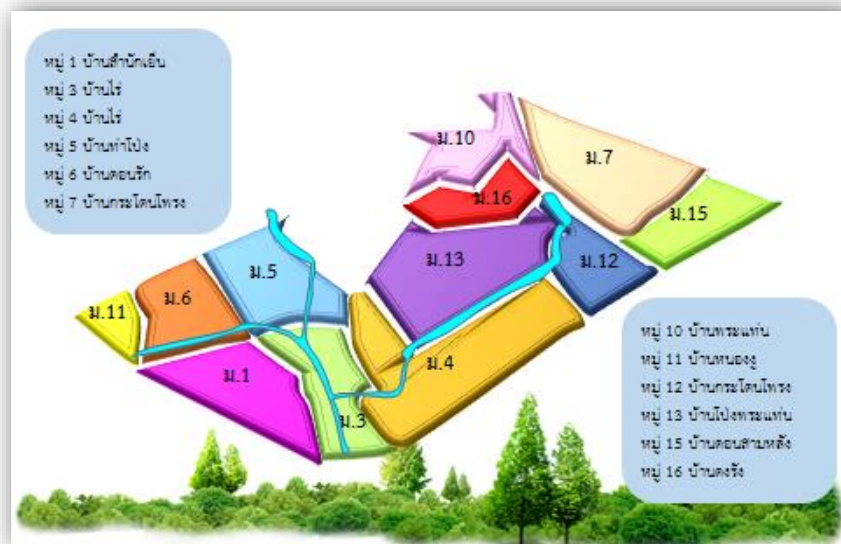


ประวัติความเป็นมาของพื้นที่

ตำบลพระแท่น มีชื่อเรียกสืบเนื่องจากมีหลักฐานแท่นศิลารอยพระพุทธรูป มีต้นรัง 2 ต้น โอบ รอยแท่นพระพุทธรูปไว้ ต่อมา มีการจัดตั้งชื่อตำบลอย่างเป็นทางการจึงใช้ชื่อว่า "ตำบลพระแท่น" เดิมทีประชาชนที่อาศัยในพื้นที่มีการรวมกลุ่มกันเป็นชุมชนเล็ก ๆ ไม่มีการแบ่งเขตการปกครองชัดเจน เมื่อปี 2360 มีการอพยพของกลุ่มชาวจีนเข้ามาอาศัยในพื้นที่ ต่อมา มีการมีการแบ่งเขต

หมู่บ้านและตั้งชื่อหมู่บ้านแรกที่เกิดขึ้นว่า “หมู่บ้านสำนักเย็น” และมีหมู่บ้านอื่นๆตามมาจวบจนปัจจุบัน มีทั้งหมด 16 หมู่บ้าน โดยอยู่เขตรับผิดชอบของตำบลพระแท่นจำนวน 12 หมู่บ้านและในจำนวนนี้มี 6 หมู่บ้าน ที่มีพื้นที่บางส่วนของหมู่บ้านอยู่ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลพระแท่นลำพะยา พื้นที่ตำบลพระแท่น มีป่าพระแท่นดงรังเป็นพื้นที่ป่าธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี และวรรณคดี มีเนินเขาที่สำคัญ 2 แห่ง แห่งแรกเรียกว่าเขาถวยพระเพลิง ยอดสูง 55 เมตร มีมณฑป 12 เหลี่ยม ครบรอบยพระพุทธรูปจำลองไว้ภายใน แห่งที่สองมีลักษณะเป็นแท่นหินรูปสี่เหลี่ยมหน้าลาด ลักษณะคล้ายแท่นหรือเตียงนอน วนอุทยานพระแท่นดงรัง อยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติพระแท่นดงรัง มีเนื้อที่ประมาณ 1,344 ไร่ เป็นป่าไม้เบญจพรรณ ประกอบด้วยไม้ประเภา ไม้รัง ไม้เต็ง ไม้แดง ฯลฯ กรมป่าไม้ได้ประกาศจัดตั้งเป็นวนอุทยานเมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2525 ตำบลพระแท่นมีสถานที่สำคัญมาแต่โบราณกาล คือ “วัดพระแท่นดงรัง หรือพระแท่นดงรัง” สันนิษฐานว่าคงจะสร้างขึ้นในสมัยอยุธยา เพราะได้รับอิทธิพลจากศาสนาพุทธในประเทศไทย ๓ สถานที่แห่งนี้ มีแท่นหินขนาดใหญ่ ที่มีตำนานที่แต่งขึ้น ในภายหลังเพื่อเป็นเครื่องเจริญศรัทธา บริเวณวัดมีโบราณสถานที่เกี่ยวข้องกับพุทธประวัติ เช่น บ่อบัวพระโอสถ วิหารพระอานนท์ เขาถวยพระเพลิง ปล่องพญานาค และยังมีพิพิธภัณฑ์พื้นบ้าน ทุก ๆ ปีประมาณกลางเดือน 4 ของไทยจะมีงานนมัสการอย่างยิ่งใหญ่

ลักษณะที่ตั้ง/เขตการปกครอง/อาณาเขต



ภาพที่ 1 แสดงขอบเขตเทศบาลตำบลพระแท่น

ลักษณะที่ตั้งของเทศบาลตำบลพระแท่น ตั้งอยู่เลขที่ 99 หมู่ที่ 10 ตำบลพระแท่น อำเภอดำรงวิทยะกา จังหวัดกาญจนบุรี ห่างจากอำเภอดำรงวิทยะกา ประมาณ 17 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัด

กาญจนบุรีประมาณ 35 กิโลเมตร อยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดกาญจนบุรี มีพื้นที่ 10.6 ตารางกิโลเมตร

-เขตการปกครอง พื้นที่ของเทศบาลครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลพระแท่น จำนวน 12 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1	บ้านสำนักเย็น	(ครอบคลุมพื้นที่บางส่วน)
หมู่ที่ 3	บ้านไร่	(ครอบคลุมพื้นที่บางส่วน)
หมู่ที่ 4	บ้านไร่	(ครอบคลุมพื้นที่บางส่วน)
หมู่ที่ 5	บ้านท่าโป่ง	(เต็มพื้นที่)
หมู่ที่ 6	บ้านดอนรัก	(เต็มพื้นที่)
หมู่ที่ 7	บ้านกระโดนโพรง	(ครอบคลุมพื้นที่บางส่วน)
หมู่ที่ 10	บ้านพระแท่น	(เต็มพื้นที่)
หมู่ที่ 11	บ้านหนองงู	(ครอบคลุมพื้นที่บางส่วน)
หมู่ที่ 12	บ้านกระโดนโพรง	(เต็มพื้นที่)
หมู่ที่ 13	บ้านโป่งพระแท่น	(เต็มพื้นที่)
หมู่ที่ 15	บ้านดอนสามหลัง	(ครอบคลุมพื้นที่บางส่วน)
หมู่ที่ 16	บ้านดงรัง	(เต็มพื้นที่)

- อาณาเขต

ทิศเหนือ	จรด	อบต.อุโลกสีห์หมื่น
ทิศตะวันออก	จรด	เทศบาลตำบลหนองลาน
ทิศใต้	จรด	อบต.ตะคร้ำเอน
ทิศตะวันตก	จรด	วนอุทยานพระแท่นดงรัง , ตำบลตะคร้ำเอน

ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลพระแท่น ตั้งอยู่บนที่ราบโดยมีพื้นที่ป่าไม้ในเขตวัดพระแท่นดงรังวรวิหารมีพื้นที่ประมาณ 1,344 ไร่ เป็นป่าไม้เบญจพรรณ ประกอบด้วยไม้ประเภา ไม้รัง ไม้เต็ง ไม้แดง ฯลฯ โดยกรมป่าไม้ได้ตั้งให้เป็นวนอุทยานพระแท่นดงรัง และโดยรอบเขตเทศบาลประชากรได้ประกอบอาชีพทำไร่ในบางส่วนมีการปลูกอ้อย

สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไป

ลักษณะภูมิอากาศโดยทั่วไปอยู่ภายใต้อิทธิพลและลมมรสุม แบ่งออกได้เป็น 3 ฤดู

ฤดูร้อน	ช่วงระยะเวลาตั้งแต่ เดือนมีนาคม ถึงเดือนเมษายน
	อุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ย 36.88 องศาเซลเซียส
ฤดูฝน	ช่วงระยะตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนตุลาคม
	ปริมาณน้ำฝนโดยเฉลี่ย 89.12 มิลลิเมตร

เช่น วนอุทยานพระแท่นดงรัง(ป่าในเมือง) ศูนย์เรียนรู้เพิ่มประสิทธิภาพการผลิตทางการเกษตร บ้านหนองงู เป็นต้น

ทุนและศักยภาพด้านสังคม

ข้อมูลพื้นฐานด้านสังคม

- การศึกษา ตำบลพระแท่นมีการให้บริการการศึกษา มีสถานการศึกษาในเขตเทศบาลตำบลพระแท่น คือ

- (1) ศูนย์อบรมเด็กเล็กก่อนเกณฑ์ในวัดพระแท่นดงรัง
- (2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลพระแท่น (ภายในสถานศึกษาโรงเรียนบ้านดอนรัก)

- (3) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลพระแท่น
- (4) โรงเรียนบ้านดอนรัก
- (5) โรงเรียนบ้านไร่ร่วมวิทยาคาร
- (6) โรงเรียนวัดพระแท่นดงรัง
- (7) โรงเรียนพระแท่นดงรังวิทยาคาร

- ความปลอดภัย

- | | |
|--|-----------------|
| (1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีเจ้าหน้าที่/ลูกจ้าง จำนวน | 12 คน |
| (2) อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนตำบลพระแท่น | จำนวน 35 คน |
| (3) ตำรวจชุมชนตำบลพระแท่น | จำนวน 5 คน |
| (4) จุดตรวจพระแท่น มีเจ้าหน้าที่ | จำนวน 3 คน |
| (5) รถยนต์ดับเพลิง | จำนวน 1 คัน |
| (6) รถยนต์บรรทุกน้ำ | จำนวน 1 คัน |
| (7) รถตรวจการณ์ | จำนวน 1 คัน |
| (8) เครื่องสูบน้ำ | จำนวน 1 เครื่อง |
| (9) เครื่องดับเพลิงชนิดหาลาม | จำนวน 1 เครื่อง |
| (10) ถังเคมีดับเพลิง | จำนวน 144 ถัง |

- การสังคมสงเคราะห์

- ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

เทศบาลตำบลพระแท่น มีศาสนสถาน 2 แห่ง คือ วัดพระแท่นดงรังวรวิหาร และ วัดราษฎร์ศรัทธาธรรม ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ และนับถือศาสนาอื่น ๆ เช่น ศาสนาอิสลาม

- ประเพณีและงานประจำปี

งานประเพณี ศิลปวัฒนธรรม ของท้องถิ่นที่สำคัญ ได้แก่

1. งานนมัสการพระแท่นดงรัง จัดขึ้นในช่วง ขึ้น 8 ค่ำ เดือน 4 ของทุกปี
2. งานประเพณีสงกรานต์ เดือนเมษายน
3. งานประเพณีแห่เทียนพรรษา เดือนกรกฎาคม
4. งานประเพณีตักบาตรเทโว เดือนตุลาคม
5. งานประเพณีลอยกระทง เดือนพฤศจิกายน

- **ภูมิปัญญาท้องถิ่น**

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น

1. ตัดต้นไม้มัดเป็นรูปสัตว์ต่างๆ หมู่ที่ 3
3. การทำเฟอร์นิเจอร์ไม้ หมู่ที่ 1
4. การทำเครื่องยาสมุนไพรใบขลุ
5. การเป่าแตง
6. การตีกลองยาว บ้านดอนรัก
7. การรำเหย่ย
8. เพลงพิธีฐานพระแท่นดงรัง

- **ภาษาท้องถิ่น**

ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ส่วนให้เป็นภาษากลาง

ศักยภาพชุมชนด้านสังคม

ศักยภาพชุมชนด้านสังคมของเทศบาลตำบลพระแท่นปรากฏในรูปแบบการช่วยเหลือดูแลกันของประชาชนในพื้นที่ เกิดขึ้นหลายลักษณะ ทั้งในสภาวะปกติ ภาวะภัยพิบัติ และภาวะฉุกเฉิน ดังนี้

1. การช่วยเหลือดูแลกันในยามปกติ

1.1 ในระดับครัวเรือนมีการช่วยเหลือ เกื้อกูลกัน การดำเนินงานที่ต้องช่วยเหลือกันจะปรากฏชัดที่งานบุญประเพณีที่ทำร่วมกัน ได้แก่ การทำบุญวันขึ้นปีใหม่ ทำบุญประจำปีของหมู่บ้าน ทำบุญเนื่องในวันสงกรานต์ เป็นต้น วิธีที่ลูกหลานดูแลรับส่งผู้สูงอายุไปทำกิจกรรมที่วัดในวันพระ การรดน้ำขอพรจากผู้สูงอายุในเทศกาลปีใหม่ เทศกาลงานบุญต่าง ๆ ส่วนการอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สืบทอดมาแต่บรรพบุรุษ ประกอบด้วย พิธีพิธีฐาน พระแท่นดงรัง เป็นพิธีที่จัดให้มีขึ้นในสงกรานต์ เกิดจากประเพณีบูชาพระแท่นดงรังในวิหารพระแท่น ณ วัดพระแท่นดงรังวรวิหาร และมีศักยภาพของบุคคลซึ่งเป็นผู้สูงอายุประกอบพิธี นอกจากนี้ศักยภาพของกลุ่มทางสังคมที่ปรากฏประกอบด้วย 2 ลักษณะคือ

1.2 กลุ่มระดมแรง ช่วยเหลือกัน ได้แก่ กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ที่ให้การดูแลช่วยเหลือ คัดกรองสุขภาพ เยี่ยมบ้านผู้ป่วยเรื้อรัง ตัดบ้าน ติดเตียง

อาสาดูแลผู้สูงอายุมีความเชี่ยวชาญดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุติดบ้าน ติดเตียง จัดทำข้อมูลจำแนกสถานะสุขภาพของผู้สูงอายุ

1.3 กลุ่มที่ระดมเงินเพื่อช่วยเหลือจัดสวัสดิการ ได้แก่ กองทุนสวัสดิการขะริ

ไซเคิลเทศบาล

ตำบลพระแท่น ช่วยเหลือเมื่อสมาชิกคลอดบุตร เกิด เจ็บป่วย เสียชีวิต นอกจากนี้ยังมีกองทุนอื่น อาทิ กองทุนเพื่อผู้ยากไร้เทศบาลตำบลพระแท่น กองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุ กองทุนสวัสดิการ อสม. กลุ่มฌาปนกิจ กลุ่มสัจจะออมทรัพย์ เป็นต้น เพื่อไว้ดูแลสมาชิกโดยการจัดสวัสดิการในชุมชน

2. การช่วยเหลือดูแลกันเมื่อเกิดภัยพิบัติ

ลักษณะของภัยพิบัติในพื้นที่เทศบาลตำบลพระแท่นประกอบด้วย 4 ลักษณะ ได้แก่

2.1 น้ำท่วมฉับพลัน เกิดช่วงฤดูฝนเนื่องจากน้ำระบายไม่ทันในบางพื้นที่ การช่วยเหลือในชุมชนผ่านคณะกรรมการ ซึ่งมีการแต่งตั้ง และกำหนดหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน มีการกำหนดการดำเนินงานที่เป็นระบบ ตั้งแต่ ก่อนเกิดเหตุ ระหว่างเกิดเหตุ และหลังเกิดเหตุ จัดทำแผนการดำเนินงานร่วมกับเทศบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในระบบสังคมสงเคราะห์และการช่วยเหลือกันหลังจากเกิดเหตุ ก็จะมีการประสานงานกับองค์กรของเอกชน เช่น พัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด เป็นต้น

2.2 ลมพายุเกิดขึ้นในช่วงที่มีพายุฤดูร้อน เดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคม มีการเตรียมการประชาสัมพันธ์ ติดตามข่าวสารต่างๆของผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาสัมพันธ์เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับเหตุวาทภัยที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ มีการประสานงานเพื่อเตรียมความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้นในชุมชน

2.3 ภัยหนาว เกิดช่วงระหว่างเดือน พฤศจิกายน ถึงเดือนกุมภาพันธ์ ผู้นำชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมสำรวจความเดือดร้อน และผู้ได้รับผลกระทบ เพื่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือ และบรรเทาความเดือดร้อน

2.4 หมอกควันไฟป่า เกิดช่วงเดือนธันวาคมถึงเดือนพฤษภาคม จะทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับผลกระทบบ้าง แต่ไม่มากนัก คณะกรรมการชุมชนร่วมกันรณรงค์การไม่เผาป่าทุกกรณี ในด้านสุขภาพได้มีการให้ความรู้ ความเข้าใจ ในการดำเนินชีวิตให้ปลอดภัย การช่วยกันในการจัดการภัยพิบัติในระดับชุมชน

3. การช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

ในกรณีเจ็บป่วยกรณีฉุกเฉิน กรรมการชุมชน ได้มีการแบ่งหน้าที่กันภายในชุมชน เพื่อให้มีการบริการและช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุ มีระบบการประสานงานที่ชัดเจน เพื่อให้การช่วยเหลือมีประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อมีสมาชิกของชุมชน หรือชุมชนอื่นใกล้เคียงร้องขอความช่วยเหลือ

คณะกรรมการชุมชนที่อยู่ใกล้ที่สุดจะให้ความช่วยเหลือทันที โดยไม่ได้มีการแบ่งแยกความเป็นสมาชิกของชุมชน มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างคณะกรรมการชุมชน หน่วยงาน และกลุ่มสมาชิกอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น อสม. อปพร. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาเทศบาล เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้กระบวนการช่วยเหลือประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด

ตารางที่ 1 สถานะประชากรและสังคม

ประชากร	ทะเบียนราษฎร์		TCNAP	
	จำนวน(คน)	%	จำนวน(คน)	%
ชาย	2,968	47.86	2,170	47.65
หญิง	3,234	52.14	2,384	52.35
รวม	6,202	100	4,554	100

ประชากรทั้งหมด จำนวน 6,211 คน (ตามข้อมูลทะเบียนราษฎร์)

ขนาดพื้นที่ทั้งหมด 10. 6 ตารางกิโลเมตร

ความหนาแน่นประชากรในพื้นที่ = 582.54.คนต่อตารางกิโลเมตร

ศักยภาพด้านเศรษฐกิจ

ข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจ

- ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น การปลูกข้าว อ้อย ข้าวโพด

และการ

ประกอบอาชีพอื่น เช่น ค้าขาย, รับจ้าง, รับราชการ ฯลฯ

พื้นที่ทั้งหมด ประมาณ 6,625 ไร่ แยกเป็น

พื้นที่ป่าไม้ในเขตเทศบาล ประมาณ 340 ไร่

พื้นที่ทำการเกษตร เช่น ทำนา ทำไร่ ประมาณ 5,000 ไร่

พื้นที่ทำการค้าขาย และประกอบกิจการอื่น ๆ ประมาณ 1,285 ไร่

- การปศุสัตว์ เป็นการประกอบกิจการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลัก

และอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร

- การบริการ

- สถานีบริการน้ำมัน จำนวน 3 แห่ง

- ปั๊มแก๊ส จำนวน 1 แห่ง

- การท่องเที่ยว

สถานที่ท่องเที่ยว คือ วัดพระแท่นดงรังวรวิหาร เป็นวัดโบราณซึ่งมีแท่นหินขนาดใหญ่ที่ชาวบ้านเชื่อกันว่าเป็นพระแท่นศักดิ์สิทธิ์ที่พระพุทธเจ้าเสด็จดับขันธปรินิพพานที่นี่ ภายใน

บริเวณวัดมีโบราณสถานที่เกี่ยวข้องกับพุทธประวัติ เช่น บ่อบัวพระโอรส วิหารทรมานพระกาย
เขาวายพระเพลิง ฯลฯ

- อุตสาหกรรม

มีโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 5 แห่ง

- การพาณิชย์

- ธนาคาร จำนวน 1 แห่ง

- ตลาดสด จำนวน 3 แห่ง

- ร้านสะดวกซื้อ จำนวน 4 แห่ง

- ซูเปอร์มาเก็ต จำนวน 1 แห่ง

- ร้านทอง จำนวน 2 แห่ง

- ร้านค้าทั่วไป เช่น ร้านขายของชำ ร้านอาหาร ร้านเครื่องดื่ม

ร้านบริการเสริมสวย ตู้ซ่อมรถ ร้านอุปกรณ์ไฟฟ้า ฯลฯ ประมาณ 290 แห่ง

ศักยภาพด้านสิ่งแวดล้อม

น้ำ

น้ำเพื่อการเกษตร ประชาชนในพื้นที่เทศบาลใช้ประโยชน์จากสระส่วนตัว สระ
สาธารณะ และคลองทำสาร – บางปลา ซึ่งเป็นคลองชลประทาน 1 แห่ง โดยครัวเรือนใช้
ประโยชน์จากแหล่งน้ำข้างต้นในการเกษตร และอื่น ๆ

ป่าไม้

พื้นที่ป่าไม้ในเขตวัดพระแท่นดงรังวรวิหาร มีพื้นที่ประมาณ 1,344 ไร่ เป็นป่าไม้
เบญจพรรณ ประกอบด้วยไม้ประเภท ไม้รัง ไม้เต็ง ไม้แดง ฯลฯ โดยกรมป่าไม้ได้ตั้งให้เป็นวน
อุทยานพระแท่นดงรัง ซึ่งเป็นป่าสงวนแห่งชาติ

ภูเขา

เทศบาลมีภูเขาเป็นลักษณะภูเขานาคเล็ก ซึ่งเราเรียกว่าเขาวายพระเพลิง

การจัดการขยะมูลฝอย

เทศบาลตำบลพระแท่น ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมและขนส่งขยะมูลฝอยเอง
ทั้งหมด โดยใช้ถังขยะพลาสติกเป็นภาชนะเก็บขนมูลฝอย การดำเนินการจัดเก็บขยะ ประกอบด้วย

รถบรรทุกขยะ จำนวน 2 คัน

พนักงานประจำรถขยะ จำนวน 4 คน

ศักยภาพชุมชนด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

เทศบาลตำบลพระแท่น มีเส้นทางคมนาคมที่สำคัญ คือ

1.1 ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 346 ถนนสายกำแพงแสน - พนมทวน

1.2 ทางหลวงจังหวัด หมายเลข 3081 ถนนสายท่าเรือ - พระแท่น

1.3 ทางหลวงท้องถิ่น จำนวน 54 สาย

การไฟฟ้า

การให้บริการด้านไฟฟ้าและไฟฟ้าแสงสว่างภายในเขตเทศบาลตำบลพระแท่น ดำเนินการโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตำบลท่าเรือ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี นอกจากนี้ ตามถนนและซอยต่าง ๆ ภายในเขตเทศบาลได้จัดให้มีไฟฟ้าสาธารณะเพื่อประชาชนสัญจรไปมาได้สะดวก

การประปา

การให้บริการด้านการประปา เป็นการดำเนินการโดยการประปาเทศบาลตำบลพระแท่น มีระบบประปาผิวดินขนาดกำลังผลิต 50 ลบ.ม./ชม. จำนวน 1 แห่ง และระบบประปาผิวดินขนาด กำลังผลิต 20 ลบ.ม./ชม. จำนวน 1 แห่ง

โทรศัพท์

การให้บริการด้านโทรศัพท์ ดำเนินการโดยองค์การโทรศัพท์ สาขาอำเภอท่ามะกา และ ทศท. สาขาอำเภอท่ามะกา

ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

การให้บริการไปรษณีย์โทรเลขเป็นที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขเอกชน จำนวน 1 แห่ง

2. แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

เชนสวร์ เจริญเมือง (2550) การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นระบบการบริหารและจัดการ สาธารณะและ ทรัพยากรต่างๆ ของท้องถิ่นหนึ่งในรัฐหนึ่งเป็นท้องถิ่นที่มีขอบเขตชัดเจน ภายใน รัฐนั้นมีฐานะเป็นนิติ บุคคล มีโครงสร้างด้านอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดโดยกฎหมายทั่วไปและหรือ กฎหมายพิเศษ

จอห์น เจ. คลาร์ก (John J. Clark, 1957 อ้างถึงใน สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร, 2555 : 9) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่ รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการ ปกครอง ดังกล่าวนี้นี้จัดตั้งและจะอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2555) การปกครองท้องถิ่นคือการปกครองระดับที่ต่ำกว่ารัฐหรือ ประเทศ และ องค์การส่วนท้องถิ่นที่มีองค์การตัดสินใจและบริหารภายในพื้นที่อันจำกัดของตน อาจเกิดโดยรัฐธรรมนูญ หรือกฎหมายระดับสูงของรัฐบาลกลางหรือกฎหมายลำดับรองและทำหน้าที่ ทางการบริหารและนิติ บัญญัติ

แฮร์ริส จี. มอนตาญ (Harris G. Montagu, 1984 อ้างถึงใน สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร, 2555 : 9) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการ

ปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระ พร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการ ส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประชาชน ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

จากที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปความหมายสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ดังนี้ การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระ การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระ แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประชาชน ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด อาจเกิดโดยรัฐธรรมนูญ หรือกฎหมายระดับสูงของรัฐบาลกลางหรือกฎหมายลำดับรองและทำหน้าที่ทางการบริหารและการนิติบัญญัติ

2.2 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

เมื่อก้าวถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นและเพื่อเป็นการดำเนินการให้สอดคล้องกับแนวคิดของการกระจายอำนาจ (Decentralization) ตามระบอบประชาธิปไตย ดังนั้น จึงพอสรุป

ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ดังนี้

1) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย เพราะถือว่าเป็นการให้ประชาชนรู้จักการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง รู้จักใช้สิทธิและหน้าที่ในการเป็นพลเมือง เพื่อนำไปสู่การเมืองในระบอบประชาธิปไตยที่สมบูรณ์

2) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นหรือชุมชนได้ตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมที่จะรู้ปัญหาได้ดีกว่าคนนอกพื้นที่ ส่งผลให้การแก้ปัญหาเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ

3) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เพราะแต่เดิมรัฐบาลดำเนินกิจการเกี่ยวกับการปกครองหรือการบริหารสาธารณะเอง เมื่อมอบอำนาจบางส่วนให้กับองค์กรอื่นแล้วภาระของรัฐบาลจึงลดลง แต่ทั้งนี้ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลด้วย

4) การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นกำหนดให้มีการเลือกตั้งคณะบุคคลเข้ามาบริหารงานในท้องถิ่นนั้น ดังนั้นจึงเป็นการส่งเสริมให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการทางการเมืองการปกครองเพื่อสร้างนักการเมืองสู่การบริหารประเทศในอนาคต

5) การปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เมื่อประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองแล้ว จะทำให้คนในท้องถิ่นนั้นตระหนักถึง

คุณค่าและเกิดจิตสำนึกที่ดีในการรักษาผลประโยชน์ของชุมชน นอกจากนั้นคนในชุมชนยังสามารถเข้ามาแก้ไขปัญหาเพราะรู้จักปัญหาได้ดีกว่า เข้ามาร่วมตรวจสอบเป็นการถ่วงดุลอำนาจ

2.3 การปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ ปี 2550

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 บัญญัติไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อกำหนดหลักการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น ไว้ดังนี้

มาตรา 281 ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่

ท้องถิ่นใดมีลักษณะที่จะปกครองตนเองได้ ย่อมมีสิทธิจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 282 การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นและมีหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ชัดเจนสอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือของประเทศเป็นส่วนรวมและจะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้

มาตรา 283 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและของประเทศเป็นส่วนรวมด้วย

มาตรา 284 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง โดยสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

มาตรา 285 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดเห็นว่าสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นผู้ใดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไป ให้มีสิทธิลงคะแนนเสียงถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นผู้นั้นพ้นจากตำแหน่ง ทั้งนี้ จำนวนผู้มีสิทธิเข้าชื่อ หลักเกณฑ์และวิธีการเข้าชื่อการตรวจสอบรายชื่อ และการลงคะแนนเสียง ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 286 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีสิทธิเข้าชื่อร้อง

ขอต่อประธานสภาท้องถิ่นเพื่อให้สภาท้องถิ่นพิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นได้

มาตรา 287 ประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีวิธีการที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมดังกล่าวได้ด้วย

มาตรา 288 การแต่งตั้งและการให้ข้าราชการและลูกจ้างขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่งต้องเป็นไปตามความเหมาะสมและจำเป็นของแต่ละท้องถิ่น โดยการบริหารงานบุคคลขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีมาตรฐานสอดคล้องกัน และอาจได้รับการพัฒนาร่วมกันหรือสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้ รวมทั้งต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการข้าราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรกลางบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นก่อน ทั้งนี้ตามที่กฎหมายกำหนด

มาตรา 289 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

มาตรา 290 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีหน้าที่ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมตามที่กฎหมายบัญญัติ

2.4 การจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของไทย

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไทยจัดนั้นเป็น 5 รูปแบบ แยกเป็นรูปแบบทั่วไป 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และรูปแบบพิเศษ 2 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งจะกล่าวในรายละเอียด ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ถือเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุด และตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 โครงสร้างและองค์ประกอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นฝ่ายบริหาร

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในจังหวัดหนึ่งให้มีสภาจังหวัดที่ประกอบด้วยสมาชิกซึ่งราษฎรเลือกตั้งขึ้น และถือตามเกณฑ์จำนวนราษฎรแต่ละจังหวัดตามหลักฐานทะเบียนราษฎรที่ประกาศในปีสุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 500,000 คน มีสมาชิกสภาจังหวัดได้ 24 คน

จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 500,000 คน แต่ไม่เกิน 1,000,000 คน มีสมาชิกได้ 30 คน

จังหวัดใดที่มีราษฎรเกินกว่า 1,000,000 คน แต่ไม่เกิน 1,500,000 คน มีสมาชิกได้ 36 คน

จังหวัดใดที่มีราษฎรเกินกว่า 1,500,000 คน แต่ไม่เกิน 2,000,000 คน มีสมาชิกได้ 42 คน

จังหวัดใดมีราษฎรเกิน 2,000,000 คนขึ้นไปมีสมาชิกได้ 48 คน

สมาชิกสภาจังหวัดอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี ให้สภาจังหวัดเลือกตั้งสมาชิกสภา
เป็นประธานสภา 1 คน และรองประธานสภา 2 คน

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีที่มาจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งภายใน
จังหวัด เลือกนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจแต่งตั้ง
รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามที่กฎหมายกำหนด

สำหรับรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มาจากสมาชิกสภาองค์การบริหาร
ส่วนจังหวัด ดังนี้

ในกรณีมีสมาชิก 48 คน ให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 4 คน

ในกรณีมีสมาชิก 36 – 42 คน ให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 3 คน

ในกรณีมีสมาชิก 24 – 30 คน ให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 2 คน

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วน
จังหวัด พ.ศ. 2540 มาตรา 45 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ไว้ดังนี้

- (1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
- (2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและประสานการจัดทำแผนพัฒนา
จังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
- (3) สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- (4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วน
ท้องถิ่นอื่น
- (5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการ
ส่วนท้องถิ่นอื่น
- (6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด
พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล
- (7) คุ้มครอง ดุแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (7 ทวิ) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ
ท้องถิ่น
- (8) จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต
องค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกัน

ดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

(9) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นต้องให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ทั้งในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด การงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

2) เทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล และคณะเทศมนตรี

สภาเทศบาล ซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ คอยควบคุมและตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารซึ่งเป็นการถ่วงดุลอำนาจ (Check and Balance) กำหนดให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และสมาชิกสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี

จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลจะขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล กล่าวคือ

2.1) สภาเทศบาลตำบล มีสมาชิกทั้งหมด 12 คน

2.2) สภาเทศบาลเมือง มีสมาชิกทั้งหมด 18 คน

2.3) สภาเทศบาลนคร มีสมาชิกทั้งหมด 24 คน

สภาเทศบาลนั้นมีประธานคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่ง โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งมาจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล ประธานสภามีหน้าที่ดำเนินกิจการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมเทศบาล บังคับบัญชา รักษาความสงบ และเป็นตัวแทนสภาในกิจการภายนอก

คณะเทศมนตรี ซึ่งเป็นฝ่ายบริหารของเทศบาล โดยคณะเทศมนตรีเลือกมาจากสมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งสมาชิกสภาเทศบาลมีมติเห็นชอบ ประกอบด้วยนายกเทศมนตรี และเทศมนตรีอีก 2 – 4 คน ตามประเภทของเทศบาล คือ

(1) เทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล ให้มีเทศมนตรีได้ 2 คน ซึ่งเมื่อรวมกับนายกเทศมนตรี เป็นคณะเทศมนตรีแล้วมีจำนวน 3 คน

(2) เทศบาลนคร ให้มีเทศมนตรีได้ 4 คน ซึ่งเมื่อรวมกับนายกเทศมนตรีเป็นคณะเทศมนตรีแล้วมีจำนวน 5 คน ในกรณีที่เทศบาลเมืองที่รายได้จากการจัดเก็บปีละ 20 ล้านบาทขึ้นไป ให้มีเทศมนตรีเพิ่มขึ้นอีก 1 คน

3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

รูปแบบองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวนี้ เป็นองค์กรที่มีจำนวนมากที่สุดและมีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538

องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล(สภา อบต.) และ คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นจะขึ้นอยู่กับจำนวนหมู่บ้านในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

องค์การบริหารส่วนตำบลใด มี 1 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 6 คน

องค์การบริหารส่วนตำบลใด มี 2 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ หมู่บ้านละ 3 รวมเป็น 6 คน

องค์การบริหารส่วนตำบลใด มีหมู่บ้านมากกว่า 2 หมู่บ้านขึ้นไป ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ได้หมู่บ้านละ 2 คน

มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี

สำหรับคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง และมีอำนาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ไม่เกิน 2 คน รวมทั้งอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และมีบทบัญญัติในกฎหมาย กำหนดหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดังนี้

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
- (7) คู้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (12) การท่องเที่ยว
- (13) การผังเมือง

4) กรุงเทพมหานคร (กทม.)

กรุงเทพมหานคร หรือ กทม. มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เนื่องจากกรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงและมีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจจึงต้องมีการบริหารจัดการเฉพาะ ตามที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 วางหลักเกณฑ์ไว้

โครงสร้างของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

- (1) สภากรุงเทพมหานคร
- (2) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

สภากรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครมีสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร(ส.ก.) มา

จากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรงและสภากรุงเทพมหานครจะมีประธานสภากรุงเทพมหานคร 1 คน รองประธานสภากรุงเทพมหานคร อีกไม่เกิน 2 คน ซึ่งสภากรุงเทพมหานครเลือกจากสมาชิกสภา โดยให้ดำรงตำแหน่งวาระละ 2 ปี

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารมาจากการเลือกตั้งโดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้ง การเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจะกระทำเมื่อได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้มีการเลือกตั้งแล้ว ซึ่งระบุวันเลือกตั้งและระยะเวลารับสมัครเลือกตั้ง

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 อาทิ กำหนดนโยบายและบริหารราชการสั่งอนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการของกรุงเทพมหานคร แต่งตั้งและถอดถอนรองผู้ว่าฯ เลขานุการฯ ผู้ทรงคุณวุฒิที่ปรึกษาบริหารราชการตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มอบหมายวางระเบียบเพื่อให้งานของกรุงเทพมหานครเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5) เมืองพัทยา

เมืองพัทยา เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่ได้เคยทดลองใช้การจัดการปกครองแบบผู้จัดการเมือง (City Manager) หรือที่เรียกว่า Council and manager Form เพียงแห่งเดียวนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 เหมือนกับในหลายเมืองของสหรัฐอเมริกา โดยสาระสำคัญของรูปแบบนี้ คือ แยกความรับผิดชอบระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารเป็นการให้ได้มาซึ่งผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพ

เมืองพัทยาในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 โครงสร้างเมืองพัทยาลักษณะรูปแบบเทศบาล โดยให้มีการเลือกตั้งนายกเมืองพัทยาโดยตรง โครงสร้างเมืองพัทยาประกอบด้วย สภาเมืองพัทยา และนายกเมืองพัทยา สภาเมืองพัทยา ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 24 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง โดยสภาเมืองพัทยาเลือกประธานสภาเมืองพัทยา 1 คน และรองประธานสภาเมืองพัทยา 2 คน แล้วเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง ประธานสภาเมืองพัทยาอาจแต่งตั้งเลขานุการ ประธานสภาเมืองพัทยา และผู้ช่วยเลขานุการประธานสภาเมืองพัทยาไม่เกินจำนวนรองประธานสภาเมืองพัทยา เพื่อช่วยเหลือกิจการที่ได้รับมอบหมาย และให้ปลัดเมืองพัทยาทำหน้าที่เลขานุการสภาเมืองพัทยา มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการและการจัดประชุมและงานอื่นใดตามที่สภาเมืองพัทยามอบหมาย

นายกเมืองพัทยา ให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา ให้กระทำโดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปีและนายก

เมืองพัทยาสามารถแต่งตั้งรองนายกเมืองพัทยาจำนวนไม่เกิน 4 คน นายกเมืองพัทยามีอำนาจหน้าที่ดังนี้

(1) กำหนดนโยบายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของเมืองพัทยาให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบัญญัติ และนโยบาย

(2) สั่ง อนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการของเมืองพัทยา

(3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเมืองพัทยา ประธานที่ปรึกษาที่ปรึกษาและคณะที่ปรึกษา

(4) วางระเบียบเพื่อให้งานของเมืองพัทยาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

(5) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี หรือผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย หรือตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของนายกเมืองพัทยา หรือนายกเทศมนตรีหรือคณะเทศมนตรี

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

3.1 ความหมายของการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

วีรพงษ์ เฉลิมาจิรัตน์ (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 ภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy คือ กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ มีความกระตือรือร้น และความกระตือรือร้นอยู่เสมอในขณะที่บริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

ดวงภรณ์ ตรีธัญญา (2547) กล่าวว่า การที่จะมาให้บริการประสบผลสำเร็จนั้น จะต้องประกอบด้วย การเป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น การบริการแบบมีชีวิตชีวา มีอากัปกริยาและวาจาอ่อนน้อม มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยการมีความรู้ในงานและความรู้รอบตัวดี ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะและวิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ การฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ แสดงความกระตือรือร้น และแสดงความมีน้ำใจออกมา และเตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ มีความจำดีรู้ข้อมูลในงาน และข่าวสารทั่วไปดี

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 ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากเกินไป

มณีวรรณ ต้นไทย (2553) ได้ให้ความหมายว่า การได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ ทำให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเลือกใช้บริการ ดังนี้ คือ 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เป็นขั้นตอนการให้บริการที่ส่งมอบคุณภาพ การให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจ ซึ่งจะพิจารณาใน 2 ด้าน คือ ด้านความซับซ้อนและความหลากหลายในด้านความซับซ้อนนั้นต้องพิจารณาถึงขั้นตอนและความต่อเนื่องของงาน ในกระบวนการ ส่วนในด้านของความหลากหลายจะต้องพิจารณาถึงความอิสระและความยืดหยุ่น 2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทั้งในการผลิตและการให้บริการ ดังนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรู้ความชำนาญในสายงาน มีความ คิดเห็นที่ดี มีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดีเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความรู้สึกระบายใจ สามารถตอบสนองและ แก้ปัญหาต่าง ๆ ของลูกค้า มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กรได้ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือ การดำเนินการบริหารจัดการของผู้ให้บริการ ซึ่ง สถานที่ให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญในส่วนแรก คือ การเลือกทำเลที่ตั้ง ที่จอดรถในการมาใช้บริการ และต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้บริการ เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้ 4. ด้านลักษณะทางกายภาพ คือ ภาพลักษณ์หรือสิ่งที่ผู้บริโภคสามารถสังเกตได้ง่าย ทาง กายภาพ และเป็นสิ่งที่สื่อให้ผู้บริโภคได้ทราบถึงภาพลักษณ์ของการบริการได้อย่างชัดเจนด้วย

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

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

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

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อึดความพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็น การพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

3.2 ความหมายของคุณภาพการบริการ

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

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

รัตพล มนต์เสีวงศ์ และนิตนา ฐานิตนกร (2558) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่า คุณภาพการบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเปรียบเทียบกับรับรู้ของ ผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมารับบริการ โดยมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการ ได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็น รูปธรรมของบริการ (Tangibles)การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) (มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2554) มีหลักการดังนี้

1) ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (Customer focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการ ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

2) มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการ และผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

3) ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork & Empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงาน จะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูลและโอกาสเพื่อให้ศักยภาพของตน มาใช้อย่างเต็มที่

4) มุ่งมั่นกระบวนการ (Process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ กระชับง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

5) มีกระบวนการแก้ปัญหา (Problem solving process) เป็นการนำ กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มต้นด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบ ทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

6) ผู้นำให้การสนับสนุน (Leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

7) พัฒนาไม่หยุดยั้ง (Continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนา อย่างต่อเนื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ หากมีการปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพ ด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมี ประสิทธิภาพ จนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตอนกร (2559) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่า เป็นการนำเสนอการให้บริการที่แตกต่างจากผู้แข่งขัน และตรงกับความต้องการของผู้บริโภค คุณภาพ ในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งจะทำให้มีผลกำไรที่มากขึ้น

ประมวล มียอด (2561) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คือ การรับรู้ทางด้าน คุณภาพบริการของลูกค้า โดยที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบการประเมินคุณภาพการบริการจาก ความ ต้องการหรือความคาดหวังก่อนการบริการและที่ได้รับจริง คุณภาพบริการที่ถูกประเมินนั้นไม่ได้ ประเมินเฉพาะผลจากการบริการ แต่เป็นการประเมินไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับด้วย โดยองค์กรที่จะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพการบริการนั้นต้องมีการบริการที่อยู่ในระดับของการรับรู้ คุณภาพบริการของลูกค้าหรืออาจมากกว่าความคาดหวังของลูกค้าได้เช่นกัน

กล่าวโดยสรุป ความหมายของคุณภาพในการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้นๆ เป็นการนำเสนอการให้บริการที่แตกต่างจากผู้แข่งขัน ได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ โดยมีมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการ ได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็น รูปธรรมของบริการ (Tangibles) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM)

3.3 การบริการที่เป็นเลิศ

กัญญารัตน์ พันม่วง (2556) ได้กล่าวว่า การบริการที่เป็นเลิศ หมายถึง การให้บริการอย่างจริงใจและจริงจัง คำว่า “บริการ” หมายถึง การรู้จักการเสียสละ อดทน ช่วยเหลือ เกื้อกูล อำนวยความสะดวก ให้ความเป็นธรรมเสมอภาค และตระหนักเสมอว่า ปรารถนาให้คนอื่นทำอะไรให้เราอย่างไร เราต้องทำสิ่งนั้นให้แก่ผู้อื่นก่อน คือ “การรู้จักให้” ให้บริการแก่ผู้รับบริการที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบร่วมกันภายใต้กฎระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ เป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในการทำงานเพื่อรักษาความถูกต้อง เทียบธรรม ความเป็นมืออาชีพ เป็นผู้ให้บริการที่รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วม โดยทำเป็นกระบวนการ และมีความต่อเนื่องรักในอาชีพบริการ รักผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาค รักงานที่ได้รับมอบหมาย รักการช่วยเหลือและการมีส่วนร่วม ตลอดจนมุ่งปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจังไม่เพียงแต่คิดแล้วไม่ลงมือทำต้องตระหนักเสมอว่าการบริการที่เป็นเลิศแบบมีส่วนร่วมจะต้องอยู่ในหัวใจผู้ให้บริการเสมอ การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้นผู้ปฏิบัติงานทุกท่านหรือทุกส่วนงานควรคำนึงถึงข้ออื่น ๆ ดังนี้

1) ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนเองรับผิดชอบ สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด

2) มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ให้บริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่น่าพอใจต่อผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดการบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

3) ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้นจะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับให้ความช่วยเหลือแสดงความหวังโยจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

4) ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาจะเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก 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” ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการอย่างดีที่สุดจากคำกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องประกอบด้วยสิ่งที่กล่าวไว้ข้างต้น การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศไม่เพียงแต่เป็นผู้ให้ข้อมูลทางวิชาการที่ดี แต่ต้องมีความรู้สึกรักคิดทางจิตวิทยา เพื่อเป็นแนวทางในการสังเกตผู้รับบริการว่าต้องการอะไร เพื่อการบริการที่ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการและทำให้ผู้รับบริการประทับใจอยากใช้บริการครั้งต่อไป

3.4 การวัดคุณภาพการให้บริการ

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

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

2) ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วน

3) การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

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

1) การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ

2) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ

3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ

4) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน

5) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ

6) คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ

- 7) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
- 8) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
- 9) ความรวดเร็วในการให้บริการ

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

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะ เป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะในภาครัฐนั้น การให้บริการสาธารณะถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึง เนื่องจากความกินดีอยู่ดี ของประชาชนนั้น คือเป็นหมายหลักในการปฏิบัติงาน ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนบริการสาธารณะต่าง ๆ จำเป็นต้องมีความครอบคลุมทั้งในด้านพื้นที่ และความทั่วถึง สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้

4.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ

ถาวร โพธิสมบัติ (2535 อ้างถึงใน เบญจวรรณ, 2556) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้า สาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษา หลักการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการคือ

- 1) เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่าง เจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชน ซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

- 1.1) เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2) เป็นกลไกจะสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม การให้บริการขององค์การของรัฐ จึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ องค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล

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

3) หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐบริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐจะมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์การของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์การ การวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดีผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพ ประชาชนที่มาติดต่อกันก็จะได้รับความสะดวกในการที่มารับบริการในทางตรงกันข้าม หากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่เกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลา เสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยรวมทั้งระบบ

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 อิทธิวรกุล, 2546) มุ่งชี้ให้เห็นว่า ข้าราชการจะต้องยึดค่านิยมของสังคม และช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส ทฤษฎีนี้กล่าวว่า

1) เน้นความสะดวกคล้อยกับความต้องการของสังคม (Relevance)

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

ได้ให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า หมายถึง เป็นการใช้นวัตกรรมเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิต (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งก็จะเป็นข้อมูลป้อนกลับเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไปด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

สันต์ชัย รัตนขวัญ (2558 อ้างถึงใน ปิยณัฐ จันทรเกิด, 2560) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำ ขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวมโดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิต ที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

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

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

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

สรุปการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มิใช่เฉพาะเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยเน้นความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ

4.2 บริการสาธารณะกับบทบาทขององค์กรส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลเนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติ และระดับท้องถิ่นโดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้อย่างเด็ดขาดการจัดทำบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลนี้อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับขั้นของกิจการโดยอาศัยหลักเกณฑ์เช่นเดียวกันกับการแบ่งแยกการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่น โดยอาศัยหลักทั่วไป คือ หลักประโยชน์มหาชนและหลักประสิทธิภาพซึ่งบริการเหล่านี้เป็นภารกิจลำดับรองที่ทั้งรัฐและท้องถิ่นต้องแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบดำเนินการ เช่น การจัดการศึกษาความต้องการบริการทางการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการของส่วนรวมของคนทั้งประเทศ โดยกำหนดนโยบายและวางแผนการศึกษาไว้เป็นหลักเกณฑ์ทั่วไปซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการศึกษาขั้นต่อไปและการวัดมาตรฐานการศึกษาซึ่งต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งระบบในขณะเดียวกันการศึกษาในชั้นประถมศึกษาซึ่งเป็นความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไปด้วย เช่น การสร้างโรงเรียนการจัดการศึกษาเสริมที่สอดคล้องกับสภาพของชุมชนในแต่ละท้องถิ่นจึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ส่วนการจัดการศึกษาระดับสูงจึงเป็นหน้าที่ของรัฐในการจัดทำ และสำหรับการจัดการศึกษานอกโรงเรียนเป็นการจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมทักษะและฝึกฝนฝีมือเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่นซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์มหาชนท้องถิ่นจึงเป็นหน้าที่ในการดำเนินกิจการหรือหน้าที่ในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมซึ่งรัฐและท้องถิ่นในการดูแลร่วมกัน (วรินดา คณาศติ, 2558 อ้างถึงใน คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2563)

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

1) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest)

โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแลรับผิดชอบและปฏิบัติเองทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวมและเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ

1.1) การกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร

1.2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ

1.3) การกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ

1.4) การกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต การกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไปส่วนภารกิจที่ถือว่าน่าจะเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะและเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือเป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำ และทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

2) หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability)

หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไรหลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่นถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลแต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมากมากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3) ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability)

หลักความสามารถของท้องถิ่นเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นว่าการจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้นต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นหากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้นถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับบริการสาธารณะเพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้นความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจกรนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้วการจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสภาพในอนาคต

ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคตโครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไปเพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจและภารกิจใหม่ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็นซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อนหรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่เกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็นที่ถือว่าเป็นงานหลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่เป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยวขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เองซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศขึ้นอยู่กับความต้องการหรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นก็จึงเป็นเรื่องการสร้างความร่วมมือ การเตรียมความพร้อมและการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency)

หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ทำให้ความสำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุนหรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการสาธารณะเมื่อถ่ายโอนให้กับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานราชการแล้วนั้นต้องคำนึงและพิจารณาด้วยกว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือจำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่นไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอนหรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้วท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้นเพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

4.3 องค์ประกอบของบริการสาธารณะ

จากการศึกษาแนวคิดการให้บริการสาธารณะ มีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบบริการสาธารณะอย่างหลากหลายดังนี้

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

- 1) หน่วยงานที่ให้บริการ
- 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

4.4 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 ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ

อย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

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

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

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

ซูวศ์ ฉายะบุตร (2548 อ้างถึงใน คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์, 2563) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก 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

4.5 แนวคิดใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

แนวคิดใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะพออธิบายโดยสังเขปดังต่อไปนี้ (เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์, 2558 อ้างถึงใน ปิยณัฐ จันทร์เกิด, 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 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการกับลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการ โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ได้มีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แต่จะทำ

ผ่านสื่อการให้บริการที่เป็นเสียง 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) การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการเฉพาะในบางส่วนของบริการ

3.2) การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการในรูปแบบการทำสัญญาจ้างเหมาบริการ (Contractout)

3.3) การให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ

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

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ

1) เพิ่มความเข้าใจถึงความต้องการจากลูกค้าขององค์กร

2) ทุกครั้งที่มีการสัมผัสกับลูกค้า ตอบสนองต่อความคาดหวังให้ได้ในแต่ละราย

3) ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกแตกต่างจากที่เคยพบและดีกว่า โดยพยายามให้ลูกค้าได้รับรู้ประสบการณ์ที่ดีและแปลกกว่าเดิม (Wonderful experiences)

4) เรื่องที่ดีที่สุดก็คือ การให้ความสำคัญต่อการเพิ่มคุณค่าให้แก่ลูกค้ามากกว่าตัวสินค้าและบริการ

กล่าวโดยสรุป การจัดการลูกค้าสัมพันธ์เป็นการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นหัวใจหลักสำคัญ เรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังจากลูกค้า เน้นการตอบสนองให้สูงกว่าความคาดหวังที่เคยได้รับ และทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกจงรักภักดีหรือประทับใจตลอดไป

5.แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

5.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกิริยา 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 สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบ พอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการ

สิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

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

จาริณี อิศรางกูร ณ อยุธยา (2559) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าเป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

นิสรา รอดนุช (2559) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่องานและการปฏิบัติงานโดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายด้านส่งผลต่อระดับความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นจะเป็นแรงจูงใจทำให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ และมีกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน เพราะบุคลากรมีความเสียสละ ปฏิบัติงานด้วยความรักและทุ่มเท ไม่ใช่เพียงแค่ปฏิบัติงานให้เสร็จเท่านั้นแต่ไม่คำนึงถึงคุณภาพของงาน

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติที่ดี ความต้องการด้านจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ

5.2 การวัดความพึงพอใจ

ลัทธินิการ ศรีธรรมย์ (2538) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในงานสามารถกระทำ 2 วิธี คือ

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

2) การวัดแบบให้คะแนนรวบยอด (Summation score) สเกลการวัดทัศนคติที่ถามผู้ตอบให้แบ่งสัดส่วนจากคะแนนที่คงที่ เพื่อระบุถึงความสำคัญที่สัมพันธ์ของคุณสมบัติต่าง ๆ

หรือหมายถึงสเกลการให้คะแนนเชิงเปรียบเทียบ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจอาจกระทำ ได้หลายวิธีดังนี้

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

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

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

สุพัตรา วิจิตรโสภา (2546) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถามโดยผู้ออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2) การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีที่มีผู้นิยมใช้มากที่สุด มีลักษณะคำถามที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้วกลุ่มตัวอย่างเลือกตอบหรือเติมคำ ข้อดีของวิธีนี้คือได้คำตอบที่มีความหมายแน่นอนมีความสะดวกรวดเร็วในการสำรวจสามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ข้อเสียคือ ผู้ตอบต้องสามารถอ่านออกเขียนได้และมีความสามารถในการคิดเป็นความพึงพอใจเป็นสถานะที่มีความต่อเนื่องไม่สามารถบอกจุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดของความพึงพอใจได้ แบบสอบถามถึงนิยมสร้างเป็นแบบมาตรฐาน

สรชัย พิศาลบุตร (2551) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการว่าสามารถทำได้ 2 วิธี คือ

1) วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการโดยตรงทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้า

หรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ถูกค่าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

2) วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์ คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลาง หรือ มาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

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

1) การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม ต้องการทราบถึงความคิดเห็นของแต่ละ บุคคลว่าบุคคลเหล่านั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ หรือมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดสามารถกระทำ ได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ ซึ่งคำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ทำการตอบแบบสอบถามตอบออกมาเป็นแบบแผนเดียวกัน การใช้แบบสอบถาม เช่นนี้มักใช้กรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมาก ๆ และนับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัด ความคิดเห็น และทัศนคติ ซึ่งรูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้มาตราวัดความคิดเห็นและทัศนคติที่นิยมมากในปัจจุบันอีกวิธีหนึ่งคือ 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 วิธีนี้เป็นการศึกษาที่เก่าแก่และยังเป็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบันถึงแม้จะต้องใช้เวลาพอสมควรก็ตาม

จากการศึกษาการวัดความพึงพอใจข้างต้น สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นการบอกถึงความสุข ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสามารถทำการวัดได้หลายวิธี ไม่ว่าจะเป็นการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ หรือการสังเกต ควรเลือกใช้วิธีที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย โอกาส และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับนั้นเป็นจริงให้มากที่สุด ถูกต้องแม่นยำ และเป็นประโยชน์แก่ผู้ศึกษาในการนำไปใช้ โดยการวัดระดับความพึงพอใจจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์ คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลาง หรือ มาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

5.3 แนวคิดความพึงพอใจในการบริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต, 2548 กล่าวว่า การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน

3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ

4) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

5) การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ดังนี้

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

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

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลามีสถานการณ์และความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

5.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1) การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

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

5.5 ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการนับว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดและสำคัญที่สุดของงานด้านบริการการสร้างพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการจนเกิดความรู้สึกดี มีความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกถือว่าเป็นความสำเร็จของงานบริการอย่างแท้จริง ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องตระหนักถึงอยู่เสมอ เพราะนั่นหมายถึงการดำรงอยู่อย่างยั่งยืน และความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้บริการที่มีองค์กรผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2542) มีดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบูรณาการผู้บริหารองค์กรและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ผู้ให้บริการชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณสมบัติของบริการที่ผู้ให้บริการต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้ให้บริการปรารถนาซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้ให้บริการคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพบริการ การนำเสนอบริการที่ดี มีคุณภาพตรงกับความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์

เครื่องใช้บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

5.6 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการ

จิริกัญญา 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

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

- 1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มักก็มีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการ ตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบาย การบริหารโดยคำนึงถึงความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนัก ถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ผู้รับบริการมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการ ออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้

5) ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในขบวนการบริหารเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรอง ห้องพักโรงแรม สายการบิน การใช้เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ ในการรับ - โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้นอิทธิวัฒน์ รัตนพองบุ (2555) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่จะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าแบ่งออกได้ ดังนี้

1) สิ่งแวดล้อม การปรับสภาพแวดล้อม การจัดภูมิทัศน์ให้เหมาะสม อากาศ ปลอดโปร่ง แสงสว่างเพียงพอ โต๊ะเก้าอี้ที่สะอาด แข็งแรง หรือส่วนประกอบอื่น ๆ ให้เหมาะสม ต่อผลิตภัณฑ์หรือองค์กร ย่อมทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการมีความประทับใจ สบายใจ และเกิดความพอใจ กับทั้งพนักงานและลูกค้าแต่ในทางตรงกันข้ามหากมีสภาพแวดล้อมไม่ดี ทำให้การเจรจาธุรกิจประสบ ความสำเร็จได้ยาก เช่น ผู้ประกอบการที่เชื้อสายจีนจะนิยมจัดสภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์จะให้ ความสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ ในการจัดตั้งธุรกิจ

2) ผู้ให้บริการ จะเน้นในเรื่องของบุคคล ซึ่งมีความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ ให้เกิดขึ้นในใจลูกค้า เพราะบุคลิกการแต่งกาย ความรู้ความสามารถ ไหวพริบ การแก้ไขปัญหา ความตั้งใจ ความใส่ใจในการปฏิบัติงานของพนักงานล้วนแต่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

3) ผู้รับบริการ ความพึงพอใจ ความต้องการของมนุษย์ ย่อมไม่มีที่สิ้นสุด แต่ละคนล้วนมีความหลากหลาย ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา นิสัย อารมณ์ ความเคยชิน ของลูกค้า ล้วนแต่เป็นอุปสรรคต่อความพึงพอใจ แม้ว่าจะมีสภาพแวดล้อมดีเพียงใด พนักงาน

ให้บริการดีเพียงใด ถ้าผู้รับบริการมีทัศนคติที่ไม่ดี หรือขณะนั้นอารมณ์ไม่ดี หรือลูกค้ามีมาตรฐานสูงมาก แม้ให้บริการดีเยี่ยมเพียงใดก็ไม่สามารถตอบสนองความพอใจได้ง่าย ๆ ดังนั้น องค์การก็ต้องยอมรับว่า ถ้าเราบริการดีที่สุดแล้ว แต่ลูกค้ายังไม่เกิดความพอใจก็ต้องยอมรับว่าเราทำดีที่สุดแล้ว

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้อง มีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทัศนคติในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2 ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

2.3 การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการและชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

2.4 ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

2.5 ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

2.6 การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการ มีความสัมพันธ์ ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับ ให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

มหาวิทยาลัยทักษิณ (2561) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการที่มีลักษณะ คุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิด ความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูล ข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน เช่น บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

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 เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับ ตามกฎหมาย เป็นสำคัญ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การมีความพึงพอใจ

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ กล่าวได้ว่า ผู้มารับบริการได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่องค์การให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไวและถูกต้อง และมีตัวอย่างการรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ กล่าวได้ว่า การแจ้งเบอร์โทรศัพท์ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถ ติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา และได้แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสาร วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การเกิดความพึงพอใจ

5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ กล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่ให้บริการ ช่วยอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็ว และยอมรับคำตำหนิตติชม พร้อมปรับปรุงแก้ไขด้วยท่าทีที่เต็มใจ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การเกิดความพึงพอใจ

5.7 การวัดคุณภาพการให้บริการ

ซีแธมส์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Zietheml, Parasuraman, and Berry,1990 อ้างถึงในชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552) ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการวัดคุณภาพและบริการ (SERVQUAL) ไว้ว่า ในกระบวนการของการให้บริการสิ่งที่ผู้ให้บริการคาดหวังคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ

บริการที่ได้รับ ดังนั้น เพื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ ผู้ให้บริการสามารถพิจารณาตัวชี้วัดที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการ 10 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การที่องค์กรที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (competency) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (Courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยอ่อนน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย หรือปัญหาต่างๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of Customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าและผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจ ต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักบริการวิชาการ (2563) ได้ศึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 โครงการ/งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งวัดประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย =4.65) คิดเป็นร้อยละ 93.00 ซึ่งเท่ากับ 9 คะแนน เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า

ความพึงพอใจทั้ง 4 โครงการ/งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาที่ดีขึ้นในแต่ละโครงการ/งานบริการดังต่อไปนี้

งานบริการของโรงเรียนแม่อาววิทยาคม สังกัดสำนักการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ โรงเรียนควรมีระบบการบริหารจัดการขยะภายในโรงเรียน มีการสร้างระบบคัดแยกขยะที่ดี เพื่อสร้างความตระหนัก และจิตสำนึกที่ดีให้กับนักเรียน ทั้งนี้อาจมีการบูรณาการความร่วมมือระหว่างโรงเรียน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และชุมชนในพื้นที่ ควรมีการปรับปรุงห้องน้ำให้มีสภาพการใช้งานได้ทุกห้อง จัดตั้งงบประมาณก่อสร้างห้องน้ำเพิ่มเติมเพื่อรองรับกับจำนวนนักเรียน ผู้มาใช้บริการจากภายนอกที่เพิ่มขึ้น และควรมีการดูแลรักษาความสะอาดอยู่เสมอ นอกจากนี้ควรมีการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้พร้อมบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องเรียนที่พร้อมใช้งานเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการเรียน ควรมีการจัดทำทางเชื่อมระหว่างอาคารเรียนเพื่ออำนวยความสะดวกให้นักเรียน ผู้รับบริการ คณะกรรมการสถานศึกษาและผู้ปกครองนักเรียน เห็นควรให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่เป็นหน่วยงานขับเคลื่อนการช่วยเหลือนักเรียนที่ไม่ได้รับสัญชาติไทย เพราะนักเรียนได้รับโอกาสในการศึกษาในโรงเรียนแม่อาววิทยาคม เมื่อจบการศึกษาแล้วไม่สามารถไปศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาได้ เนื่องจากไม่มีเลขบัตรประจำตัวประชาชนเหมือนคนไทยทั่วไป

โครงการกำจัดผักตบชวาและวัชพืช บริเวณ หนองน้ำสาธารณะร้องขี้ทูต ในเขตพื้นที่หมู่ที่ 5 ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการดำเนินการกำจัดผักตบชวา อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อแก้ไขปัญหาผักตบชวาและวัชพืชในบริเวณหนองน้ำสาธารณะร้องขี้ทูตอย่างต่อเนื่อง ควรมีการจัดตั้งหรือการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณโดยรอบหนองน้ำสาธารณะร้องขี้ทูตให้มีความสวยงาม 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 แต่เห็นควรให้มีการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ให้มีการดำเนินการทั้งสายทาง เพื่อยกระดับการให้บริการ ด้านการคมนาคม และลดโอกาสการเกิดอุบัติเหตุ ควรมีการเพิ่มไฟฟ้าสาธารณะให้กับชุมชน เพื่อความปลอดภัยในการขับขี่และสัญจรใน

ช่วงเวลากลางคืนควรประสานงานกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่เพื่อปรับภูมิทัศน์ระหว่าง 2 ข้างทางถนนให้โล่ง ไม่เปลี่ยวสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชนที่ใช้เส้นทางดังกล่าวในพื้นที่ จากการสำรวจ พบว่า สาเหตุสำคัญทำให้ถนนชำรุด ได้แก่ การกัดเซาะของน้ำ สามารถป้องกันได้โดย การบริหารจัดการการไหลของน้ำอย่างเป็นระบบ ลดทางน้ำผ่านบนผิวถนน และควรมีการเพิ่ม เครื่องหมายจราจรบริเวณข้างทาง เส้นสัญลักษณ์จราจรบนพื้นถนนที่ชัดเจน

การให้บริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พัก ในโรงแรมผู้รับบริการมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความตั้งใจให้บริการอย่างดี ควรเพิ่มพูนความรู้ ให้เจ้าหน้าที่รุ่นใหม่ ๆ ในเรื่องข้อกฎหมาย เพื่อสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างแม่นยำ เนื่องจากเกิด ภาวะวิกฤตโรคระบาดโควิด 2019 ควรพิจารณางดเว้นการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรมตลอดปี เพราะจำนวนผู้เข้าพักมีจำนวนน้อยจนทำให้บางโรงแรม ต้องปิดการบริการชั่วคราว ไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการ ควรพัฒนาระบบการยื่นแบบออนไลน์ผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรมากขึ้นเพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน สามารถแก้ไขข้อมูลได้เองเมื่อ กรอกข้อมูลผิดพลาด หรือมีการพัฒนาระบบ สามารถสแกนจ่ายผ่านคิวอาร์โค้ดได้ และควรมีระบบ แจ้งเตือนการกำหนดจ่ายค่าธรรมเนียมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอีเมล โน้ต ข้อความเนื่องจากการแจ้ง ผ่านทางหนังสือบางครั้งได้รับช้า ทำให้เสียค่าปรับเพราะเกินกำหนดระยะเวลาการจ่าย

ข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน การดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่มีการบริหารจัดการท้องถิ่นที่ดี มีความก้าวหน้า มาเป็นลำดับ ทั้งนี้ควรมีการติดตามและประเมินผลงานทุกด้านอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้ ทราบถึงความก้าวหน้า และผลการดำเนินงานของหน่วยงานในด้านต่าง ๆ รวมถึงผลกระทบความ เสี่ยง ปัญหาอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น เพื่อที่จะได้เป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนาปรับปรุงการ ดำเนินงานเพื่อให้การบริการที่เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

2) การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ควรมีกิจกรรมหรือ โครงการที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูล ร่วมวางแผนและให้ข้อเสนอแนะได้อย่าง ต่อเนื่องโดยยึดประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

3) ควรมีการบูรณาการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน องค์กร ชุมชน ในพื้นที่เน้นการมี ส่วนร่วมสร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายภาคประชาชน เพื่อให้งานบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์และประสิทธิผลสูงสุดกับประชาชนในพื้นที่บริการ

4) ควรนำผลที่ได้รับจากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ในการพัฒนาคุณภาพ และแก้ไขปัญหาให้ตรงตามความต้องการของประชาชน

5) ควรมีการนำผลการประเมินการปฏิบัติราชการทั้งจากภายในองค์กรและจากภายนอกองค์กร มากำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

รัชณี นาวะ (2563) ได้ศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดปัตตานี การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะ และศึกษาปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อองค์การบริหารส่วนตำบล 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 ด้านความผูกพันและการยอมรับ ด้านภาวะผู้นำ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และสถานที่ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการจูงใจ และด้านการทำงานเป็นทีม และ 2) ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี 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 ชชาติชัย อุดมกิจมงคล (2564) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม

เป็นเครื่องมือ 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 และกำกับให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียม และเสมอภาค ควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่อง มือและเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มาใช้บริการ ให้มีความพร้อมกับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ที่เหมาะสมกับการให้บริการ และตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน (2564) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติด้านคุณภาพการของเทศบาลเมืองปากแพรก อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปากแพรก และ 3) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลเมืองปากแพรก ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์และสอบถามจากกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 410 คน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองปากแพรก พบว่า อยู่ในเกณฑ์พอใจทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.81 คะแนน รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.77 คะแนน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.72 คะแนน และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.71 คะแนน และผลการประเมินความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการทั้ง 4 งาน พบว่า งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจในการบริการผ่าน Application ศูนย์บริการ Help Call Center เท่ากับ 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานด้านสาธารณสุข ภารกิจเฝ้าระวังและควบคุมโรคติดต่อในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ภารกิจจัดสรรและการบริหารจัดการการ

รับวัคซีน เท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 งานด้านอื่นๆ การกิจศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เท่ากับ 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การกิจ คะแนน
คิดเป็นร้อยละ ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน กรณีการให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือประชาชนในสถานการณ์
ฉุกเฉิน เท่ากับ 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 ตามลำดับ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอนาทม จ.น่าน จำนวน 8 งาน คือ

1. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. งานบริการด้านทะเบียนราษฎร
3. งานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์
4. งานบริการด้านการจัดภาษี
5. งานบริการด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
6. โครงการดูแลส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2565
7. โครงการป้องกันและปราบปรามทุจริต (STRONG) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565
8. การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ด้านเหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535

และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560

โดยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. การแปลผล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอนาทม จ.น่าน ซึ่งมีประชากรทั้งสิ้น 6,170 คน 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

$$N = \frac{6,170}{1 + 6,170 (0.05)^2}$$
$$= 375.64 \text{ คน หรือ } 376 \text{ คน}$$

ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งเป็นผู้รับบริการที่อยู่ในเขตการให้บริการของเทศบาล หลังจากนั้นคณะผู้สำรวจได้ลงพื้นที่เก็บข้อมูล โดยสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากประชากรทั้งหมด ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะวิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ และการสอบถาม โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างจากครัวเรือนของเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์เครื่องมือและตัวชี้วัด

คณะวิจัยทำการศึกษาจากเอกสารทางด้านการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ รวมทั้งการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเทคนิคการสนทนากลุ่มเจาะจง (Focus Group Technique) โดยทำการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหารข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างเครื่องมือ ฉบับใช้จริง การวิจัยและตรวจสอบคุณภาพ

ผู้สำรวจได้สร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยยึดตามแบบสำรวจที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้หน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาที่เป็นกลาง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 3 การติดต่อประสานงานและวิธีการเก็บข้อมูลภาคสนาม

ติดต่อประสานงานกับผู้ประสานงานเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

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

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล ตำบลพระแท่น แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลการรับบริการที่เทศบาลตำบลพระแท่น ได้แก่ จำนวนครั้งของการรับบริการต่อปี และช่วงเวลาในการรับบริการที่เทศบาล จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ/ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีจำนวน 5 ข้อ

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

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน 4 ข้อ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ มีจำนวน 4 ข้อ
3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีจำนวน 5 ข้อ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการกับเทศบาล เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับบริการ จำนวน 3 ข้อ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้สำรวจนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ/ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ใช้ค่ามัธยฐานเลขคณิต (Arithmetic Means) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการแปลผล
3. ค่า T-test ใช้ในการทดสอบเปรียบเทียบระหว่างตัวแปร จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ค่า F-test (One - Way ANOVA) ใช้ในการทดสอบเปรียบเทียบระหว่างตัวแปร จำนวน 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการรับบริการ ช่วงเวลาในการรับบริการ และงานที่มารับบริการ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. เกณฑ์การแปลผล

การคำนวณความคิดเห็นต่างๆ สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน มีหลักเกณฑ์ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาค (Interval Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีการกำหนดค่าคะแนนในการตอบ ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น ใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (กัลยา วาณิชยบัญชา 2548: 29 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2548)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของชั้น} &= \text{พิสัย/จำนวนชั้น} \\ &= (5-1) / 5 = 0.8 \text{ (เริ่มจากชั้นต่ำสุด)}\end{aligned}$$

โดยผลการวิจัยใช้วิธีการคำนวณหาค่าเฉลี่ยด้วยการนำไปเทียบกับเกณฑ์ในการแปลผล โดยใช้จุดทศนิยมสองตำแหน่งเท่านั้น แบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีการแปลความหมายดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4.21 - 5.00	หมายถึง	

2. ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้การคำนวณจากค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการเทียบเป็นร้อยละ โดยมีคะแนนเต็มของระดับความพึงพอใจ 5 คะแนน

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

3. คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม คำนวณจากการนำผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละงาน โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องขอรับการประเมินอย่างน้อย 4 งาน คำนวณหาร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม โดยใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้

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

4. การเปรียบเทียบค่าร้อยละของความพึงพอใจตามเกณฑ์การประเมินขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 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 อำเภอดำรงวิทยารุจิรา จังหวัดกาญจนบุรี ผู้สำรวจนำเสนอผลการสำรวจดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของหน่วยงาน

3.1 จำนวนของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานบริการ

3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ

3.4 ภาพรวมระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการกับหน่วยงาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

1.1 จำนวนครั้งของการรับบริการ

จำนวนครั้งต่อปีในการรับบริการที่เทศบาลตำบลพระแท่น พบว่า จะใช้บริการ จำนวน 1 ครั้ง ต่อปี มากที่สุด จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 รองลงมาคือ มากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.36 และ ระหว่าง 2-10 ครั้งต่อปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.44 ตามลำดับ โดยมีผู้ระบุว่ารับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่นมากที่สุด เท่ากับ 12 ครั้งต่อปี และ น้อยที่สุด เท่ากับ 1 ครั้ง ต่อปี (ดังรายละเอียดในตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนครั้งของการรับบริการ

จำนวนครั้งของการรับบริการ (ครั้งต่อปี)	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้งต่อปี	149	38.20
2-10 ครั้งต่อปี	107	27.44
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	134	34.36
รวม	390	100.00
จำนวนครั้งที่รับบริการมากที่สุด คือ 12 ครั้ง/ปี		
จำนวนครั้งที่รับบริการน้อยที่สุด คือ 1 ครั้ง/ปี		

1.2 ช่วงเวลาการรับบริการ

ช่วงเวลาของการมารับบริการที่เทศบาลตำบลพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการจะมารับบริการ ในช่วงเวลา 08.30 - 12.00 น. มากที่สุด จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 57.44 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 13.00 - 16.30 น. จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.66 และ ช่วงเวลา 12.00 - 13.00 น. จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ช่วงเวลาการรับบริการ

ช่วงเวลาการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
08.30 - 12.00 น.	224	57.44
12.00 - 13.00 น.	62	15.90
13.00 - 16.30 น.	104	26.66
รวม	390	100.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

2.1 เพศ

ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 66.41 และเพศชาย จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 33.59 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 เพศของผู้รับบริการ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	131	33.59
หญิง	259	66.41
รวม	390	100.00

2.2 อายุ

อายุของผู้รับบริการเทศบาลตำบลพระแท่น พบว่า อายุมากกว่า 60 ปี มากที่สุด จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.95 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 46 - 60 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 37.18 อายุระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.13 และอายุไม่เกิน 35 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.74 ตามลำดับ สำหรับอายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ คือ 55.38 ปี หรือ 56 ปี โดยผู้ที่มีอายุมากที่สุดเท่ากับ 95 ปี และอายุน้อยที่สุดเท่ากับ 20 ปี (ดังรายละเอียดในตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 อายุของผู้รับบริการ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 35 ปี	38	9.74
36 - 45 ปี	59	15.13

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
46 - 60 ปี	145	37.18
มากกว่า 60 ปี	148	37.95
รวม	390	100.00
อายุน้อย	55.38 ปี	
อายุน้อยที่สุด	20 ปี	
อายุมากที่สุด	95 ปี	

2.3 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ พบว่า จบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียนมากที่สุด จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.44 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.26 ระดับปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.18 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.86 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	234	60.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	68	17.44
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	40	10.26
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	19	4.86
ปริญญาตรี	28	7.18
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.26
รวม	390	100.00

2.4 การประกอบอาชีพ

การประกอบอาชีพของผู้รับบริการ พบว่า ประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.23 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.31 เกษตร/ประมง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.97 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ว่างงานมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.69 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.31 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.77 ข้าราชการเกษียณ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 การประกอบอาชีพของผู้รับบริการ

การประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	0.77
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	9	2.31
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	33	8.46
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	114	29.23
รับจ้างทั่วไป	87	22.31
เกษตร/ประมง	74	18.97
ข้าราชการเกษียณ	1	0.26
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ว่างงาน	69	17.69
รวม	390	100.00

2.5 รายได้

รายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ พบว่า มีรายได้ระหว่าง 1 – 5,000 บาท มากที่สุด จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.95 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 33.59 คน มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.95 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ไม่มีรายได้ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.51 สำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ เท่ากับ 8,945.64 บาทต่อเดือน โดยผู้ที่มีรายได้สูงสุดเท่ากับ 60,000 บาทต่อเดือน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ

รายได้ (บาทต่อเดือน)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	2	0.51
1- 5,000 บาท	148	37.95
5,001 - 10,000 บาท	131	33.59
มากกว่า 10,000 บาท	109	27.95
รวม	390	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	8,945.64	
รายได้มากที่สุดต่อเดือน	60,000	

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของหน่วยงาน

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มารับบริการหรือติดต่อราชการของหน่วยงาน ซึ่งผู้สำรวจได้ทำการสำรวจการให้บริการ จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่ง

อำนวยความสะดวก โดยผู้รับบริการของหน่วยงานมีการขอรับบริการซึ่งสามารถประเมินความพึงพอใจจากผู้บริการมี จำนวน 8 ภาระงาน คือ 1) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร 3) งานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ 4) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 5) งานบริการด้านโยธาการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 6) โครงการดูแลส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2565 7) โครงการป้องกันและปราบปรามทุจริต (STRONG) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 8) การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ด้านเหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

3.1 จำนวนของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

ผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการของหน่วยงาน พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะรับบริการในส่วนของงานบริการด้านการจัดเก็บภาษี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.62 รองลงมา คือ โครงการดูแลส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.79 โครงการป้องกันและปราบปรามทุจริต (STRONG) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.18 งานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.41 งานบริการด้านทะเบียนราษฎร จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.03 งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.62 งานบริการด้านโยธาการขออนุญาตสิ่ง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.36 และการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ด้านเหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 ไม่พบผู้ใช้บริการในการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 9 จำนวนของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	18	4.62
2) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร	43	11.03
3) งานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์	64	16.41
4) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี	96	24.62
5) งานบริการด้านโยธาการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	17	4.36
6) โครงการดูแลส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2565	85	21.79
7) โครงการป้องกันและปราบปรามทุจริต (STRONG) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	67	17.18

งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
8) การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ด้านเหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติ การสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560	0	0.00
รวม	390	100.00

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

ผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน โดยภาพรวมพบว่า 1) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.45 2) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 3) งานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 4) งานบริการด้านการจัดภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.85 5) งานบริการด้านโยธการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 6) โครงการดูแลส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 7) โครงการป้องกันและปราบปรามทุจริต (STRONG) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 94.90 8) การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ด้านเหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560 ไม่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ เนื่องจากไม่พบผู้ใช้บริการในการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจจำนวนตามงานบริการ ดังนี้

3.2.1 งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.45 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความพึง พอใจ	ร้อยละของ ความพึง พอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.33	มากที่สุด	96.60
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.52	มากที่สุด	95.60
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.83	0.33	มากที่สุด	96.60

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความพึง พอใจ	ร้อยละของ ความพึง พอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.48	มากที่สุด	97.00
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ				
งานบริการด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	4.82	0.42	มากที่สุด	96.45

3.2.2 งานบริการด้านทะเบียนราษฎร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด เท่ากับ 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40 และ ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านทะเบียนราษฎร

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความพึง พอใจ	ร้อยละของ ความพึง พอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.59	มากที่สุด	92.40
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	0.49	มากที่สุด	93.60
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.71	0.54	มากที่สุด	94.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.46	มากที่สุด	95.00
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ				
งานบริการด้านทะเบียนราษฎร	4.69	0.52	มากที่สุด	93.80

3.2.3 งานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วย
เอดส์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความพึง พอใจ	ร้อยละของ ความพึง พอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.70	0.49	มากที่สุด	94.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.54	0.58	มากที่สุด	90.80
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.47	มากที่สุด	93.60
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ				
งานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์	4.68	0.49	มากที่สุด	93.60

3.2.4 งานบริการด้านการจัดภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.85 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านการจัดภาษี

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความ พึงพอใจ	ร้อยละของ ความพึง พอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.38	มากที่สุด	95.80
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.47	มากที่สุด	94.20
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.85	0.33	มากที่สุด	97.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.34	มากที่สุด	96.40
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ				
งานบริการด้านการจัดภาษี	4.79	0.38	มากที่สุด	95.85

3.2.5 งานบริการด้านโยธการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านโยธการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.57	มากที่สุด	94.40
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	0.64	มากที่สุด	93.60
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.76	0.66	มากที่สุด	95.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.57	มากที่สุด	94.40
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ				
งานบริการด้านโยธการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.72	0.61	มากที่สุด	94.40

3.2.6 โครงการดูแลส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2565 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการดูแลส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2565

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.45	มากที่สุด	95.80
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.43	มากที่สุด	95.40

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.87	0.36	มากที่สุด	97.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.37	มากที่สุด	97.00
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ				
โครงการดูแลส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2565	4.82	0.40	มากที่สุด	96.40

3.2.7 โครงการป้องกันและปราบปรามทุจริต (STRONG) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.90 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการป้องกันและปราบปรามทุจริต (STRONG) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.57	มากที่สุด	93.60
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	0.62	มากที่สุด	93.80
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.81	0.48	มากที่สุด	96.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.48	มากที่สุด	96.00
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ				
โครงการป้องกันและปราบปรามทุจริต (STRONG) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	4.75	0.54	มากที่สุด	94.90

3.2.8 การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ด้านเหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560 พบว่า ไม่มีค่าคะแนนความพึงพอใจ เนื่องจากไม่พบผู้รับบริการภาระงานงานด้านนี้ในวันลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจ

3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ

3.3.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด เท่ากับ 4.74 คะแนน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน คือ ประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และ ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.75 รองลงมา คือ ประเด็นการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คะแนน และประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว (เป็นระบบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คะแนน ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D)	แปลผล
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.75	0.52	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ คล่อง (เป็นระบบ)	4.70	0.55	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.75	0.51	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.74	0.50	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.52	มากที่สุด

3.3.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.69 คะแนน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน คือ ประเด็นการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คะแนน รองลงมา คือ ประเด็นการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เฟสบุ๊ค ไลน์ เว็บไซต์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คะแนน ประเด็นช่องทางการให้บริการที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เท่ากับ 4.67 คะแนน และประเด็นมีการรับฟังข้อคิดเห็นและเรื่องราวเรียนของผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D)	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ	4.73	0.55	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.67	0.55	มากที่สุด
3. การให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เฟสบุ๊ค ไลน์ เว็บไซต์	4.70	0.56	มากที่สุด
4. มีการรับฟังข้อคิดเห็นและเรื่องร้องเรียนของ ผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง	4.66	0.57	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	0.56	มากที่สุด

3.3.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.82 คะแนน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน คือ ประเด็นความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา และประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.84 คะแนน รองลงมา คือ ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาท ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีจิตบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.81 ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คะแนน ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D)	แปลผล
1. ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.81	0.46	มากที่สุด
2. ความสุภาพ กิริยามารยาท ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีจิตบริการ	4.81	0.46	มากที่สุด
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.84	0.44	มากที่สุด

เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D)	แปลผล
เช่น การตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วย แก้ปัญหา			
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	0.46	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.84	0.44	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.82	0.45	มากที่สุด

3.3.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.79 คะแนน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน คือ ประเด็นป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คะแนน รองลงมา คือ ประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.80 คะแนน ประเด็นการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ 4.77 คะแนน ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D)	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ	4.80	0.45	มากที่สุด
2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.81	0.47	มากที่สุด
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.77	0.48	มากที่สุด

สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D)	แปลผล
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อ ผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง	4.79	0.47	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.47	มากที่สุด

3.4 ภาพรวมระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้กำหนดภาระงานในการประเมินความพึงพอใจ จำนวน 8 ภาระงาน คือ 1) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร 3) งานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ 4) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 5) งานบริการด้านโยธาการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 6) โครงการดูแลส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2565 7) โครงการป้องกันและปราบปรามทุจริต (STRONG) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 8) การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ด้านเหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 โดยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.45 ร้อยละ 93.80 ร้อยละ 93.60 ร้อยละ 95.85 ร้อยละ 94.40 ร้อยละ 96.40 และร้อยละ 94.90 โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ร้อยละของความพึงพอใจโดยภาพรวม} &= \frac{\text{ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจทุกงาน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}} \\
 &= \frac{96.45 + 93.80 + 93.60 + 95.85 + 94.40 + 96.40 + 94.90}{7} \\
 &= \frac{665.40}{7} \\
 &= 95.05
 \end{aligned}$$

ผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.05 เปรียบเทียบเป็นร้อยละของความพึงพอใจตามเกณฑ์การประเมินขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ที่ร้อยละ 95.0 ขึ้นไป ดังนั้นเทียบเป็นคะแนนที่ได้ 10 คะแนน

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการรับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 5.610 มีนัยสำคัญที่ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการรับบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน จำแนกตามจำนวนครั้งในการรับบริการของผู้รับบริการ

จำนวนครั้งในการรับบริการ	N	$\bar{X}$	S.D.	F-value	Sig
1 ครั้งต่อปี	149	4.83	0.40	5.610	0.004
2-10 ครั้งต่อปี	107	4.75	0.38		
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	134	4.67	0.39		
รวม	390	4.75	0.40		

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่รับบริการในช่วงเวลาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 0.480 มีนัยสำคัญที่ 0.619 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการที่ใช้บริการในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ จำแนกตามช่วงเวลาในการรับบริการของผู้รับบริการ

ช่วงเวลาในการรับบริการ	N	$\bar{X}$	S.D.	F-value	Sig
08.30 - 12.00 น.	224	4.75	0.41	0.480	0.619
12.00 - 13.00 น.	62	4.80	0.39		
13.00 - 16.30 น.	104	4.74	0.38		
รวม	390	4.75	0.40		

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test แบบ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 0.243 มีนัยสำคัญที่ 0.622 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน จำแนกตามเพศของผู้รับบริการ

เพศของผู้ใช้บริการ	N	$\bar{X}$	S.D.	t-value	Sig
เพศชาย	131	4.74	0.37	0.243	0.622
เพศหญิง	259	4.76	0.41		
รวม	400	4.75	0.38		

สมมติฐานที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 0.771 มีนัยสำคัญที่ 0.511 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน จำแนกตามช่วงอายุของผู้รับบริการ

ช่วงอายุ	N	$\bar{X}$	S.D.	F-value	Sig
อายุไม่เกิน 30 ปี	38	4.81	0.34	0.771	0.511
อายุระหว่าง 36-45 ปี	59	4.78	0.28		
อายุระหว่าง 46-60 ปี	145	4.72	0.49		
มากกว่า 60 ปี	148	4.77	0.35		
รวม	400	4.75	0.40		

สมมติฐานที่ 5 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 0.464 มีนัยสำคัญที่ 0.803 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 25)

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.	F-value	Sig
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน	234	4.77	0.41	0.464	0.803
มัธยมศึกษาตอนต้น	68	4.70	0.41		
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ เทียบเท่า	40	4.74	0.43		
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	19	4.78	0.34		
ปริญญาตรี	28	4.80	0.28		
สูงกว่าปริญญาตรี	1	4.53	0.00		
รวม	390	4.75	0.40		

สมมติฐานที่ 6 ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 2.120 มีนัยสำคัญที่ 0.041 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 26)

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ

อาชีพ	N	$\bar{X}$	S.D.	F-value	Sig
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	5.00	0.00	2.120	0.041
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	9	4.89	0.16		
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	33	4.76	0.35		
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	114	4.71	0.48		
รับจ้างทั่วไป	87	4.75	0.42		
เกษตรกร/ประมง	74	4.88	0.22		
ข้าราชการเกษียณ	1	5.00	0.00		
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ว่างงาน	69	4.66	0.40		
รวม	390	4.75	0.40		

สมมติฐานที่ 7 ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 3.843 มีนัยสำคัญที่ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 27)

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ

รายได้ต่อเดือน	N	$\bar{X}$	S.D.	F-value	F-prob
ไม่มีรายได้	2	4.91	0.12	3.843	0.010
1 - 5,000 บาท	148	4.68	0.45		
5,001 - 10,000 บาท	131	4.84	0.37		
10,001 - 50,000 บาท	109	4.74	0.33		
รวม	400	4.75	0.40		

ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการกับหน่วยงาน

5.1 จุดเด่นของการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ	ความถี่ (จำนวนคน)
เจ้าหน้าที่อัยาศัยดี พูดจาไพเราะเป็นกันเอง ดูแลและให้บริการดี รวดเร็ว	11
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกมาให้บริการถึงบ้าน เช่น การให้เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ดูแลผู้ป่วยติดเตียง	7
มีช่องทางการชำระเงินออนไลน์ที่สะดวกรวดเร็วต่อผู้รับบริการ	5

5.2 จุดที่ควรปรับปรุง

จุดที่ควรปรับปรุง	ความถี่ (จำนวนคน)
ระบบเสียงตามสายไม่ดัง ทำให้ไม่ได้ยินข่าวสาร (ม.1, ม.4, ม.6, ม.12)	9
ไฟตามถนนเสียและยังไม่ได้รับการซ่อมแซม (ม.4, ม.10)	4

จุดที่ควรปรับปรุง	ความถี่ (จำนวนคน)
ควรมีการเปลี่ยนถังขยะใหม่แทนของเดิมที่ชำรุด	3
การเก็บขยะไม่เป็นเวลา ขยะล้นถังส่งกลิ่นเหม็น ขยะหล่นตามพื้นเวลาเก็บ	2
ถนนเป็นหลุมบ่อยังไม่ได้รับการซ่อมแซม (ม.12)	2
ควรมีการสร้างท่อระบายน้ำตามถนน (ซอยที่ที่ปี)	1
การจ่ายเงินคืนให้เป็นเช็คทำให้ยุ่งยากไม่สะดวกในการดำเนินการต่อ	1
เวลาไปใช้บริการบางครั้งเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานช้าทำให้ต้องรอนาน	1
เจ้าหน้าที่ตอบคำถามไม่ชัดเจนและใช้อารมณ์ในบางครั้ง	1

5.3 โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

-

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น และ 3) เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลพระแท่น โดยทำการสุ่มตัวอย่างจาก ประชากรผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น จำนวน 6,170 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิง ได้แก่ T-test และ One-Way ANOVA โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการสำรวจ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมักจะใช้บริการ จำนวน 1 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 38.21 โดยค่าเฉลี่ยของผู้มารับบริการ เท่ากับ 5 ครั้งต่อปี โดยมีผู้มารับบริการมากที่สุด เท่ากับ 12 ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด เท่ากับ 1 ครั้งต่อปี และมาใช้บริการในช่วงเวลา 08.30 – 12.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.44

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.41 มีอายุมากกว่า 60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.95 อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ เท่ากับ 56 ปี โดยผู้ที่มีอายุมากที่สุดเท่ากับ 95 ปี และอายุน้อยที่สุดเท่ากับ 20 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.00 สำหรับการประกอบอาชีพ ประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.23 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 22.31 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ เท่ากับ 8,945.64 บาท ต่อเดือน โดยผู้ที่มีรายได้สูงสุดเท่ากับ 60,000 บาทต่อเดือน และน้อยที่สุด คือไม่มีรายได้

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของหน่วยงาน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะรับบริการในส่วนของงานบริการด้านการจัดเก็บภาษี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.62 รองลงมา คือ โครงการดูแลส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.79 โครงการป้องกันและปราบปรามทุจริต (STRONG) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.18 งานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.41 งานบริการด้านทะเบียนราษฎร จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.03 งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.62 งานบริการด้านโยธาการขออนุญาตสิ่ง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.36 และ การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ด้านเหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 ไม่พบผู้ให้บริการในการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ตามลำดับ

สรุปผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.06 ซึ่งมีคะแนนอยู่ที่ร้อยละ 95.0 ขึ้นไป ดังนั้น เทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อแยกตามงานบริการทั้ง 8 งาน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมาคือ โครงการดูแลส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2565 งานบริการด้านการจัดภาษี โครงการป้องกันและปราบปรามทุจริต (STRONG) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 งานบริการด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการด้านทะเบียนราษฎร และ งานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 สรุปผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแพ้น

งานบริการ	งานบริการด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย			งานบริการด้านทะเบียนราษฎร์			งานบริการด้านงานพัฒนา ชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการและ ผู้ป่วยเอดส์			งานบริการด้านการจัดภาษี		
	($\bar{X}$)	S.D.	ร้อยละ	($\bar{X}$)	S.D.	ร้อยละ	($\bar{X}$)	S.D.	ร้อยละ	($\bar{X}$)	S.D.	ร้อยละ
การบริการในด้านต่างๆ												
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.33	96.60	4.62	0.59	92.40	4.70	0.49	94.00	4.79	0.38	95.80
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.52	95.60	4.68	0.49	93.60	4.54	0.58	90.80	4.71	0.47	94.20
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.83	0.33	96.60	4.71	0.54	94.20	4.80	0.40	96.00	4.85	0.33	97.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.48	97.00	4.75	0.46	95.00	4.68	0.47	93.60	4.82	0.34	96.40
รวม	4.82	0.42	96.45	4.69	0.52	93.80	4.68	0.49	93.60	4.79	0.38	95.85

งานบริการ	งานบริการด้านโยธาการขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง			โครงการดูแลส่งเสริมสุขภาพ ผู้สูงอายุ ประจำปี งบประมาณ 2565			โครงการป้องกันและ ปราบปรามทุจริต (STRONG) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565			การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ด้านเหตุ รำคาญตามพระราชบัญญัติการ สาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไข เพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560			ภาพรวมระดับคะแนน ความพึงพอใจ	
	($\bar{X}$)	S.D.	ร้อยละ	($\bar{X}$)	S.D.	ร้อยละ	($\bar{X}$)	S.D.	ร้อยละ	($\bar{X}$)	S.D.	ร้อยละ		
การบริการในด้านต่างๆ														
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.57	94.40	4.79	0.45	95.80	4.68	0.57	93.60	-				
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	0.64	93.60	4.77	0.43	95.40	4.69	0.62	93.80					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.76	0.66	95.20	4.87	0.36	97.40	4.81	0.48	96.20					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.57	94.40	4.85	0.37	97.00	4.80	0.48	96.00				ร้อยละ	คะแนน
รวม	4.72	0.61	94.40	4.82	0.40	96.40	4.75	0.54	94.90	-			95.06	4.75

สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ มิติด้านคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่น ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คะแนน รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คะแนน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คะแนน และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คะแนน ตามลำดับ (ดังแสดงในตารางที่ 29)

ตารางที่ 29 สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ มิติด้านคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่น

การบริการด้านต่างๆ	ความพึงพอใจภาพรวม		
	($\bar{X}$)	S.D.	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.52	94.70
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	0.56	93.78
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.84	0.45	96.36
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.47	95.85
รวม	4.76	0.50	95.17

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น พบว่า ปฏิเสธสมมติฐานจำนวน 4 ตัวแปร ดังนี้ ช่วงเวลาในการรับบริการ เพศของผู้รับบริการ อายุของผู้รับบริการ และการศึกษาของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยอมรับสมมติฐาน 3 ตัวแปร ดังนี้ จำนวนครั้งในการรับบริการต่อปี รายได้ต่อเดือน และอาชีพของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

จากการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่น พบประเด็นที่ควรมีการพัฒนาและปรับปรุง ดังนี้

1) ด้านการจัดการขยะมูลฝอย เทศบาลควรเพิ่มจำนวนความถี่ในการเก็บขยะให้เป็นเวลา รวมทั้งเก็บขยะที่ตกหล่นบริเวณถนน และเพิ่มจุดวางถังขยะ และดำเนินการเปลี่ยนถังขยะใหม่ในบางพื้นที่ซึ่งชำรุดแล้ว ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

2) ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มจุดบริการเสียงตามสาย และเพิ่มการตรวจสอบประสิทธิภาพในการของอุปกรณ์ขยายเสียงให้สามารถใช้งานได้เป็นปัจจุบัน รวมทั้งเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารและการรับรู้มากยิ่งขึ้น

3) ด้านการให้บริการสาธารณูปโภค เทศบาลควรมีการบริหารจัดการไฟสาธารณะตามทางให้ใช้ประโยชน์ได้ ดำเนินการซ่อมแซมถนนที่เป็นหลุมบ่อ เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ และสร้างความปลอดภัยให้แก่ประชาชนในชุมชน

4) ด้านเจ้าหน้าที่ ควรมีความกระตือรือร้น ซักถาม รับฟังปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ สุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดี

5.2 การอภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของหน่วยงาน จำแนกตามงานบริการทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด แสดงว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในภารกิจทั้งหมดสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในส่วนของผลการสำรวจและสอบถามการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่น พบประเด็นในด้านจุดเด่นของการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นที่มีความสอดคล้องกับการวัดคุณภาพและการให้บริการ (SERVQUAL) ของซีเทมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Zietheml, Parasuraman, and Berry, 1990 อ้างถึงในชัชวาลย์ ทัดศิวิชัย, 2552) ซึ่งผู้ให้บริการสามารถพิจารณาตัวชี้วัดที่ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการใน 10 มิติ โดยจากการสอบถามพบ 2 ประเด็นหลักในด้านจุดเด่น คือ เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ให้คำแนะนำดี ยิ้มแย้มและเป็นกันเอง และการอำนวยความสะดวกในการบริการดี และรวดเร็ว มีความสอดคล้องกับการวัดคุณภาพและบริการ โดยจุดเด่นของการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นมีความสอดคล้องกับตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการดังกล่าวจำนวน 5 มิติ ประกอบด้วย มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การที่องค์กรที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด มิติที่ 4 สมรรถนะ (competency) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (Courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย และมิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of Customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าและผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจ ต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม ไม่พบการรับบริการในภาระงานข้อที่ 8 การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ด้านเหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560 ส่งผลให้ไม่มีค่าคะแนนความพึงพอใจ เมื่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพระแท่นจึงทราบว่า ไม่มีผู้มาขอรับบริการงานเรื่องราวร้องทุกข์ด้านเหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติฯ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการและความสามัคคีอันดีของประชาชนของเทศบาลตำบลพระแท่น

5.3 ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนาจากผู้วิจัย

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลพระแท่น ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ
2. ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพการติดตามกำกับดูแลการบริหารงานและคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติงานประจำปี
3. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลพระแท่น ควรพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชน เพื่อริเริ่มกิจกรรมอื่น ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน
4. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ควรสรุปเป็นแนวทางขั้นตอนของแต่ละงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการของแต่ละงาน เป็นลักษณะของการปฏิบัติงานที่ดี (Best Practice) หรือคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) และมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard)
5. การพัฒนาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นส่วนที่ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ผู้ให้บริการจึงเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะเป็นผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง เทศบาลตำบลพระแท่น จึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น การปรับทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ ความมีมิตรไมตรี ความรู้ในงานของตน ความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) และความเสมอภาคในการให้บริการ เป็นต้น
6. ควรนำหลักธรรมาภิบาล มาใช้กับการทำงานด้านต่าง ๆ อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อจะทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

7. ควรมีการบูรณาการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน องค์กร ชุมชนในพื้นที่เน้นการมีส่วนร่วมสร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายภาคประชาชน เพื่อให้งานบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์และประสิทธิผลสูงสุดกับประชาชนในพื้นที่บริการ

8. ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่น

9. ควรมีการศึกษาปัจจัยหรือการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินโครงการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์และนำผลมาพัฒนาโดยเฉพาะโครงการที่มุ่งหวังให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง

10. ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นอย่างเป็นระบบ

11. ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ และดำเนินการประชาสัมพันธ์โดยใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายเป็นหลัก เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารและการรับรู้มากยิ่งขึ้น

12. ควรมีการประเมินผลการให้บริการครบทุกภารกิจ และทุกส่วนงานเป็นประจำทุกปี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกับทั้งนี้จะช่วยให้ผู้บริหาร และพนักงานทราบถึงปัญหา อุปสรรค ของส่วนงานและหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

13. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนเทศบาลในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ทราบปัจจัยที่มีผลอันแท้จริง และสามารถนำผลนั้นมาปรับใช้กับหน่วยงานเพื่อประโยชน์ ต่อการพัฒนาองค์กรในอนาคต

14. ควรดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการจัดการขยะมูลฝอย กิจกรรมลดคัดแยกและใช้ประโยชน์ขยะมูลฝอย/ ของเสียอันตรายชุมชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย รวมถึงควรได้ทราบถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอย และการนำขยะกลับมาใช้

15.ควรดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการในการบรรเทาสาธารณภัยในเขตพื้นที่ทุกๆ ด้าน เพื่อลดความเสี่ยงและบรรเทาสาธารณภัยที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ และสามารถนำมาปรับใช้อย่างเป็นรูปธรรม

เอกสารอ้างอิง

- กขกร เป้าสุวรรณ, ธนภัทร ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา. 2550. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย. คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กัญญาภา พวงมะลิ. 2556. สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา. ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- กัญญารัตน์ พันม่วง. 2556. การสร้างความเป็นเลิศด้านการบริการของพนักงานศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช จ.นนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- จันจิรา จิตจง. 2552. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง. กรุงเทพมหานคร : การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จาริณี อิศรางกูร ณ อยุธยา. 2559. ความพึงพอใจและพฤติกรรมการบริโภคขนมไทยของลูกค้าชาวไทย ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : การค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิตจรรย์ โนรุ่งเรือง. 2553. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี. กรุงเทพมหานคร : การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2549. จิตวิทยการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 12). นนทบุรี: สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์, วีระวัฒน์ ปันติคามัย, สุรกุล เจนอบรม . 2542. ผลผลิตและความพึงพอใจในบริการ. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- จिरกัญญา อ่อนละอ. 2546. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารมาตรฐาน 1-3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ชนะดา วีระพันธ์. 2555. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษปริญญาโท. มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ชัชวาลย์ ทัดศิริช. 2552. คุณภาพการให้บริการภาครัฐ: ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย. ว.รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 7: 105-146.
- ธนศวร์ เจริญเมือง. 2550. การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นและการแก้ไขรัฐธรรมนูญ 2550. ลำพูน : โครงการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการแก้ไขปัญหาผู้ด้อยโอกาสทางสังคม.
- นิสรา รอดนุช. 2559. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : การค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เบญชภา แจ้งเวชฉาย. 2559. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประมวล มียอด. 2561. คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการตรวจสอบเครื่องมือวัด และเตือนภัยแก๊สรั่วในอุตสาหกรรมยานยนต์: กรณีศึกษา บริษัทเอ็มทูพี เทคโนโลยี จำกัด. กรุงเทพมหานคร : ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ปิยะ กล้าประเสริฐ. 2559. การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี. ว. วิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- พจนา นุ่มหันธ์. 2550. ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อลักษณะของบัณฑิต คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. การค้นคว้าอิสระ ศิลปกรรมศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทยประยุกต์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- มณีวรรณ ต้นไทย. 2553. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยทักษิณ. 2561. รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561. คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- มหาวิทยาลัยศรีปทุม. 2554. คู่มือมาตรฐานการให้บริการ. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการศึกษากลุ่มงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม

- ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร : นานมี บุคส์พับลิเคชั่นส์.
- รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ ธารทิพย์ พจน์สุภาพ อาจารย์ยี่ ประจวบเหมาะ และ ไกล่รุ่ง กระแสร์สินธุ์. 2560. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก. วารสารสารสนเทศ ปีที่ 16 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2560).
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. 2555. แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : บริษัท บพิธ การพิมพ์ จำกัด.
- ลัทธิการ ศรีวะรมย์. 2538. การบริการเชิงมุ่งผล. กรุงเทพมหานคร : คู่แข่ง.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2542. คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สกุณา เจริญกล้า. 2557. ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเจ้า อำเภอน้ำใหม่ จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมชาย สนสาขา. 2554. ความพึงพอใจของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม. กรุงเทพมหานคร : การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมฤทัย อยู่รอด. 2555. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสรรพนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สาย สนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์. 2559. คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย. วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก. ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2559.
- สรชัย พิศาลบุตร. 2551. การวิจัยตลาด. กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒน์.
- สาโรช ไสยสมบัติ. 2534. ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. 2560. ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558. ว.การบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุธรรม ขนาศักดิ์ .2561. ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2559. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ปีที่ 37 ฉบับที่ 4 กรกฎาคม - สิงหาคม พ.ศ.2561.

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

สุนันทา ทวีผล. 2550. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สชข.) ชลบุรี : ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุพัตรา วิจิตรโสภา. 2546. ความพึงพอใจและความต้องการการรักษาพยาบาลของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

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

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2555). การปกครองส่วนท้องถิ่น(ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 26 สิงหาคม 2565.จาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt_parliament_parcy/main.php?Filename=The_House_of_Representatives.

สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน. 2564. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติด้านคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองปากแพรก ตำบลปากแพรก อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อมรรัตน์ บุญภา. 2557. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อเนก สุวรรณบัณฑิต. 2548. จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend). กรุงเทพมหานคร : เพรส แอนด์ดีไซน์.

เอมอร พงษ์เกิดลาภ. 2558. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อำนาจ วัฒนบงกช 2554: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรางพิบูล อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม. กรุงเทพมหานคร: การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

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

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

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

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

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

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เทศบาลตำบลพระแท่น อ.ท่ามะกา จ.กาญจนบุรี

วันที่ 2 กันยายน 2565

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คณะผู้สำรวจขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นในการรับบริการ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2564 – ปัจจุบัน

1. ท่านมารับบริการที่เทศบาลตำบลพระแท่น ประมาณ.....ครั้ง/เดือน หรือ.....ครั้ง/ปี
2. ท่านมักจะมารับบริการที่เทศบาลตำบลพระแท่น ในช่วงเวลาใด (เป็นส่วนใหญ่)
☐ 08.30-12.00 น. ☐ 12.00-13.00 น. ☐ 13.00-16.30 น. ☐ นอกเวลาทำการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ.....ปี
3. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
☐ 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน
☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
☐ 4) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ 5) ปริญญาตรี
☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพประจำ
☐ 1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ 2) ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
☐ 3) พนักงานบริษัท/ห้างร้าน
☐ 4) ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
☐ 5) รับจ้างทั่วไป
☐ 6) เกษตรกร/ประมง
☐ 7) ข้าราชการเกษียณ
☐ 8) นักเรียน/นักศึกษา

5. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

1. เทศบาลตำบลพระแท่น เสนองงานให้บริการจำนวน 5 งาน ท่านได้รับการจากงานใด (ตอบได้เพียง 1 คำตอบ)

- () 1. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- () 2. งานบริการด้านทะเบียนราษฎร
- () 3. งานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์
- () 4. งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี
- () 5. งานบริการด้านโยธาการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
- () 6. โครงการดูแลส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2565
- () 7. โครงการป้องกันและปราบปรามทุจริต (STRONG) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
- () 8. การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ด้านเหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560

2. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลพระแท่น เพียงใด

(5=พอใจ, 4=ค่อนข้างพอใจ, 3=เฉยๆ, 2=ไม่ค่อยพอใจ, 1=ไม่พอใจ)

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว (เป็นระบบ)					
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ					
2. ช่องทางการให้บริการที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว					
3. การให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เฟสบุ๊ค ไลน์ เว็บไซต์					
4. มีการรับฟังข้อคิดเห็นและเรื่องราวเรียนของผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความเหมาะสมของการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความสุภาพ กิริยามารยาท ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีจิตบริการ					
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4. การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการกับเทศบาลตำบลพระแท่น

- จุดเด่นของการให้บริการ.....
.....
- จุดที่ควรปรับปรุง.....
.....
- โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ (ชื่องานบริการ)
.....
.....

ภาคผนวก ข.

ประมวลภาพกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์



ภาพที่ 1 ลงพื้นที่เก็บข้อมูล และสำรวจข้อมูลภาคสนาม



ภาพที่ 2 ลงพื้นที่เก็บข้อมูล และสำรวจข้อมูลภาคสนาม



ภาพที่ 3 ลงพื้นที่เก็บข้อมูล และสำรวจข้อมูลภาคสนาม



ภาพที่ 4 ลงพื้นที่เก็บข้อมูล และสำรวจข้อมูลภาคสนาม



ภาพที่ 5 ลงพื้นที่เก็บข้อมูล และสำรวจข้อมูลภาคสนาม

ภาคผนวก ค.

เอกสารแจ้งผลการขึ้นทะเบียนที่ปรึกษาไทย

เลขที่ 433/2564



ศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา

สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง

หนังสือรับรองฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ได้ขึ้นทะเบียนที่ปรึกษา ประเภทนิติบุคคล หมายเลข 1732 ระดับ 1

สาขาการเกษตรและการพัฒนาชนบท สาขาการศึกษา สาขาพลังงาน

สาขาสังแวดล้อม สาขาการเงิน สาขาสาธารณสุข

สาขาอุตสาหกรรม สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สาขาการท่องเที่ยว

สาขาการคมนาคมขนส่ง สาขาการบริหารและการพัฒนาองค์กร สาขาการวิจัยและการประเมินผล

ออกให้ ณ วันที่ 22 มีนาคม 2564



(นางจินตรัตน์ วิริยะทวีกุล)

รองผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ปฏิบัติราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ



ที่ กค 0910/ 1123

สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
กระทรวงการคลัง
ถนนพระรามที่ 6 กทม. 10400

๒๓ มีนาคม 2564

เรื่อง แจ้งผลการรายงานข้อมูลสถานะการขึ้นทะเบียนที่ปรึกษา

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อ้างถึง หนังสือมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ลงวันที่ 10 มีนาคม 2564

สิ่งที่ส่งมาด้วย หนังสือรับรองการขึ้นทะเบียนที่ปรึกษากับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา จำนวน 1 ฉบับ

ตามหนังสือที่อ้างถึงมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้แจ้งความประสงค์เพื่อขอรายงานข้อมูลสถานะการขึ้นทะเบียนที่ปรึกษา นั้น

สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะขอเรียนว่า ศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา ได้ตรวจสอบคุณสมบัติมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรียบร้อยแล้ว และได้ออกหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียนที่ปรึกษากับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา ดังปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ทั้งนี้ หากที่ปรึกษามีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลบุคลากรที่ปรึกษาหรือข้อมูลอื่นใด โปรดแจ้งให้สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะทราบภายใน 30 วัน นับจากวันที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลที่ปรึกษาถูกต้องและเป็นปัจจุบัน รวมทั้งขอให้รายงานข้อมูลสถานะการขึ้นทะเบียนที่ปรึกษาให้สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะทราบทุกกรอบระยะเวลา 3 ปี นับจากวันที่ 22 มีนาคม 2564 ผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และใช้เป็นหลักฐานต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

จิราพร วิริยะทวีกุล

(นางจินดารัตน์ วิริยะทวีกุล)

รองผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ปฏิบัติราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา

โทร. 0 2271 7999 ต่อ 5718

โทรสาร. 0 2357 3576

www.consultant.pdmo.go.th