



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล
การปฏิบัติราชการมิติด้านคุณภาพการให้บริการ

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง
อำเภอไทรน้อย จังหวัดหนองบัว

โดย

สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน นครปฐม

พ.ศ. 2564

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ร่วมกับ สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี 2564 ประเด็นการสำรวจประกอบด้วย ความพึงพอใจ ตั้ ำ น ก ร ะ บ ว น ก ำ ร ู้ น ต อ น การให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์และสอบถามผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชนผู้รับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของภาครัฐและเอกชน ที่มารับ บ ริ ก ำ ร จากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ผลการดำเนินงานได้รับความร่วมมือด้วยดีจากคณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ตลอดจนประชาชนผู้รับบริการทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบคำถาม จนทำให้การดำเนินงานโครงการสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน จึงขอขอบคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน

2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง และ 3) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ และการสอบถามจากกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสำรวจ จำนวน 5 ตอน ประกอบด้วย 1) ข้อมูลเบื้องต้นในการรับบริการ 2) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ 3) งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง 4) ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง และ 5) ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง การวิเคราะห์ข้อมูลโดยตรวจสอบความถูกต้องของแบบสำรวจ นำเข้าข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ T-test และ One-Way ANOVA

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 53.77) มีอายุเฉลี่ย 48 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 33.77) ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด (ร้อยละ 42.60) มีรายได้เฉลี่ย 7,759.59 บาทต่อเดือน จำนวนครั้งของการใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง เฉลี่ย 3 ครั้งต่อปี และส่วนใหญ่จะมาใช้บริการช่วงเวลา 10.01-12.00 น. (ร้อยละ 61.82)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อยู่ในเกณฑ์พอใจทั้ง 4 ด้าน มีดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คะแนน รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คะแนน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คะแนน และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คะแนน ตามลำดับ สำหรับผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวางต่อกิจกรรมด้านงานบริการทั้ง 6 งาน พบว่า งานด้านการบริการจดทะเบียนพาณิชย์ เท่ากับ 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00 งานโครงการลด และคัดแยกขยะมูลฝอยจากต้นทางตามหลัก 3RS ประจำปีงบประมาณ 2564 เท่ากับ 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00 งานด้านการให้บริการสาธารณสุขในการควบคุมโรคโควิด-19 เท่ากับ 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 งานโครงการคลองสวยน้ำใส เท่ากับ 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20 งานด้านการบริการจัดภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอนอาคาร ดัดแปลงอาคาร มีคะแนนเท่ากัน 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี คิดเป็นร้อยละ 90.53
เปรียบเทียบเป็นร้อยละของความพึงพอใจตามเกณฑ์การประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
อยู่ระหว่างร้อยละ 90.0-94.9 ดังนั้นเทียบเป็นคะแนนที่ได้ 9 คะแนน

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
บทสรุปผู้บริหาร	(2)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ในการสำรวจ	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตการสำรวจ	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	5
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	11
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	22
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ	34
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
กรอบแนวคิดในการสำรวจ	44
สมมติฐานการสำรวจ	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการสำรวจ	45
ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ	45
การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
ระยะเวลาดำเนินการสำรวจข้อมูล	46
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	46
การวิเคราะห์ข้อมูล	47
เกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัด	47
บทที่ 4 ผลการสำรวจและข้อวิจารณ์	49
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ	49
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	50
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง	52
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน	56
ตอนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	63
บทที่ 5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ	65
สรุปผลการสำรวจ	65
อภิปรายผล	67
ข้อเสนอแนะ	70
เอกสารอ้างอิง	73

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	78
ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	79
ภาคผนวก ข ประมวลกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี	82
ภาคผนวก ค เอกสารแจ้งผลการขึ้นทะเบียนที่ปรึกษาไทย	87

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนครั้งของการรับบริการ	49
2	เวลาการรับบริการ	50
3	เพศของผู้รับบริการ	50
4	อายุของผู้รับบริการ	50
5	สถานภาพสมรสของผู้รับบริการ	51
6	ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ	51
7	การประกอบอาชีพของผู้รับบริการ	52
8	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ	52
9	จำนวนของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ	53
10	แสดงความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	54
11	แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	54
12	แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ	55
13	แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	56
14	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง จำแนกตามเพศของผู้รับบริการ	57
15	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง จำแนกตามช่วงอายุของผู้รับบริการ	57
16	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
17	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ	58
18	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ	59
19	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง จำแนกตามจำนวนครั้งในการรับบริการของผู้รับบริการ	59
20	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง จำแนกตามช่วงเวลาในการรับบริการของผู้รับบริการ	60
21	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการบริการจัดภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	60
22	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอนอาคาร ดัดแปลงอาคาร	61
23	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการบริการจดทะเบียนพาณิชย์	61
24	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการให้บริการสาธารณสุขในการควบคุมโรคโควิด-19	62
25	ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการคลองสวยน้ำใส	62
26	ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการลด และคัดแยกขยะมูลฝอยจากต้นทางตามหลัก 3RS ประจำปีงบประมาณ 2564	63

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)	19
2	แสดงกรอบแนวคิดในการสำรวจ	44

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะเป็นองค์กรที่มีขนาดเล็กที่สุด แต่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท และองค์การบริหารมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่ และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณ และบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าว ของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่ และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐ หรือการมอบหมายให้เอกชน หรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วม หรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเอง โดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสมรวมทั้งส่งเสริม และพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายตามวรรคหนึ่ง และกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็น เพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็น เพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวร้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย (ราชกิจจานุเบกษา, รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย , 2560)

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่า เป็น รากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยทั้งนี้ เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ ประชาชนได้เรียนรู้เรื่อง การปกครองระดับท้องถิ่นโดยการกระทำด้วยตนเองซึ่งจะอำนวยผลให้ เกิดความชำนาญและมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติใน โอกาสต่อไปได้เป็นอย่างดีดังนั้นก็จะเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้อง สนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่น โดยถือว่าเป็นรากฐานที่ ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการ จัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมุ่งเน้นการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของ ประชาชน ส่งให้เกิดผลสำเร็จตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีประสิทธิภาพและ เกิดความคุ้มค่า และที่สำคัญองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องสามารถจัดการบริการที่อำนวยความสะดวก สะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของการกระจาย อำนาจการปกครองไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้กำหนดแนวนโยบายในการพัฒนาประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือ พนักงานส่วนท้องถิ่น ในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานและเจ้าหน้าที่จะได้รับ ประโยชน์ตอบแทน ต้องได้รับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการจาก ก. อบต. และหนึ่งในกรอบงานการประเมินต้องประเมินคุณภาพการให้บริการโดยการวัดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สุขของ ประชาชนและเพื่อเป็นขวัญกำลังใจแก่พนักงานที่ตั้งใจทุ่มเทการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุ วัตถุประสงค์ จึงได้ร่วมกับสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขต กำแพงแสน ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์ในการสำรวจ

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง

3.2 เพื่อให้คณะผู้บริหาร ข้าราชการและพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวางสามารถนำผลการสำรวจไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการดำเนินงาน ด้านการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.3 เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะเป็นตัวบ่งชี้มาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อันจะนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพต่อไป

4. ขอบเขตการสำรวจ

4.1 ขอบเขตด้านประชากร ทำการศึกษาครอบคลุมประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 385 คน

4.2 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการสำรวจ ทำการศึกษารูปแบบปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 6 ภาระงาน ประกอบด้วย

4.3.1 ภาระงานด้านการบริการจัดภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

4.3.2 ภาระงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอนอาคาร ดัดแปลงอาคาร

4.3.3 ภาระงานด้านการบริการจดทะเบียนพาณิชย์

4.3.4 ภาระงานด้านการให้บริการสาธารณสุขในการควบคุมโรคโควิด-19

4.3.5 ภาระงานโครงการคลองสวนน้ำใส

4.3.6 ภาระงานโครงการลด และคัดแยกขยะมูลฝอยจากต้นทางตามหลัก 3RS ประจำปีงบประมาณ 2564

5. นิยามศัพท์

5.1 ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่
เ ก ิด ขึ้น น
ของผู้รับบริการ ภายหลังจากได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ซึ่งมีความพึง
พอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการใ้ บ ริ ก า ร ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจน เข้าใจง่าย และทันเวลา สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

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

5.2 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

5.3 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

5.4 งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ขอรับการประเมินความพึงพอใจจากผู้บริการ จำนวน 6 ภาระงาน คือ 1) งานด้านการบริการจัดภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 2) ภาระงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอนอาคาร ดัดแปลงอาคาร 3) ภาระงานด้านการบริการจดทะเบียนพาณิชย์ 4) ภาระงานด้านการให้บริการสาธารณสุขในการควบคุมโรคโควิด-19 5) ภาระงานโครงการคลองสวยน้ำใส และ 6) ภาระงานโครงการลด และคัดแยกขยะมูลฝอยจากต้นทางตามหลัก 3RS ประจำปีงบประมาณ 2564

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้สำรวจได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และการให้บริการ ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 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 หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้า โดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่า ความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546) ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกายซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่จะควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับ อาจจะมีมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบ พอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ ค ว า ม พื ง พ อ จ ใจ ข อ ง แต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

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

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

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

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

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทศนคติที่ดี ความต้องการด้านจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ

1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทบทวนทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความพึงพอใจของมนุษย์ในด้านความรู้สึก ความคิดเห็นต่ออารมณ์ การตอบสนองต่อสภาพการณ์ต่าง ๆ ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้ (อเนก สุวรรณบัณฑิต, 2548)

1) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน

3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ

4) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

5) การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ดังนี้

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

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

5.3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่าง

กัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่ คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของ การบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจใน การบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1) การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่า จะให้โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความ พึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

2) การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่าน การแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการ อย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดรวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออก ของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการ ปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการรับรู้ เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึง พอใจในการรับบริการ

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีผู้ให้แนวคิดความพึงพอใจตามความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย ดังนี้

พิทักษ์ ทรุชทิม (2538, 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ เรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงการประมาณค่า ซึ่งมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติ

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

1) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่ บุคคล คาดหวังไว้

2) ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จ ที่เป็นไปตามความ ต้องการ

3) ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตาม หรือตอบสนองต่อคุณค่าของ บุคคล

ซึ่งจากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าว ออสแคมป์เห็นว่าเป็นการนำไปสู่การ พัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่ม ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความ ต้องการ (Need theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value theories) นอกจากนี้ยังได้สรุปถึงปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่า มี 4 ปัจจัยที่ สำคัญ

คือ 1) ตัว ลักษณะ ะ ง า น
2) เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 4) ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่กล่าวมา พอสรุป แนวคิดความพึงพอใจได้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น จากการได้รับบริการ ในเชิงประมาณคุณค่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

1.4 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการนับว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดและสำคัญที่สุดของงานด้านบริการการสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการจนเกิดความรู้สึกดี มีความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกถือว่าเป็นความสำเร็จของงานบริการอย่างแท้จริง ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องตระหนักถึงอยู่เสมอ เพราะนั่นหมายถึงการดำรงอยู่อย่างยั่งยืน และความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้บริการที่องค์กรผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2551) มีดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบูรณาการผู้บริหารองค์กรและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ผู้ให้บริการชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณสมบัติของบริการที่ผู้ให้บริการต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้ให้บริการปรารถนาซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้ให้บริการคาดหวังไว้ได้จริง

2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพบริการการนำเสนอบริการที่ดี มีคุณภาพตรงกับความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีผลให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้บุคคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.5 การวัดความพึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจอาจกระทำ ได้หลายวิธีดังนี้

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

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

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

ลัทธิตการ ศรีวะรมย์ (2538) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในงานสามารถกระทำ 2 วิธีคือ

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

2) การวัดแบบให้คะแนนรวบยอด (Summation score) สเกลการวัดทัศนคติที่ถามผู้ตอบให้แบ่งสัดส่วนจากคะแนนที่คงที่ เพื่อระบุถึงความสำคัญที่สัมพันธ์ของคุณสมบัติต่าง ๆ หรือหมายถึงสเกลการให้คะแนนเชิงเปรียบเทียบ

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

1) การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม ต้องการทราบถึงความคิดเห็นของแต่ละ บุคคลว่าบุคคลเหล่านั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ หรือมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด สามารถกระทำ ได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ ซึ่งคำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ทำการตอบแบบสอบถามตอบออกมาเป็นแบบแผนเดียวกัน การใช้แบบสอบถาม เช่นนี้มักใช้กรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมาก ๆ และนับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัด ความคิดเห็น และทัศนคติ ซึ่งรูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้มาตราวัดความคิดเห็นและทัศนคติที่นิยมมากในปัจจุบันอีกวิธีหนึ่งคือ มาตราส่วนแบบลิเคิร์ท ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงความคิดเห็นและ 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 วิธีนี้ต้องอาศัย

การกระทำอย่างจริงจังในการเฝ้าสังเกตพฤติกรรมอาการ และสังเกตอย่างมีแบบแผน วิธีนี้เป็นการศึกษาที่เก่าแก่และยังเป็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบันถึงแม้จะต้องใช้เวลานานพอสมควรก็ตาม

จากการศึกษาการวัดความพึงพอใจข้างต้น สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นการบอก ถึงความชอบ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสามารถทำการวัดได้หลายวิธี ไม่ว่าจะเป็นการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ หรือการสังเกต ควรเลือกใช้วิธีที่เหมาะสมกับ กลุ่มเป้าหมาย โอกาส และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับนั้นเป็นจริงให้มากที่สุด ถูกต้อง แม่นยำ และเป็นประโยชน์แก่ผู้ศึกษาในการนำไปใช้ต่อไป

1.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ อาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการคือสิ่งที่เมื่อไรก็ตามที่ความต้องการของผู้รับบริการได้รับการตอบสนอง จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ แต่การจะทราบความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างไร แน่นนอนต้องใช้การถามซึ่งเป็นวิธีที่ง่ายที่สุดซึ่งในการไปรับบริการตามสถานที่ต่าง ๆ ผู้รับบริการจะมีความรู้สึกและมีความคิดเห็นต่อการบริการในลักษณะของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจในการบริการจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สันทิต เสริมสร, 2539)

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของแต่ละบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว มีการตอบสนอง ความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ท ำ ไ ห้ แ ต่ ล ะ ค ุ ณ มี ประสพการณ์ การรับรู้เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกับบุคคล รับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสพการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ ที่มีความแตกต่างกันออกไป

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ซึ่งก่อนที่ผู้รับบริการจะมาใช้บริการใด ๆ ก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสพการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการจากการบอกเล่าของผู้อื่น เป็นต้น ซึ่งสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการ ก่อนที่ได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามคาดหวังถือว่าการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มี ผู้ ร ี บ บ ริ ก า ร ย ี่ อ ม เ ก ิ ด ความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง โดยอาจจะสูงหรือต่ำกว่า ซึ่งช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยก็ได้ ถ้าข้อยืนยัน

ไป ใน ปี่ ย ง เ บ น
ไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1 ความหมายของการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (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 ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจ มิใช่ทำแบบเสียไม่ได้

I = Image Enhancing คือ แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมสร้าง ภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy คือ กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ มีความกระฉับกระเฉง และความกระตือรือร้นอยู่เสมอ ในขณะที่บริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

ดวงภรณ์ ตรีธัญญา (2547) กล่าวว่า การที่จะมาให้บริการประสบผลสำเร็จนั้น จะต้องประกอบด้วย การเป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น การบริการแบบมีชี วิ ต ชี ว ๆ มีอากัปกิริยาและวาจาอ่อนน้อม มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยความรู้ในงานและความรู้รอบตัวดี ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะและ วิ มั ง ส ์ คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ การฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ แสดงความกระตือรือร้น และแสดงความมีน้ำใจออกมา และเตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่

บ ริ ก า ร
มีความจำต้องรู้ข้อมูลในงาน และข่าวสารทั่วไป

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

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

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

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

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2549) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้มันจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่

ห รื อ ทั้ ง ห ม ด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มีใช้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะ ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์ เป็น การพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มี ใ ป ำ ห ม ำ ย ี่ จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะอาดรวดเร็วในการให้ บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.2 ความหมายของคุณภาพการบริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) (มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2554) มีหลักการดังนี้

1) ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (Customer focus) เพราะผู้รับบริการเป็น เป้าหมายที่สำคัญของงานบริการ ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความ ตั้ อ ง ก ำ ร ของผู้รับบริการ

2) มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อสร้างสรรค์ให้ ผู้รับบริการ และผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนในการปรับเปลี่ยน ไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

3) ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork & Empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็น ทีมผู้ปฏิบัติงาน จะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูลและโอกาสเพื่อให้นำศักยภาพ ของตนมาใช้อย่างเต็มที่

4) มุ่งมั่นกระบวนการ (Process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการ

ทำงานให้กระชับง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

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

6) ผู้นำให้การสนับสนุน (Leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

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

Schmenner (1995 อ้างถึงใน อมรรัตน์ บุญญา, 2557) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเกินบวก หรือมีคุณภาพในการบริการ นั่นเอง

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

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

ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตรนกร (2559) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่า เป็นการนำเสนอการให้บริการที่แตกต่างจากผู้แข่งขัน และตรงกับความต้องการของผู้บริโภค คุณภาพ ในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบใน

ซึ่งจะทำให้มีผลกำไรที่มากขึ้น

2.3 ลักษณะองค์กรแห่งการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) กล่าวว่า ลักษณะองค์กรแห่งการบริการ ประกอบด้วย

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

2.4 การบริการที่เป็นเลิศ

กัญญารัตน์ พันม่วง (2556) ได้กล่าวว่า การบริการที่เป็นเลิศ หมายถึง การให้บริการอย่างจริงใจและจริงจัง คำว่า “บริการ” หมายถึง การรู้จักการเสียสละ อดทน ช่วยเหลือ เกื้อกูล อำนวยความสะดวก ให้ความเป็นธรรมเสมอภาค และตระหนักเสมอว่าปรารถนาให้คนอื่นทำอะไรให้เราอย่างไร เราต้องทำสิ่งนั้นให้แก่ผู้อื่นก่อน คือ “การรู้จักให้” ให้บริการแก่ผู้รับบริการที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบร่วมกันภายใต้กฎระเบียบและบรรยากาศ ข้อบังคับ เป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในการทำงานเพื่อรักษาความถูกต้อง เที่ยงธรรม 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) พฤติกรรมความกระตือรือร้นจะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับให้ความช่วยเหลือแสดงความห่วงใยจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

4) ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิดความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดีเพื่อให้ผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

5) ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือการบริการที่ทำอยู่ เช่น เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็จะปฏิบัติไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ ดังนั้นควรมีแนวความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูปรองการบริการ

6) ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานด้านบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่แตกต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทของผู้รับบริการจะแตกต่างกันไป เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ในสิ่งที่ตนเองคาดหวังอาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดีใส่ผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมอารมณ์ให้ได้เป็นอย่างดี

7) ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือเข้ามา แต่บางกรณีผู้รับบริการที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีการแก้ไขปัญหอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกให้แก่ผู้รับบริการด้วย

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

9) มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ (Responsibility) ในงานด้านบริการการปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “เป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “เป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการอย่างดี

ที่สุดจากคำกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องประกอบด้วยสิ่งที่กล่าวไว้ข้างต้น การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศไม่เพียงแต่เป็นผู้ให้ข้อมูลทางวิชาการที่ดี แต่ต้องมี

ความรู้สึกรู้จักคิดทางจิตวิทยา เพื่อเป็นแนวทางในการสังเกตผู้รับบริการว่าต้องการอะไร เพื่อการบริการที่ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการและทำให้ผู้รับบริการประทับใจอยากใช้บริการครั้งต่อไป

2.5 การวัดคุณภาพการให้บริการ

กัญญารัตน์ พันธ์ม่วง (2556) กล่าวว่า การวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วัดความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของผู้รับบริการหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไปปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ นั่นก็คือการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นไปตามความคาดหวังมากน้อยเพียงใด

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

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

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

3) การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทัน่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

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

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

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมมองของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

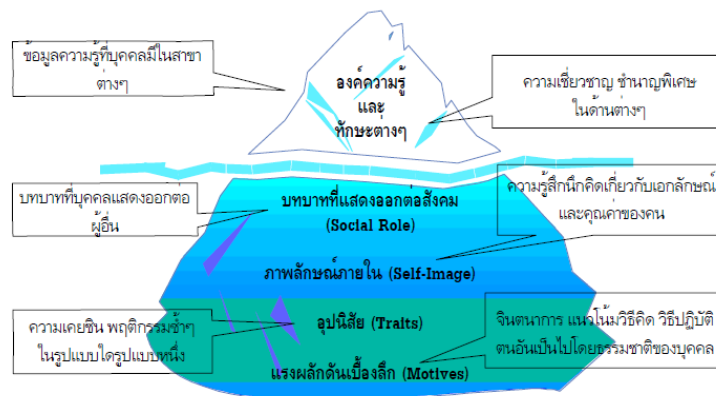
2.6 สมรรถนะขององค์กร

2.6.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ได้กล่าวว่า ศาสตราจารย์ David C. McClelland นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัย Harvard เป็นผู้ริเริ่มแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ โดยพัฒนาแบบทดสอบทางบุคลิกภาพเพื่อศึกษาว่าบุคคลที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีทัศนคติ และนิสัยอย่างไร McClelland ได้ใช้ความรู้ในเรื่องเหล่านี้ช่วยแก้ไขปัญหาการคัดเลือกบุคคลให้แก่หน่วยงานของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา ได้แก่ ปัญหากระบวนการคัดเลือกที่เน้นการวัดความถนัดที่ทำให้คนผิวดำและชนกลุ่มน้อยอื่น ๆ ไม่ได้รับการคัดเลือก (ซึ่งผิดกฎหมาย) และปัญหาผลการทดสอบความถนัดที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานน้อยมาก (ซึ่งแสดงว่าการ

ไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้) McClelland ได้เก็บข้อมูลของกลุ่มผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี และผู้ที่ไม่ได้มีผลงานโดดเด่นด้วยการสัมภาษณ์ซึ่งพบว่าสมรรถนะเกี่ยวกับความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานไม่ใช้การทดสอบด้วยแบบทดสอบความถนัด บทความเรื่อง Testing for Competence Rather Than for Intelligence ของ McClelland ที่ตีพิมพ์ในปี 1973 ได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางจากนักวิชาการทั้งที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างไรก็ดี McClelland ก็ได้ทำให้สมรรถนะได้รับความสนใจศึกษา และใช้กันต่อ ๆ มาจนถึงทุกวันนี้

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



ภาพที่ 1 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)

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

2.6.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

หลักแนวคิดของ David McClelland กล่าวถึง องค์ประกอบของสมรรถนะ 5 ส่วน คือ

1) ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์

2) ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทาง

ความรู้และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วองไว

3) บทบาททางสังคม (Social Role) หมายถึง สิ่งที่คุณต้องการสื่อให้บุคคลอื่นในสังคมเห็นว่าตัวเรามีบทบาทอย่างไรต่อสังคม เช่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น

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

5) แรงจูงใจ/เจตนา (Motive/Attitude) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายในซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

2.6.3 ความหมายของสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ได้กำหนดนิยามของสมรรถนะคือ “คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร” กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ตัวอย่าง เช่น สมรรถนะการบริการที่ดีซึ่งอธิบายว่า “สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้” นั้น หากขาดองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ใน

งาน หรือ ทักษะ ที่ เกี่ยว ข้อง เช่น อาจต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อดทน ชอบช่วยเหลือผู้อื่นแล้วบุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้

สมฤทัย อยู่รอด (2555) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่า สมรรถนะเป็นความรู้ ความสามารถ เฉพาะส่วนบุคคล ซึ่งจะแสดงออกมาหรือไม่ขึ้นอยู่กับโอกาสในการปฏิบัติงาน หรือ การค้นหาวัตกรรมเพื่อให้พบกับสมรรถนะที่ซ่อนเอาไว้ออกมาใช้ซึ่งสามารถนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย

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

2.6.4 ประเภทของสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ได้จัดทำโมเดลสมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือนไทย ประกอบด้วยสมรรถนะ 2 ประเภท คือ สมรรถนะหลักสำหรับพลเรือนไทยทุกคน และสมรรถนะประจำกลุ่มงานสำหรับแต่ละกลุ่มงาน จำแนกได้ดังนี้

1) สมรรถนะหลักคือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบ เพื่อหล่อหลอม ค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกันประกอบด้วยสมรรถนะ 5 สมรรถนะ คือ

- 1.1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)
- 1.2) การบริการที่ดี (Service Mind)
- 1.3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)
- 1.4) จริยธรรม (Integrity)
- 1.5) ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork)

2) สมรรถนะประจำกลุ่มงาน คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และส่งเสริมให้ปฏิบัติการกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น โดยโมเดลสมรรถนะกำหนดให้แต่ละกลุ่มงานมีสมรรถนะประจำกลุ่มงานละ 3 สมรรถนะ (ยกเว้นกลุ่มงานนักบริหารระดับสูงมี 5 สมรรถนะ) สมรรถนะประจำกลุ่มงานมีทั้งหมด 20 สมรรถนะด้วยกัน คือ

- 2.1) การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
- 2.2) การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)
- 2.3) การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others)
- 2.4) การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable)
- 2.5) การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)
- 2.6) ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity)
- 2.7) ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding)
- 2.8) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness)
- 2.9) การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness)
- 2.10) ความถูกต้องของงาน (Concern for Order)
- 2.11) ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence)
- 2.12) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility)
- 2.13) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing)
- 2.14) สภาวะสภาวะผู้นำ (Leadership)
- 2.15) สุนทรียภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality)
- 2.16) วิสัยทัศน์ (Visioning)
- 2.17) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- 2.18) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership)

2.19) การควบคุมตนเอง (Self Control)

2.20) การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (Empowering Others)

2.6.5 การประเมินสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ซึ่งแบ่งออกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ 3 กลุ่ม คือ

1) Tests of Performance เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้รับการทดสอบทำงานบางอย่าง เช่น การเขียนอธิบายคำตอบ การเลือกตอบข้อที่ถูกที่สุด หรือการคิดว่าถ้ารูปทรงเรขาคณิตที่แสดงบนจอหมุนไปแล้วจะเป็นรูปใด แบบทดสอบประเภทนี้ออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถที่แสดงบนจอหมุนไปแล้วจะเป็นรูปใด แบบทดสอบประเภทนี้ออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถที่แสดงบนจอหมุนไปแล้วจะเป็นรูปใด แบบทดสอบประเภทนี้ออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถที่แสดงบนจอหมุนไปแล้วจะเป็นรูปใด แบบทดสอบประเภทนี้ออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถที่แสดงบนจอหมุนไปแล้วจะเป็นรูปใด

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

3) Self Reports เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้ตอบรายงานเกี่ยวกับตนเอง เช่น ความรู้สึก ทัศนคติ ความเชื่อ ความสนใจ แบบทดสอบ บุคลิกภาพ แบบสอบถาม แบบสำรวจ ความคิดเห็นต่าง ๆ การตอบคำถามประเภทนี้ อาจจะไม่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่แท้จริงของผู้

ก็ได้ การทดสอบบางอย่าง เช่น การสัมภาษณ์อาจเป็นการผสมกันระหว่าง Behavior Observations

และ Self Reports เพราะการถามคำถามในการสัมภาษณ์อาจเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความคิด และทัศนคติของผู้ถูกสัมภาษณ์ และในขณะเดียวกันผู้สัมภาษณ์ก็สังเกตพฤติกรรมของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยในขณะเดียวกัน

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะ เป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะในภาครัฐนั้น การให้บริการสาธารณะถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึง เนื่องจากความกินดีอยู่ดี ของประชาชนนั้นคือเป็นหมายหลักในการปฏิบัติงาน ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนบริการสาธารณะต่าง ๆ จำเป็นต้องมีความครอบคลุมทั้งในด้านพื้นที่ และความทั่วถึง สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้

3.1 ความหมายของบริการสาธารณะ

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

ถาวร โพธิสมบัติ (2535 อ้างถึงใน เบญจวรรณ, 2556) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์กรของรัฐได้กระจายสินค้า สาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ และยังต้องทำการศึกษา หลักการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการคือ

1) เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชน ซึ่งองค์กรของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการดังนี้

1.1) เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2) เป็นกลไกจะสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม การให้บริการขององค์กรของรัฐ จึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ องค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และองค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล

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

3) หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์กรของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐบริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์กรของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์กรของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์กร การวางแผนการประสานงานกัน

เป็นอย่างไรก็ดี ผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพ ประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มารับบริการ ในทางตรงกันข้าม หากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่เกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลา เสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

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

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์ (2536 อ้างถึงใน คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์, 2563) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

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

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

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

ทิตริรัตน์ ประสพสันต์วัฒนา (2550 อ้างถึงใน เบญจวรรณ, 2556) ได้ให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า หมายถึง เป็นการใช้นโยบายเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการ

มองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process)

และออกมาเป็นผลผลิต (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งก็จะเป็นข้อมูลป้อนกลับเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไปด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

สันต์ชัย รัตนชะวัญ (2558 อ้างถึงใน ปิยณัฐ จันทร์เกิด, 2560) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำ ขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวมโดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิต ที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความ ต่อ เนื่อ ง และ ความ โป ร รั ง โ ส ในการให้บริการ

สรุปการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มิใช่เฉพาะเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยเน้นความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ

3.2 บริการสาธารณะกับบทบาทขององค์กรส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลเนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติ และระดับท้องถิ่นโดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้โดยเด็ดขาดการจัดทำบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลนี้อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับชั้นของกิจการโดยอาศัยหลักเกณฑ์ เช่น เติ ย ว กั น กั บ ก าร แ บ่ ง แยก การจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่น โดยอาศัยหลักทั่วไป คือ หลักประโยชน์มหาชน และหลักประสิทธิภาพซึ่งบริการเหล่านี้เป็นภารกิจลำดับรองที่ทั้งรัฐและท้องถิ่นต้องแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบดำเนินการ เช่น การจัดการศึกษาความต้องการบริการทางการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการของส่วนรวมของคนทั้งประเทศ โดยกำหนดนโยบายและวางแผนการศึกษาไว้เป็นหลักเกณฑ์ทั่วไปซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการศึกษาขั้นต่อไปและการวัดมาตรฐานการศึกษาซึ่งต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งระบบในขณะที่เดียวกันการศึกษาในชั้นประถมศึกษาซึ่งเป็นการจัดการของคนที่อยู่ในท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไปด้วย เช่น การสร้างโรงเรียนการจัดการศึกษาเสริมที่สอดคล้องกับสภาพของชุมชนในแต่ละท้องถิ่นจึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ส่วนการจัดการศึกษาระดับสูงจึงเป็นหน้าที่ของรัฐในการจัดทำ และสำหรับการจัดการศึกษานอกโรงเรียนเป็นการจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมทักษะและฝึกฝนฝีมือเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่นซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์มหาชนท้องถิ่นจึงเป็นหน้าที่ในการดำเนินกิจการหรือหน้าที่ในการส่งเสริม

และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมซึ่งรัฐและท้องถิ่นในการดูแลร่วมกัน (วารินตา คณศาติ, 2558 อ้าง
ถึง

ใน คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2563)

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

1) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest)

โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแลรับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวมและเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศอาทิ

1.1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร

1.2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการ

ตำรวจ

1.3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทาง

เศรษฐกิจ

1.4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไปส่วนภารกิจที่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะและเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือเป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำ และทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

2) หลักความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability)

หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไรหลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้อง

พิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่นถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลกระทบต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบลหรือ เทศบาลแต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมากมากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรจะส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3) ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability)

หลักความสามารถของท้องถิ่นเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าการจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้นต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้นถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับบริการสาธารณะเพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้นความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้วการจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคตโครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไป เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจและภารกิจใหม่ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้นจะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็นซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อนหรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็นที่ถือว่าเป็นงานหลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เองซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อมและการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency)

หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุนหรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการสาธารณะเมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานราชการแล้วนั้นต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อย

ขนาดไหนหากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือจำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่าง
ท้องถิ่นอื่นไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองาน
บางอย่างที่มีการถ่ายโอนหรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้วท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้อง
หายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้นเพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

3.3 องค์ประกอบของบริการสาธารณะ

จากการศึกษาแนวคิดการให้บริการสาธารณะ มีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับ
องค์ประกอบการให้บริการอย่างหลากหลายดังนี้

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

- 1) หน่วยงานที่ใช้บริการ
- 2) การบริการ หรือประโยชน์ที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่
ผู้รับบริการ
- 3) ผู้รับบริการ ซึ่งประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการ
จะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

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

- 1) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และ
สิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) กิจกรรมหรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
- 3) ผลหรือผลผลิต ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
- 4) ความคิดเห็นต่อผลกระทบ ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ
บริการที่ได้รับ

จากการศึกษาแนวคิดองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ จะเห็นได้ว่ามี
องค์ประกอบของการบริการสาธารณะได้ 3 องค์ประกอบ กล่าวคือ องค์ประกอบที่หนึ่งหน่วยงาน
หรือองค์กรที่ให้บริการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์สิ่ง
อำนวยความสะดวก องค์ประกอบที่สอง การบริการเกี่ยวข้องกับการกระบวนการและกิจกรรมการใช้
ทรัพยากรเพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่สาม ผู้รับบริการและผลลัพธ์ที่
เกิดขึ้นจากการได้รับบริการทั้งบวกและลบ

3.4 หลักการให้บริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักการที่น่าสนใจหลายหลักการ ซึ่งมีนักคิด
นักวิชาการหลายคน ได้เสนอให้เห็นถึงแนวทางและหลักการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ
เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มารับบริการ ดังต่อไปนี้

ปรัชญา เวสารัชช (2540 อ้างถึงใน สถาบันวิจัยและพัฒนา, 2559) กล่าวถึงหลักการพื้นฐานในการให้บริการไว้ 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) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
- 2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการให้บริการที่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทท์เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน อีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ชวงค์ ฉายะบุตร (2548 อ้างถึงใน คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์, 2563) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก เรียกว่าหลัก Package Service ซึ่งมีเป้าหมายดังนี้

1) การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องตระหนักว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั่วถึง อยู่ภายใต้ข้อกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการได้รับสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ รวมถึงผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมตน

2) ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยการพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ 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 หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐบาล โดยการให้บริการนั้นควรมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบให้เกิดความสอดคล้องครบวงจรในการบริการที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างสรรค์ ทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม มีความเสมอภาคและเท่าเทียมทุกคน

3.5 แนวคิดใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

แนวคิดใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะพออธิบายโดยสังเขปดังต่อไปนี้ (เทพ
คั ก ดี
บุรุษตันพันธ์, 2558 อ้างถึงใน ปิยณัฐ จันทร์เกิด, 2560)

1) แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมด
ที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือ
ในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น
ซึ่งรูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีรูปแบบที่สำคัญคือ

รูปแบบที่ 1 การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน

รูปแบบที่ 2 กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่
ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

รูปแบบที่ 3 การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ

รูปแบบที่ 4 การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที

2) แนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์

การให้บริการแบบออนไลน์ หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็น
เครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการกับลูกค้า
หรือประชาชนผู้รับบริการ โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ได้มีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับ
ผู้รับบริการ แต่จะทำผ่านสื่อการให้บริการที่เป็นเสียง ข้อมูล และภาพ ในปัจจุบันนี้ได้มีการนำแนวคิด
ของการให้บริการแบบออนไลน์มาใช้ในการให้บริการสาธารณะในหลายรูปแบบที่สำคัญที่มักพบเห็น
บ่อย ได้แก่

รูปแบบที่ 1 การให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ

รูปแบบที่ 2 การให้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ

รูปแบบที่ 3 การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3) แนวคิดการให้บริการแบบเครือข่ายหรือการสร้างการมีส่วนร่วมจากภายนอก

การให้บริการแบบเครือข่าย หมายถึง การสร้างระบบความร่วมมือของการ
ให้บริการระหว่างหน่วยงานให้เกิดขึ้นเพื่อมาช่วยให้บริการแก่ประชาชนหรือลูกค้า รวมถึงการนำ
ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการ รูปแบบของการให้บริการแบบเครือข่ายจึงเกิดขึ้นได้
อย่างน้อย 3 รูปแบบ ดังนี้

3.1) การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการเฉพาะใน
บางส่วนของบริการ

3.2) การดึงความร่วมมือจากองค์การภายนอกมาร่วมให้บริการในรูปแบบการทำ สัญญาจ้างเหมาบริการ (Contractout)

3.3) การให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ

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

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ

1) เพิ่มความเข้าใจถึงความต้องการจากลูกค้าขององค์กร
2) ทุกครั้งที่สัมผัสสัมพันธ์กับลูกค้า ตอบสนองต่อความคาดหวังให้ได้ในแต่ละราย

3) ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกแตกต่างจากที่เคยพบและดีกว่า โดยพยายามให้ลูกค้าได้รับรู้ประสบการณ์ที่ดีและแปลกกว่าเดิม (Wonderful experiences)

4) เรื่องที่ดีที่สุดก็คือ การให้ความสำคัญต่อการเพิ่มคุณค่าให้แก่ลูกค้า
ม ก ก ก ว ก
ตัวสินค้าและบริการ

กล่าวโดยสรุป การจัดการลูกค้าสัมพันธ์เป็นการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นหัวใจหลักสำคัญ เรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังจากลูกค้า เน้นการตอบสนองให้สูงกว่าความค ด ห วั ง
ที่เคยได้รับ และทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกภักดีหรือประทับใจตลอดไป

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

4.1 ลักษณะของความพึงพอใจในการให้บริการ

จิตตินันท์ เตชคุปต์ และคณะ (2542) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

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

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของคุณในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

Thomas & Earl. (1995) ได้ให้แนวความคิดความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าพอใจ เป็นที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการบริการ ผู้บริหารขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและผลดี

อ ย ่ า ง ต ่ อ น ี ่ อ ง ด ั้ง น ั้น

การสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ

Ernest & Ilgen (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งไม่ต้องการ

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

อับราฮัม มาสโลว์ เป็นนักจิตวิทยาอยู่ที่มหาวิทยาลัยแบรนดีส์ ได้พัฒนา
ท ฤ ช ฎี
การจูงใจที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา มาสโลว์ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจาก
ระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด ขอบข่ายของมาสโลว์จะอยู่บนพื้นฐานของสมมุติฐานรากฐาน
3 ข้อ คือ

1) บุคคล คือ สิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการของบุคคลสามารถ
มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาได้ ความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองเท่านั้นสามารถมีอิทธิพล
ต่อ พฤติกรรมความต้องการที่ถูกตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจ

2) ความต้องการของบุคคลจะถูกเรียงลำดับตามความสำคัญ หรือเป็นลำดับ
ขั้น จากความต้องการพื้นฐาน (เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย) ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน (เช่น
ความสำเร็จ)

3) บุคคลที่จะก้าวไปสู่ความต้องการระดับต่อไปเมื่อความต้องการระดับต่ำลง
มา ได้ถูกตอบสนองอย่างดีแล้วเท่านั้น นั่นคือ คนงานจะมุ่งการตอบสนองความต้องการ
สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยก่อน ก่อนที่จะถูกจูงใจให้มุ่งไปสู่การตอบสนองความ
ต้องการทางสังคม

ลำดับชั้นความต้องการของ มาสโลว์

1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการ
ทางร่างกายจะอยู่ลำดับต่ำที่สุด ความต้องการพื้นฐานมากที่สุดที่ระบุโดยมาสโลว์ ความต้องการ
เหล่านี้จะหมายถึงแรงผลักดันทางชีววิทยาพื้นฐาน เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ และที่
อยู่อาศัย เพื่อการตอบสนองความต้องการเหล่านี้ บริษัทจะต้องให้เงินเดือนอย่างเพียงพอแก่
บุคคลที่พวกเขา จะรับภาระสภาพการดำรงชีวิตอยู่ได้ (เช่น อาหาร และที่อยู่อาศัย) ในทำนอง
เดียวกันเวลาพักจะเป็นคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งของงานด้วยที่เปิดโอกาสให้บุคคล
ตอบสนองความต้องการทางร่างกายของพวกเขาได้บริษัทมากขึ้นทุกทีกำลังมีโครงการออกกำลัง
กายนี้จะช่วยให้พนักงานมีสุขภาพดีด้วยการตอบสนองความต้องการทางร่างกายของพวกเขา
บุคคลที่หิวจนกินไปหรือเจ็บป่วยจนกินไปยากที่จะมีส่วนช่วยต่อบริษัทของพวกเขาได้อย่างเต็มที่
โดยทั่วไปความต้องการทางร่างกายจะถูกตอบสนองด้วยรายได้ที่เพียงพอและสภาพแวดล้อมของ
งานที่ดี เช่น ห้องน้ำสะอาด แสงสว่างที่เพียงพอ อุณหภูมิที่สบายและการระบายอากาศที่ดี

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการความ
ปลอดภัย ความต้องการลำดับที่สองของมาสโลว์ จะถูกกระตุ้นหลังจากที่ความต้องการทาง
ร ำ ง ก ำ ย
ถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยจะหมายถึง ความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย
ปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ บริษัทสามารถทำได้หลายสิ่งหลายอย่างเพื่อที่จะตอบสนอง
ความต้องการความปลอดภัย ตัวอย่างเช่น บริษัทอาจจะให้การประกันชีวิตและสุขภาพ
สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย กฎและข้อบังคับที่ยุติธรรมและสมควร และการยอมให้มี
สภาพแรงงาน

3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ความต้องการทางสังคม คือ ความต้องการระดับสามที่ระบุโดยมาสโลว์ ความต้องการทางสังคมจะหมายถึง ความต้องการที่จะเกี่ยวพันการมีเพื่อนและการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น เพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคม บริษัทอาจจะกระตุ้นการมีส่วนร่วมภายในกิจกรรมทางสังคม เช่น งานเลี้ยง ของสำนักงาน ทีมฟุตบอลหรือโบว์ลิ่งของบริษัทจะให้โอกาสของการตอบสนองความต้องการทางสังคมด้วยการเป็นสมาชิกสโมสรของบริษัทจะให้โอกาสที่ดีแก่ผู้บริหารเพื่อ “การสร้างเครือข่าย” กับผู้บริหารคนอื่น ในขณะที่ตอบสนองความต้องการทางสังคมของพวกเขาได้ด้วย ก่อนหน้านี้เราได้กล่าวถึงโครงการสุขภาพจะช่วยตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้ โครงการสุขภาพนี้สามารถช่วย

ต อ บ ส น อ ง

ความต้องการทางสังคมได้ด้วยความจริงแล้วการทำงานหรือการเล่นกีฬากับเพื่อนร่วมงานจะให้โอกาสที่ดีเยี่ยมต่อการมีเพื่อน การวิจัยแสดงให้เห็นว่าความต้องการทางสังคมจะถูกกระตุ้นภายใต้สภาวะที่ “ความไม่แน่นอนทางองค์กร” มีอยู่เช่น เมื่อความเป็นไปได้ของการรวมบริษัทได้คุกคามความมั่นคงของงาน ภายใต้สภาวะเช่นนี้บุคคลจะแสวงหาความเป็นมิตรจากเพื่อนร่วมงานเพื่อที่จะรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่กำลังเป็นไปอยู่

4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง คือ ความต้องการระดับที่สี่ ความต้องการเหล่านี้หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะสร้าง การเคารพตนเองและการชมเชยจากบุคคลอื่น ความต้องการชื่อเสียงและการยกย่อง อ ง จ า ก บุ ค ค ล อื่ น

จะเป็นความต้องการประเภทนี้ ตัวอย่างเช่น พวกเขาอาจจะได้รับเชิญงานเลี้ยงเพื่อที่จะยกย่องความสำเร็จที่ดีเด่น การพิมพ์เรื่องราวภายในจดหมายข่าวของบริษัท เพื่อที่จะพรรณนาความสำเร็จของบุคคล การให้กุญแจห้องน้ำแก่ผู้บริการ การให้ที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคล และการประกาศ “บุคคลดีเด่น” ประจำเดือน ล้วนแต่เป็นตัวอย่างของสิ่งที่ สามารถกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การให้รางวัลเป็นนาฬิกาและเพชรแก่การบริการที่ดี และรางวัลราคาถูก เช่น ที่เชิ้ต และเหยือกเปียร์จะมีประโยชน์ต่อการยกย่องด้วย

5) ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization Needs) ความต้องการ ความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการระดับสูงสุด บุคคลมักจะต้องการโอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน หรือพวกเขาอาจจะต้องการความเป็นอิสระและความรับผิดชอบ บริษัทได้พยายามจูงใจบุคคลเหล่านี้ด้วยการเสนอตำแหน่งที่ทำท้าทายแก่พวกเขา

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับธุรกิจให้บริการ ซึ่งจะ เป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยเฉพาะตลาดที่มีการแข่งขันสูง (Duy & Hoang, 2017

อ้างถึงใน ทัศนวิสัย และ สุรัชดา 2563) ความพึงพอใจในการใช้บริการ คือ ความรู้สึกของ ผู้ใช้บริการที่ยินดีหรือผิดหวัง ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ เป็นผลมาจากการที่ได้ เ ป รี่ ย บ เ ที่ ย บ

สิ่งที่ตนเองคาดหวังกับประสบการณ์ที่ได้รับจากที่ได้ใช้บริการ ทั้งนี้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จะเป็นดีหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับการตอบสนองของผู้ให้บริการที่มีต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการว่า ดีหรือไม่ด้วยเช่นกัน ซึ่งความพึงพอใจนี้ขึ้นอยู่กับความสอดคล้องในการใช้บริการ โดยลูกค้ายินดี

เมื่อบริการมีคุณสมบัติที่สูงกว่าหรือเทียบเท่ากับที่คาดหวังไว้ และผิดหวังเมื่อบริการมีคุณสมบัติที่ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ หลายธุรกิจจึงมุ่งหมายที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุด เนื่องจากผู้ใช้บริการที่พึงพอใจกับการให้บริการของธุรกิจ อาจจะเปลี่ยนไปใช้บริการธุรกิจอื่นที่ให้ความพึงพอใจสูงกว่า

ดังนั้นบริการที่สร้างความพึงพอใจที่สูงจึงมีความเสี่ยงที่ผู้ใช้บริการจะหันไปใช้บริการอื่นได้น้อยลง (Kotler, 2003 อ้างถึงใน ทัศนพิพัทธ์ และ สุรัชดา 2563) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการเป็นทัศนคติที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องให้บริการที่สร้างความรู้สึกทางบวกแก่ผู้ใช้บริการ อันนำมาซึ่งความผูกพันต่อตราสินค้า และความภักดีของผู้ใช้บริการ

4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการ

จิริกัญญา อ่อนละอ (2546) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับบริการในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งนั้นอาจไม่คงที่และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) สินค้าที่บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
- 2) ราคาค่าบริการความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อราคาค่าบริการนั้นเหมาะสมและผู้รับบริการเต็มใจที่จะจ่าย แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเจตคติของผู้รับบริการแต่ละคนนั้นย่อมไม่เหมือนกัน
- 3) สถานที่บริการทำเลที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวกและสถานที่ตั้งของสถานที่บริการมีการกระจายสาขาพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการได้อย่างสะดวกก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
- 4) การส่งเสริมแนะนำการบริการ เช่น การที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อช่องทางต่าง ๆ ในการบริการก็เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจได้เหมือนกัน
- 5) ผู้ให้บริการถือเป็นบุคคลสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรคำนึงถึงเป็นหลักว่าทำอย่างไรจึงจะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด
- 6) สภาพแวดล้อมของการบริการ เช่น บรรยากาศภายในสถานที่บริการหรือสถานที่ข้างเคียงก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ
- 7) กระบวนการบริการ ได้แก่ วิธีการนำเสนอการบริการว่าทำอย่างไรจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเพราะหากประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการไม่ดีก็จะทำให้ ผู้รับบริการไม่คล่องตัว

สมิต สัชฌุกร (2546) ได้ให้รายละเอียดคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีมีดังต่อไปนี้

1) มีจิตใจรักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้นย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการที่เราให้เวลาให้ความเอาใจใส่ สนใจกับงานอดิเรกไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้หรืองานเก็บสะสมสิ่งของหายาก ซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำไม่ได้เกิดจากความสมัครใจ เว้นเสียแต่งานใน

นี้ ๆ ที่ เร า ร ัก เราชอบ เราถนัด เราก็จะเกิดความสมัครใจทำ ซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกันผู้ซึ่งจะทำได้ดีก็จะต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

2) มีความรู้ในงานที่จะบริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่นเสียหายแก่งานบริการนั้น ๆ ได้ผู้ที่ทำงานบริการในแต่ละงาน จึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงาน เฉพาะ นั้น ใ ห้ รู้ แจ้ จ ัง รู้จริงอย่างถ่องแท้เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการในงานที่ตนรับผิดชอบ

3) มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลที่ว่า ผู้ทำงานบริการจำเป็นต้องมีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการเพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ (information) เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำงานในแต่ละหน้าที่หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

4) มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไป หากการปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไปแต่ถ้าในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ ก็ย่อมจะส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติตนเป็นเรื่องที่ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งปรากฏให้เห็นได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย การแสดง กิริยามารยาท การพูดการสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่าง ๆ กัน

5) มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบ ย่อมไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผลผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบ ย่อมจะไม่ผูกพันตนต่อผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำ เพื่อให้เกิดผลดีต่องานบริการไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

6) มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ เราปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการด้วยการยกย่องว่า

“ลูกค้ายคือ พระราชา” เหน้ันยังไม่พอ ยังมีผู้ยกย่องว่า “ลูกค้ายคือพระเจ้า” และไม่ว่าลูกค้ายจะเป็นอย่่างไรเรายังต้องยอมตั้งสมมติฐานว่า “ลูกค้ายเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรู้ บ ฝิ ด ช อ บ ต่อลูกค้ายหรือผู้ใช้บริการอย่่างดีที่สดุเมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่ดี ต่อลูกค้ายหรือผู้ให้บริการยอมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่่างมีคุณภาพ เ พ ร าะ จะ รมัดระวังที่จะสร้่างความพอใจ และสนองตอบความต้องการของลูกค้ายอย่่างสอดคล้่องถูกต้อง และครบถ้วน

7) มีทัศนคติต่องานบริการตีการบริการในความหมายก็บ่งบอกแล้วว่าเป็น การให้ความช่วยเหลือผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรูู้สึกต่องานบริการในทางที่ ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรูู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการ ร ี บ บ ริ ก าร จ ำ ก

ผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงาน บริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและ ปฏิบัติงานอย่่างเต็มที่เป้นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

8) มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะ มีสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบก็จะต้องตั้งสติและระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ หากมีอารมณ์อ่อนไหวเกิด เหตุการณ์ใดมากระทบจิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางร้ายอย่่างรุนแรง ย่อมจะทำให้การบริการมี ผลเสียไปได้ในการบริหารงานบริการจะมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนการให้บริการ ผู้ทำงานบริการ จะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่่างเคร่งครัดแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้ สอดคล้่องกับ สถานการณ์ที่เปลี่ยนไปผู้ทำงานบริการก็ต้องปรับวิธีการให้บริการโดยไม้อเลียดถือ ในนโยบายเดิม

9) มีความคิดริเริ่มสร้่างสรรค์ผู้ทำงานบริการ เป็นผู้ที่อยู่กับหน้างานได้พบ เห็นเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูปรงานบริการได้ดี ไม่ควรยึดอยู่กับการให้บริการที่เคยทำมาอย่่างไรก็ทำไปอย่่างนั้น เป็นการสานต่องานที่ไม่ดีไม่เกิด การพัฒนา ควรที่จะเป็นผู้มีลักษณะเฉพาะในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิม มีการคิด ดัดแปลงการให้บริการเหนือกว่าเดิม ทั้งนี้ผู้มีความสร้่างสรรค์จะมีการรับรู้และสร้่างจินตนาการ จากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้่างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

10) มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป้นคนมี ความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะ พยายามนำมาคิดสร้่างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการ ของลูกค้ายหรือ ผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้มาจากการสังเกตติดอยู่ในความทรงจำ สามารถนำมาก่อให้เกิด ความคิดสร้่างสรรค์ในงานบริการได้ผู้ทำงานบริการที่ไม่มีความช่างสังเกต จะคิดไม่ออกและแยกไม่ได้ ว่าบริการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่่างไร

11) มีวิจาร์ณญาณไตร่ตรองรอบคอบ ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนไตร่ตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่า จะทำประการใด เช่น ในกรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือการเรียกร้องให้บริการในกรณีที่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน เช่น การขอสิทธิพิเศษการแลกเปลี่ยนหรือการขอคืนสินค้าซึ่งมีนโยบายขายขาดไม่รับคืน เป็นต้น ผู้ทำงานบริการจึงต้องใช้วิจาร์ณญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใด มิใช่้นำเรื่องที่เป็นปัญหามาให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการในทุกเรื่อง

12) มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีสัมพันธทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติแต่บางคนอาจมีปัญหาให้ผู้ทำงานบริการ ทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจากด้านผู้รับบริการทำขึ้น เพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธีหรือทำให้เกิดการแตกหักเสียหายด้วยความพลั้งพลาดของตนเอง บางกรณีก็เกิดจากฝ่ายผู้ให้บริการคนอื่น ๆ หรือคนในหน่วยงานเดียวกันส่งมอบสินค้าด้วยคุณภาพผิดเวลาส่งมอบ ดำเนินการล่าช้าในการให้บริการหลังการขาย ล้ ว น เ ป็ น ปี ญ ห า ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาหาสาเหตุที่แท้จริงให้พบ และคิดหาวิธีแก้ปัญหาก็เป็นทางเลือกหลาย ๆ ทางและเลือกทางแก้ปัญหาคือดีที่สุด

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538, อ้างถึงใน เทศบาลนครอุบลราชธานี, 2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการใ ห้ บ ริ ก า ร ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดขึ้นได้จาก ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการ บริการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วาง การบริหารโดยคำนึงถึงความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ผู้รับบริการ ต้ อ ง ก า ร ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการ บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ผู้รับบริการมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้อง

กับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้
สั น
การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้

5) ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในขบวนการบริหารเป็นส่วน
สำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของ
ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูล
ของการสำรองห้องพักโรงแรม สายการบิน การใช้เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบ
โ ท ร ศ์ พ ท์ อ ัต โ น ม ัติ
ในการรับ - โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

ปัจจัยที่จะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าแบ่งออกได้ ดังนี้ (อิทธิวัฒน์
รัตนพงษ์, 2555)

1) สิ่งแวดล้อม การปรับสภาพแวดล้อม การจัดภูมิทัศน์ให้เหมาะสม อากาศ
ปลอดโปร่ง แสงสว่างเพียงพอ โต๊ะเก้าอี้ที่สะอาด แข็งแรง หรือส่วนประกอบอื่น ๆ ให้เหมาะสม
ต่อผลิตภัณฑ์หรือองค์กร ย่อมทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการมีความประทับใจ สบายใจ และเกิดความ
พอใจกับทั้งพนักงานและลูกค้าแต่ในทางตรงกันข้ามหากมีสภาพแวดล้อมไม่ดี ทำให้การเจรจา
ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ยาก เช่น ผู้ประกอบการที่เชื้อสายจีนจะนิยมจัดสภาพแวดล้อม ภูมิ
ทัศน์จะให้ความสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ ในการจัดตั้งธุรกิจ

2) ผู้ให้บริการ จะเน้นในเรื่องของบุคคล ซึ่งมีความสำคัญในการสร้างความพึง
พอใจให้เกิดขึ้นในใจลูกค้า เพราะบุคลิกการแต่งกาย ความรู้ความสามารถ ไหวพริบ การแก้ไขปัญหา
ความตั้งใจ ความใส่ใจในการปฏิบัติงานของพนักงานล้วนแต่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

3) ผู้รับบริการ ความพึงพอใจ ความต้องการของมนุษย์ ย่อมไม่มีที่สิ้นสุด
แต่ทุกคนล้วนมีความหลากหลาย ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา นิสัย อารมณ์ ความเคย
ชินของลูกค้า ล้วนแต่เป็นอุปสรรคต่อความพึงพอใจ แม้ว่าจะมีสภาพแวดล้อมดีเพียงใด พนักงาน
ให้บริการดีเพียงใด ถ้าผู้รับบริการมีทัศนคติที่ไม่ดี หรือขณะนั้นอารมณ์ไม่ดี หรือลูกค้ามีมาตรฐาน
สูงมาก แม้ให้บริการดีเยี่ยมเพียงใดก็ไม่สามารถตอบสนองความพอใจได้ง่าย ๆ ดังนั้น องค์กรก็
ต้องยอมรับว่า ถ้าเราบริการดีที่สุสุดแล้ว แต่ลูกค้ายังไม่เกิดความพอใจก็ต้องยอมรับว่าเราทำดีที่สุด
แล้ว

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้
ดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย
ขององค์กรได้จะต้อง มีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1) ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มี
ความรู้สึกรับเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

1.2) โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลง
เมื่อมีอายุมากขึ้น

1.3) ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามักมีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

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 ทักษะการศึกษา เป็นต้น

1.9) คำชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

2.1) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2) ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

2.3) การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการและชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

2.4) ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน ส ม ำ เ ส ม อ ในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

2.5) ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

2.6) การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

2.7) คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับ ให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

สกุณา เจริญกล้า (2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ กล่าวได้ว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ขององค์การจะต้องมีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์

เครื่องมือเครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน อย่างเพียงพอและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การ มีความพึงพอใจอย่างทั่วถึง

2) ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ กล่าวได้ว่า ในการจัดเตรียมเอกสาร และแบบพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมาย เป็นสำคัญ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการของ องค์การมีความพึงพอใจ

3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ กล่าวได้ว่า ผู้มารับบริการได้รับการ บริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่องค์การให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไวและถูกต้อง และมีตัวอย่างการรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย สะดวก ในการเข้ารับบริการ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ กล่าวได้ว่า การแจ้งเบอร์ โทร ศี พ ท ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถ ติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา และได้แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสาร วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ จึงทำให้ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การเกิดความพึงพอใจ

5) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ กล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะให้บริการ ช่วยอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็ว และยอมรับคำตำหนิติชม พร้อม รับไปปรับปรุงแก้ไขด้วยท่าทีที่เต็มใจ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การเกิดความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ (2561) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1) ผลสัมฤทธิ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับ บ ริ ก า ร ที่มีลักษณะ คุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการ ที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิด ความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูล ข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการ บ ริ ก า ร และสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการ บริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการ บริการมีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของ ก า ร บ ริ ก า ร ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในการจัดแบ่งพื้นที่ เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7) กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผล ให้การปฏิบัติงาน เช่น บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักบริการวิชาการ (2563) ได้ศึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ งานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผลการประเมิน ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 โครงการ/งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งวัดประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งาน บริการ/โครงการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย =4.65) คิดเป็นร้อยละ 93.00 ซึ่งเท่ากับ 9 คะแนน เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า

ความพึงพอใจทั้ง 4 โครงการ/งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยมี ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาที่ดีขึ้นในแต่ละโครงการ/งานบริการดังต่อไปนี้

งานบริการของโรงเรียนแม่อาววิทยาคม สังกัดสำนักการศึกษา ศาสนาและ วัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ โรงเรียนควรมีระบบการบริหารจัดการขยะ ก า ย ใน ร อ ง เ รี ย น มี ก า ร

สร้างระบบคัดแยกขยะที่ดี เพื่อสร้างความตระหนัก และจิตสำนึกที่ดีให้กับนักเรียน ทั้งนี้อาจมี การบูรณาการความร่วมมือระหว่างโรงเรียน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และชุมชนในพื้นที่ ควร มีการปรับปรุงห้องน้ำให้มีสภาพการใช้งานได้ทุกห้อง จัดตั้งงบประมาณก่อสร้างห้องน้ำเพิ่มเติม

เพื่อรองรับกับจำนวนนักเรียน ผู้มาใช้บริการจากภายนอกที่เพิ่มขึ้น และควรมีการดูแลรักษาความสะอาดอยู่เสมอ นอกจากนี้ควรมีการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้พร้อมบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องเรียนที่พร้อมใช้งานเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการเรียน ควรมีการจัดทำทางเชื่อมระหว่างอาคารเรียนเพื่ออำนวยความสะดวกให้นักเรียน ผู้รับบริการ คณะกรรมการสถานศึกษาและผู้ปกครองนักเรียน เห็นควรให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่เป็นหน่วยงานขับเคลื่อนการช่วยเหลือนักเรียนที่ไม่ได้รับสัญชาติไทย เพราะนักเรียนได้รับโอกาสในการศึกษาในโรงเรียนแม่อาววิทยาคม เมื่อจบการศึกษาแล้วไม่สามารถไปศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาได้ เนื่องจากไม่มีเลขบัตรประจำตัวประชาชนเหมือนคนไทยทั่วไป

โครงการกำจัดผักตบชวาและวัชพืช บริเวณ หนองน้ำสาธารณะร้องขี้ทูต ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 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

โครงการซ่อมแซมผิวจราจรแบบ Over Lay ด้วยแอสฟัลต์คอนกรีต สายทางบ้านเมืองกลาง (จุดบ่อขยะ) หมู่ที่ 11 ตำบลบ้านหลวง เชื่อมบ้านช่วงเปา อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นโครงการที่ดีมาก แต่เห็นควรให้มีการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ให้มีการดำเนินการทั้งสายทาง เพื่อยกระดับการให้บริการ ด้านการคมนาคมและลดโอกาสการเกิดอุบัติเหตุ ควรมีการเพิ่มไฟฟ้าสาธารณะให้กับชุมชน เพื่อความปลอดภัยในการขับขี่และสัญจรในช่วงเวลากลางคืนควรประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่เพื่อปรับปรุงทัศนียภาพ 2 ข้างทางถนนให้โล่ง ไม่เปลี่ยวสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชนที่ใช้เส้นทางดังกล่าวในพื้นที่

จากการสำรวจ พบว่า สาเหตุสำคัญทำให้ถนนชำรุด ได้แก่ การกัดเซาะของน้ำ สามารถป้องกันได้โดยการบริหารจัดการการไหลของน้ำอย่างเป็นระบบ ลดทางน้ำผ่านบนผิวถนน และควรมีการเพิ่มเครื่องหมายจราจรบริเวณข้างทาง เส้นสัญลักษณ์จราจรบนพื้นถนนที่ชัดเจน

การให้บริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรมผู้รับบริการมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความตั้งใจให้บริการอย่างดี ควรเพิ่มพูนความรู้ให้เจ้าหน้าที่รุ่นใหม่ ๆ ในเรื่องข้อกฎหมาย เพื่อสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างแม่นยำ เนื่องจากเกิดภาวะวิกฤตโรคระบาดโควิด 2019 ควรพิจารณางดเว้นการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรมตลอดปี เพราะจำนวนผู้เข้าพักมีจำนวนน้อย

จนทำให้บางโรงแรมต้องปิดบริการชั่วคราว ไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการ ควรพัฒนาระบบการยื่นแบบออนไลน์ผ่าน

ระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรมากขึ้นเพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน สามารถแก้ไขข้อมูลได้เองเมื่อกรอกข้อมูลผิดพลาด หรือมีการพัฒนาระบบ สามารถสแกนจ่ายผ่านคิวอาร์โค้ดได้ และควรมีระบบแจ้งเตือนการกำหนดจ่ายค่าธรรมเนียมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอีเมล ไลน์ ข้อความเนื่องจากการแจ้งผ่านทางหนังสือบางครั้งได้รับช้า ทำให้เสียค่าปรับเพราะเกินกำหนดระยะเวลาการจ่าย

ข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่มีการบริหารจัดการท้องถิ่นที่ดี มีความก้าวหน้ามาเป็นลำดับ ทั้งนี้ควรมีการติดตามและประเมินผลงานทุกด้านอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้า และผลการดำเนินงานของหน่วยงานในด้านต่าง ๆ รวมถึงผลกระทบความเสี่ยง ปัญหาอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น เพื่อที่จะได้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อให้การบริการที่เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

2) การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ควรมีกิจกรรมหรือโครงการที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูล ร่วมวางแผนและให้ข้อเสนอแนะได้อย่างต่อเนื่องโดยยึดประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

3) ควรมีการบูรณาการสร้างร่วมมือกับหน่วยงาน องค์กร ชุมชน ในพื้นที่เน้นการมีส่วนร่วมสร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายภาคประชาชน เพื่อให้งานบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์และประสิทธิผลสูงสุดกับประชาชนในพื้นที่บริการ

4) ควรนำผลที่ได้รับจากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพ และแก้ไขปัญหาให้ตรงตามความต้องการของประชาชน

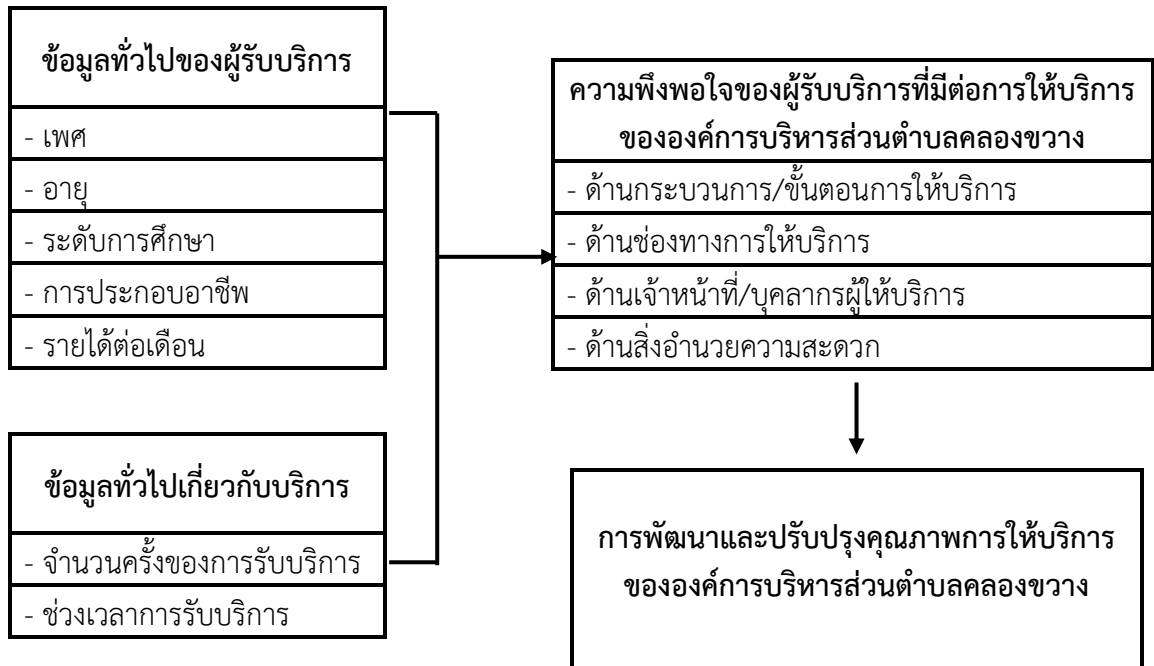
5) ควรมีการนำผลการประเมินการปฏิบัติราชการทั้งจากภายในองค์กรและจากภายนอกองค์กร มากำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

รัชณี นาวา (2563) ได้ศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดปัตตานี การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะ และศึกษาปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดปัตตานี ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากร คือ บุคลากร เจ้าหน้าที่ 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 อยู่ใน

ตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้
สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

กรอบแนวคิดในการสำรวจ



ภาพที่ 2 แสดงกรอบแนวคิดทางการวิจัย

สมมติฐานในการสำรวจ

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

บทที่ 3

วิธีการสำรวจ

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีประชากรทั้งสิ้น 6,531 คน

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

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

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

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

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} N &= \frac{6,531}{1 + 6,531 (0.05)^2} \\ &= 376.92 \text{ คน หรือ } 377 \text{ คน} \end{aligned}$$

ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งเป็นผู้รับบริการที่อยู่ในเขตการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง หลังจากนั้นคณะผู้สำรวจได้ลงพื้นที่เก็บข้อมูล โดยสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากประชากรทั้งหมด ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้สำรวจใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ และการสอบถาม โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างจากครัวเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ผู้สำรวจมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์เครื่องมือและตัวชี้วัด

ผู้สำรวจทำการศึกษาจากเอกสารทางด้านการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ รวมทั้งการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการ

๒ ท ค นิ ค

การสนทนากลุ่มเจาะจง (Focus Group Technique) โดยผู้สำรวจทำการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหาร ข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างเครื่องมือ ฉบับใช้จริง การวิจัยและตรวจสอบคุณภาพ

ผู้สำรวจได้สร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยยึดตามแบบสำรวจที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้หน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาที่เป็นกลาง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 3 การติดต่อประสานงานและวิธีการเก็บข้อมูลภาคสนาม

ติดต่อประสานงานกับผู้ประสานงานองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกประกอบกันโดยใช้แบบสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง จำนวน 385 คน

ระยะเวลาดำเนินการสำรวจข้อมูล

ระหว่างวันที่ 6 กันยายน – 6 ตุลาคม 2564 โดยลงพื้นที่เก็บข้อมูลในวันพฤหัสบดีที่ 6-9 กันยายน 2564

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลการรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ได้แก่ จำนวนครั้งของการรับบริการ และช่วงเวลาในการรับบริการ มีจำนวน 2 ข้อ

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

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ

เฉย ๆ	ให้	3	คะแนน
ไม่ค่อยพอใจ	ให้	2	คะแนน
ไม่พอใจ	ให้	1	คะแนน

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

2. ผลการวิจัยใช้วิธีการคำนวณหาค่าเฉลี่ยด้วยการนำไปเทียบกับเกณฑ์ในการแปลผล โดยใช้จุดทศนิยมสองตำแหน่งเท่านั้น ซึ่งมีการแปลความหมายดังนี้

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

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

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

พอใจ (5)

4. นำผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละงาน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องขอรับการประเมินอย่างน้อย 4 งาน คำนวณหาร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม โดยใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้

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

5. ทำการเปรียบเทียบค่าร้อยละของความพึงพอใจตามเกณฑ์การประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อกำหนดเป็นคะแนนโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

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

ร้อยละ 90.0 – 94.9
ร้อยละ 95.0 ขึ้นไป

เท่ากับ 9 คะแนน
เท่ากับ 10 คะแนน

บทที่ 4

ผลการสำรวจและข้อวิจารณ์

การสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดนนทบุรี ผู้สำรวจนำเสนอผลการสำรวจดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นในการรับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

จำนวนครั้งในการรับบริการ

จำนวนครั้งต่อปีในการรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง พบว่า จะใช้บริการ จำนวน 1-10 ครั้งต่อปี มากที่สุด จำนวน 374 คน คิดเป็นร้อยละ 97.14 รองลงมาคือ 11-20 ครั้งต่อปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.34 และมากกว่า 20 ครั้งต่อปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.52 ตามลำดับ จำนวนครั้งเฉลี่ยของการรับบริการ เท่ากับ 2.58 หรือ 3 ครั้งต่อปี โดยมีผู้ระบุว่ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง มากที่สุด เท่ากับ 24 ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด เท่ากับ 1 ครั้ง ต่อปี (ดังรายละเอียดในตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนครั้งของการรับบริการ

จำนวนครั้งของการรับบริการ (ครั้งต่อปี)	จำนวน	ร้อยละ
1-10 ครั้งต่อปี	374	97.14
11-20 ครั้งต่อปี	9	2.34
มากกว่า 20 ครั้งต่อปี	2	0.52
รวม	385	100.00

เวลาการรับบริการ

ช่วงเวลาของการมารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง พบว่า ผู้รับบริการ จะมารับบริการในช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. มากที่สุด จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 61.82 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 08.30 - 10.00 น. จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 ช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 และช่วงเวลา 14.01 เวลาปิดทำการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 เวลาการรับบริการ

ช่วงเวลาการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
08.30 - 10.00 น.	72	18.70
10.01 - 12.00 น.	238	61.82
12.01 - 14.00 น.	67	17.40
14.01 - เวลาปิดทำการ	8	2.08
รวม	385	100.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 53.77 และเพศชาย จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 46.23 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 เพศของผู้รับบริการ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	178	46.23
หญิง	207	53.77
รวม	385	100.00

อายุ

อายุของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง พบว่า ช่วงอายุ 41 - 50 ปี มากที่สุด จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 รองลงมาคือ 51 - 60 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.97 ปี ช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.86 อายุมากกว่า 60 ปีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.65 และอายุต่ำกว่า 31 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.16 ตามลำดับ สำหรับอายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ คือ 47.76 ปี หรือ 48 ปี โดยผู้ที่มีอายุมากที่สุดเท่ากับ 75 ปี และอายุน้อยที่สุดเท่ากับ 18 ปี (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 อายุของผู้รับบริการ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 31 ปี	16	4.16
31-40 ปี	88	22.86
41-50 ปี	140	36.36
51-60 ปี	100	25.97
มากกว่า 60 ปี	41	10.65

รวม	385	100.00
-----	-----	--------

สถานภาพสมรส

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 76.88 รองลงมาคือ โสด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 และม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.97 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 สถานภาพสมรสของผู้รับบริการ

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	66	17.14
สมรส	296	76.88
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	23	5.97
รวม	385	100.00

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ พบว่า จบการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น มากที่สุด จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 33.77 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.71 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.44 ปริญญาตรี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.73 และอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.35 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	71	18.44
มัธยมศึกษาตอนต้น	130	33.77
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	99	25.71
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	36	9.35
ปริญญาตรี	49	12.73
รวม	385	100.00

การประกอบอาชีพ

การประกอบอาชีพของผู้รับบริการ พบว่า เกษตรกร/ประมง มากที่สุด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.60 รองลงมาคือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.66

ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.32 รับจ้างทั่วไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.69 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.91 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.04 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.52 และผู้ที่ว่างงาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26 ตามลำดับ (ดัง
ร ร าย ล ะ เ อี ย ด
ในตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 การประกอบอาชีพของผู้รับบริการ

การประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	68	17.66
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	4	1.04
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	59	15.32
นักเรียน/นักศึกษา	2	0.52
รับจ้างทั่วไป	45	11.69
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	42	10.91
เกษตรกร/ประมง	164	42.60
ว่างงาน	1	0.26
รวม	385	100.00

รายได้

รายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ พบว่า มีรายได้ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมาคือ รายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 รายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.87 และรายได้มากกว่า 15,000 บาท มีจำนวนเท่ากัน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.97 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ไม่ระบุรายได้ มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.95 สำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ เท่ากับ 7759.59 บาทต่อเดือน โดยผู้ที่มีรายได้สูงสุดเท่ากับ 20,000 บาทต่อเดือน และน้อยที่สุดเท่ากับ 600 บาทต่อเดือน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ

รายได้ (บาทต่อเดือน)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	103	26.75
5,001 - 10,000 บาท	175	45.45
10,001 - 15,000 บาท	38	9.87
มากกว่า 15,000 บาท	23	5.97

ไม่ระบุ	46	11.95
รวม	385	100.00

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีรับบริการหรือติดต่อราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ผู้สำรวจได้ทำการสำรวจการให้บริการ จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ขอรับการประเมินความพึงพอใจจากผู้บริการมี จำนวน 6 ภาระงาน คือ 1) งานด้านการบริการ จัดภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 2) ภาระงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอนอาคาร ตัดแปลงอาคาร 3) ภาระงานด้านการบริการจดทะเบียนพาณิชย์ 4) ภาระงานด้านการให้บริการ สุ ข ใน ก า ร ค ว บ คุ ม โ ร ค โ ค วิ ด -19 5) ภาระงานโครงการคลองสวยน้ำใส และ 6) ภาระงานโครงการลด และคัดแยกขยะมูลฝอยจากต้นทางตามหลัก 3RS ประจำปีงบประมาณ 2564 มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

จำนวนของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

จำนวนของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะรับบริการ งานด้านการบริการจัดภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.21 รองลงมาคือ งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอนอาคาร ตัดแปลงอาคาร จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.82 งานโครงการคลองสวยน้ำใส จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 งานด้านการให้บริการสาธารณสุขในการควบคุมโรคโควิด-19 จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.55 ภาระงานโครงการลด และคัดแยกขยะมูลฝอยจากต้นทางตามหลัก 3RS ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.79 งานด้านการบริการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.49 ตามลำดับ (ตั้งรายละเอียดในตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 จำนวนของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) งานด้านการบริการจัดภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	124	32.21
2) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอนอาคาร ตัดแปลงอาคาร	84	21.82
3) งานด้านการบริการจดทะเบียนพาณิชย์	25	6.49
4) งานด้านการให้บริการสาธารณสุขในการควบคุมโรคโควิด-19	56	14.55
5) งานโครงการคลองสวยน้ำใส	66	17.14
6) งานโครงการลด และคัดแยกขยะมูลฝอยจากต้นทางตามหลัก 3RS ประจำปีงบประมาณ 2564	30	7.79
รวม	385	100.00

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
คลองขวาง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.51 คะแนน โดยเรียง
ตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละรายการจากมากไปหาน้อยดังนี้ ประเด็นความเป็นธรรมของ
ขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.58 คะแนน ประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการ
ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คะแนน ประเด็นความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ
ขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คะแนน ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและ
มีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คะแนน ประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม
ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คะแนน และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45
คะแนน ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 แสดงความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D)	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.48	0.58	พอใจ
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.45	0.52	พอใจ
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.54	0.53	พอใจ
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.58	0.51	พอใจ
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.52	0.54	พอใจ
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.46	0.52	พอใจ
ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.53	พอใจ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.31 คะแนน พบว่า ประเด็นมีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจน เข้าใจง่าย และทันเวลา สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คะแนน และประเด็นช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คะแนน ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 แสดงความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D)	แปลผล
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจน เข้าใจง่าย และทันเวลา สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.33	0.64	พอใจ
2. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.28	0.57	พอใจ
ค่าเฉลี่ยด้านช่องทางการให้บริการ	4.31	0.61	พอใจ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.73 คะแนน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยที่ยกย่องกันว่ามีความพึงพอใจแต่ละรายการจากมากไปหาน้อยดังนี้ ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คะแนน รองลงมาคือ ประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คะแนน ประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คะแนน ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คะแนน และประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คะแนน ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D)	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.45	พอใจ
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.47	พอใจ
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.71	0.48	พอใจ
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.58	0.55	พอใจ
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.84	0.38	พอใจ
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.84	0.38	พอใจ
ค่าเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.73	0.45	พอใจ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.49 คะแนน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ย

ความพึงพอใจแต่ละรายการจากมากไปหาน้อยดังนี้ ประเด็นป้ายข้อความบอกจุดบริการ
 ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คะแนน รองลงมาคือ
 ประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58
 ค ะ แ น น

ประเด็นคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คะแนน ประเด็น
 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
 4.53 คะแนน ประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และประเด็นความพอใจต่อสื่อ
 ประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คะแนน ประเด็นความเพียงพอ
 ของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คะแนน ประเด็นความเพียงพอของ
 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ
 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คะแนน ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D)	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ	4.58	0.53	พอใจ
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.29	0.57	พอใจ
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.49	0.60	พอใจ
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการ ให้บริการ	4.42	0.59	พอใจ
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.54	0.57	พอใจ
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.53	0.57	พอใจ
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.61	0.52	พอใจ
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	4.49	0.55	พอใจ
ค่าเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49	0.56	พอใจ

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวางแตกต่างกัน

จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test แบบ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 0.78 มีนัยสำคัญที่ 0.43 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง จำแนกตามเพศของผู้รับบริการ

เพศของผู้ใช้บริการ	N	\bar{X}	S.D.	t-value	t-prob
เพศชาย	178	4.53	0.28	0.78	0.43
เพศหญิง	207	4.55	0.29		
รวม	385	4.54	0.29		

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวางแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 3.46 มีนัยสำคัญที่ 0.009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง จำแนกตามช่วงอายุของผู้รับบริการ

ช่วงอายุ	N	\bar{X}	S.D.	F-value	F-prob
อายุต่ำกว่า 31 ปี	16	4.49	0.37	3.46	0.009
อายุระหว่าง 31-40 ปี	88	4.53	0.30		
อายุระหว่าง 41-50 ปี	140	4.56	0.24		
อายุระหว่าง 51-60 ปี	100	4.49	0.31		
มากกว่า 60 ปี	41	4.67	0.21		
รวม	385	4.55	0.29		

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวางแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 7.25 มีนัยสำคัญที่ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ

ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	S.D.	F-value	F-prob
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน	71	4.63	0.23	7.25	0.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	130	4.46	0.30		
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ เทียบเท่า	99	4.55	0.29		
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	36	4.51	0.25		
ปริญญาตรี	49	4.65	0.22		
รวม	385	4.56	0.26		

สมมติฐานที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวางแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 0.88 มีนัยสำคัญที่ 0.52 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ^ำ ^บ ^ล คลองขวาง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ

อาชีพ	N	\bar{X}	S.D.	F-value	F-prob
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	68	4.59	0.23	0.88	0.52
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	4	4.59	0.42		
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	59	4.53	0.33		
นักเรียน/นักศึกษา	2	4.47	0.16		
รับจ้างทั่วไป	45	4.56	0.29		
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	42	4.54	0.31		
เกษตรกร/ประมง	164	4.53	0.27		
ว่างงาน	1	4.00	0.00		
รวม	385	4.48	0.25		

สมมติฐานที่ 5 ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวางแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 0.65 มีนัยสำคัญที่ 0.59 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การ

บริหารส่วนตำบลคลองขวาง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ

รายได้ต่อเดือน	N	\bar{X}	S.D.	F-value	F-prob
ต่ำกว่า 5,501 บาท	103	4.53	0.30	0.65	0.59
5,001 - 10,000 บาท	175	4.53	0.28		
10,001 - 15,000 บาท	38	4.60	0.22		
มากกว่า 15,000 บาท	23	4.54	0.33		
รวม	339	4.55	0.28		

สมมติฐานที่ 6 ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการรับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวางแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 10.66 มีนัยสำคัญที่ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการรับบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง จำแนกตามจำนวนครั้งในการรับบริการของผู้รับบริการ

จำนวนครั้งในการรับบริการ	N	\bar{X}	S.D.	F-value	F-prob
1-10 ครั้งต่อปี	374	4.55	0.27	10.66	0.00
11-20 ครั้งต่อปี	9	4.17	0.43		
มากกว่า 20 ครั้งต่อปี	2	4.95	0.64		
รวม	385	4.55	0.45		

สมมติฐานที่ 7 ผู้รับบริการที่รับบริการในช่วงเวลาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวางแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 6.12 มีนัยสำคัญที่ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการที่ใช้บริการในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง จำแนกตามช่วงเวลาในการรับบริการของผู้รับบริการ

ช่วงเวลาในการรับบริการ	N	\bar{X}	S.D.	F-value	F-prob
08.30 - 10.00 น.	72	4.45	0.34	6.12	0.00
10.01 -12.00 น.	238	4.54	0.27		
12.01 - 14.00 น.	67	4.63	0.23		
14.01 - เวลาปิดทำการ	8	4.72	0.19		
รวม	385	4.59	0.26		

ตอนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

ผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง โดยภาพรวม พบว่า งานด้านการบริการจดทะเบียนพาณิชย์ เท่ากับ 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00 งานโครงการลด และคัดแยกขยะมูลฝอยจากต้นทางตามหลัก 3RS ประจำปีงบประมาณ 2564 เท่ากับ 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00 งานด้านการให้บริการสาธารณสุข ในการควบคุมโรคโควิด-19 เท่ากับ 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 งานโครงการคลองสวยน้ำใส เท่ากับ 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20 งานด้านการบริการจัดภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอนอาคาร ดัดแปลงอาคาร มีคะแนนเท่ากับ 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 ตามลำดับ โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจจำนวนตามงานบริการ ดังนี้

1. งานด้านการบริการจัดภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการบริการจัดภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

งานบริการ	ความพึงพอใจ	ระดับของ	ร้อยละของ
-----------	-------------	----------	-----------

	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ความพึง พอใจ	ความพึง พอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.35	พอใจ	90.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.24	0.57	พอใจ	84.80
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.71	0.32	พอใจ	94.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.38	พอใจ	90.20
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ				
งานด้านการบริการจัดภาษีที่ดินและสิ่ง ปลูกสร้าง	4.49	0.41	พอใจ	89.80

2. งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอนอาคาร ตัดแปลงอาคาร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอนอาคาร ตัดแปลงอาคาร

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความพึงพอใจ	ร้อยละของ ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.37	พอใจ	90.40
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.29	0.53	พอใจ	85.80
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.72	0.35	พอใจ	94.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	0.44	พอใจ	88.80
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ				
งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน อาคาร ตัดแปลงอาคาร	4.49	0.42	พอใจ	89.80

3. งานด้านการบริการจดทะเบียนพาณิชย์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการบริการจดทะเบียนพาณิชย์

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความพึง พอใจ	ร้อยละของ ความพึง พอใจ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.27	พอใจ	92.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.50	0.46	พอใจ	90.00
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.69	0.23	พอใจ	93.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.24	พอใจ	92.00
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ	4.60	0.30	พอใจ	92.00
งานด้านการบริการจดทะเบียนพาณิชย์				

4. งานด้านการให้บริการสาธารณสุขในการควบคุมโรคโควิด-19 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างพอใจ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการให้บริการสาธารณสุขในการควบคุมโรคโควิด-19

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความ พึงพอใจ	ร้อยละของ ความพึง พอใจ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.43	0.40	พอใจ	88.60
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.31	0.45	พอใจ	86.20
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.80	0.23	พอใจ	96.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.34	พอใจ	90.40
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ				
งานด้านการให้บริการสาธารณสุขใน การควบคุมโรคโควิด-19	4.52	0.36	พอใจ	90.40

5. โครงการคลองสวยน้ำใส พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างพอใจ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00 และด้านช่องทาง

การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 25)

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานโครงการคลองสวยน้ำใส

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.35	พอใจ	90.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.36	0.48	พอใจ	87.20
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.71	0.33	พอใจ	94.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.45	0.40	พอใจ	89.00
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโครงการคลองสวยน้ำใส	4.51	0.39	พอใจ	90.20

6. โครงการลด และคัดแยกขยะมูลฝอยจากต้นทางตามหลัก 3RS ประจำปีงบประมาณ 2564 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างพอใจ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 26)

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานโครงการลด และคัดแยกขยะมูลฝอยจากต้นทางตามหลัก 3RS ประจำปีงบประมาณ 2564

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.30	พอใจ	91.40
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.33	0.50	พอใจ	86.60
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.78	0.27	พอใจ	95.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.35	พอใจ	90.60
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโครงการลด และคัดแยกขยะมูลฝอยจากต้นทางตามหลัก 3RS ประจำปีงบประมาณ 2564	4.55	0.36	พอใจ	91.00

ผลการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 6 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการบริการจัดภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอนอาคาร ตัดแปลงอาคาร 3) งานด้านการบริการจดทะเบียนพาณิชย์ 4) งานด้านการให้บริการสาธารณสุขในการควบคุมโรคโควิด-19 5) งานโครงการคลองสวยน้ำใส และ 6) งานโครงการลด และคัดแยกขยะมูลฝอยจากต้นทางตามหลัก 3RS ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 89.80 ร้อยละ 89.80 ร้อยละ 92.00 ร้อยละ 90.40 ร้อยละ 90.20 และร้อยละ 91.00 โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ร้อยละของความพึงพอใจโดยภาพรวม} &= \frac{\text{ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}} \\ &= \frac{89.80 + 89.80 + 92.00 + 90.40 + 90.20 + 91.00}{6} \\ &= \frac{543.20}{6} \\ &= 90.53 \end{aligned}$$

ผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.53 เ ป รี่ ย บ เ ที่ ย บ เป็นร้อยละของความพึงพอใจตามเกณฑ์การประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ระหว่างร้อยละ 90.0-94.9 ดังนั้นเทียบเป็นคะแนนที่ได้ 9 คะแนน

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอน้อย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ทำการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการใน วันที่ 6-9 กันยายน 2564 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอน้อย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 385 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้สำรวจเก็บข้อมูลด้วยตนเอง แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิง ได้แก่ T-test และ One-Way ANOVA โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง จะใช้บริการ 1-10 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 97.14 ค่าเฉลี่ยของผู้มารับบริการ เท่ากับ 3 ครั้งต่อปี โดยมีผู้มารับบริการมากที่สุดเท่ากับ 24 ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด เท่ากับ 1 ครั้งต่อปี และมาใช้บริการในช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.82

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.77 โดยมีอายุ 41-50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.36 อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ เท่ากับ 48 ปี โดยผู้ที่มีอายุมากที่สุดเท่ากับ 75 ปี และอายุน้อยที่สุดเท่ากับ 18 ปี ด้านสถานภาพการสมรสของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 76.88 จบการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 33.77 สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกร/ปริมังคละมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.60 รองลงมาคือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 17.66 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ เท่ากับ 7,759.59 บาทต่อเดือน โดยผู้ที่มีรายได้สูงสุดเท่ากับ 20,000

ต่อเดือนและน้อยที่สุด เท่ากับ 600 บาทต่อเดือน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง

จำนวนของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะรับบริการ งานด้านการบริการจัดภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.21 รองลงมาคือ งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอนอาคาร ตัดแปลงอาคาร จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.82 งานโครงการคลองสวยน้ำใส จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 งานด้านการให้บริการสาธารณสุขในการควบคุมโรคโควิด-19 จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.55 ภาระงานโครงการลด และคัดแยกขยะมูลฝอยจากต้นทางตามหลัก 3RS ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.79 งานด้านการบริการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.49 ตามลำดับ

สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ มิติด้านคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คะแนน รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คะแนน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คะแนน และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คะแนน ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง พบว่า ยอมรับสมมติฐาน จำนวน 4 ตัวแปร และปฏิเสธสมมติฐาน จำนวน 3 ตัวแปร ดังนี้ ผู้รับบริการที่มี อายุ ระดับการศึกษา จำนวนครั้ง และช่วงเวลาในการรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวางแตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มี เพศ อาชีพ และรายได้ ไม่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวางไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม

สรุปผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 90.53 ซึ่งมีคะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 90.0-94.9 ดังนั้น เทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ 9 คะแนน เมื่อแยกตามงานบริการทั้ง 6 งาน สรุปได้ดังนี้

1. **งานด้านการบริการจัดภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 โดย ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

2. **งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอนอาคาร ตัดแปลงอาคาร** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 โดยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

3. **งานด้านการบริการจดทะเบียนพาณิชย์** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

4. **งานด้านการให้บริการสาธารณสุขในการควบคุมโรคโควิด-19** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 โดยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00

5. **งานโครงการคลองสวยน้ำใส** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

6. **โครงการลด และคัดแยกขยะมูลฝอยจากต้นทางตามหลัก 3RS ประจำปีงบประมาณ 2564** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00 โดยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

การอภิปรายผล

ผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ 90.53 แสดงว่า บรรลุวัตถุประสงค์ในการให้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดข้อที่ 1 ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น คือ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95.0 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง เพื่อพัฒนาคุณภาพการ

ใ ให้ บ ริ ก า ร ที่ คู้ ม ค่ า
คู้มประโยชน์ และตรงกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ สามารถนำมากำหนดเป็น
ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เพื่อเป็นการพัฒนาขั้นตอนหรือกระบวนการ
ให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต้องการของผู้รับบริการ โดยการ

1.1 ควรพัฒนาการให้บริการมีความคล่องตัว มีความสะดวกรวดเร็วในการรับ
บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น โดยการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง
รวมทั้งการลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน เพื่อให้ผู้รับบริการใช้เวลาน้อยลงและงานเสร็จตาม
ระยะเวลาที่กำหนด และควรมีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วน
ชัดเจน

1.2 ควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์คู่มือและเอกสารในการรับบริการการพัฒนา
กระบวนการให้บริการ/ลดระยะเวลาในการรับบริการให้ดียิ่งขึ้น อาจให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน
การพัฒนากระบวนการด้วย และมีการเพิ่มการแสดงรายละเอียดในการมารับบริการ/ขั้นตอนการ
บริการให้เด่นชัดและเข้าใจง่าย

1.3 จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สำหรับงานบริการที่มีความ
เชื่อมโยงและต่อเนื่องภายในงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือหน่วยงานอื่น

1.4 การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการเห็นควรให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์
ผ่านช่องทางออนไลน์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารให้มี
ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการควรได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วน
ตำบลคลองขวางที่หลากหลายช่องทาง โดยการ

2.1 ควรมีเปิดช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ที่มีความรวดเร็วไม่ต่างจาก
การมาติดต่อขอรับบริการ ณ ที่ทำการด้วยตนเอง และสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้
โดยสะดวกในวันและเวลาราชการหรือในวันหยุด ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ผ่าน
ช่องทางต่าง ๆ เช่น การแจ้งทางโทรศัพท์ การจัดส่งเอกสาร การออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ หอ
กระจายข่าว และการใช้ช่องทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (Website Application Line E-mail
Facebook) เป็นต้น เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนทราบถึงข้อมูลการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง

2.2 ควรมีการใช้ช่องทางอื่น ๆ เพื่อลดขั้นตอนในการรับบริการในบางขั้นตอน
เช่น การกรอกข้อมูล หรือการลงทะเบียนต่าง ๆ การขยายช่องทางการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต
ให้สะดวก มากยิ่งขึ้นเพื่อลดขั้นตอนในการใช้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

2.3 ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือปิดประกาศไว้ตามสถานที่ต่าง ๆ ให้ประชาชน
ทราบข่าวสารอย่างทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการรับทราบถึงนโยบายหรือแนวทางการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง รวมทั้งควรมีเอกสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนในการติดต่อและการสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการอย่างชัดเจน

2.4 ควรเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง เพื่อจะได้นำเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนเสนอมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ อาทิเช่น กลุ่มเยาวชน วัยรุ่น วัยทำงาน จะขอรับการสื่อสารในรูปแบบออนไลน์ ส่วนผู้สูงอายุอาจขอรับการสื่อสารแบบเผชิญหน้า เป็นต้น และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเครือข่ายออนไลน์ เช่น website Line Facebook อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนการจัดตั้งคณะทำงานเกี่ยวกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์โดยตรงเพื่อสื่อสารข้อมูลไปยังประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

3. ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้รับบริการจะมีความประทับใจและต้องการมารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อีกโดยการ

3.1 เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้น ซักถาม รับฟังปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ สุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดี

3.2 การให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน เพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการ มีความเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติแสดงออกถึงความตั้งใจและในการให้บริการ

3.3 ควรมีการทบทวนเส้นทางของงานและการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงานเพื่อลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยการสับเปลี่ยน และหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวางสามารถทำงานทดแทนกันได้

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

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นับเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้การให้บริการแก่ผู้รับบริการมีความสะดวกสบายต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง โดยการ

4.1 การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จัดวางภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียว เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการ

ที่ตอบสนองตามความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น จัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี มีจำนวนเพียงพอและสะอาด จัดให้มีที่จอดรถ จัดให้มีที่นั่งรอ และบริการอื่น ๆ อย่างเพียงพอแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

4.2 ควรอำนวยความสะดวก โดยการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับกรอกคำขอรับบริการไว้สำหรับประชาชน และเครื่องมือที่ใช้ในการบริการ ที่ทันสมัย มีจำนวนเพียงพอมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ประชาชน

4.3 การมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกทาง บอกจุด แพนผังแสดงจุดบริการ ตามลำดับขั้นตอน ป้ายบอกชื่อห้อง และขั้นตอนอย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็วของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ การต้อนรับให้บริการที่ รวดเร็ว รวมทั้งการจัดสวัสดิการ สำหรับข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ดังนี้

1. จุดเด่นของการให้บริการ

1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว (จำนวน 1 คน)

1.2 เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ (จำนวน 1 คน)

2. จุดที่ควรปรับปรุง

-

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไข ในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบกับผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นพบว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับไม่พึงพอใจ แสดงว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านการขออนุญาตให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้ เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพ ของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

2. ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพ การติดตามกำกับดูแลการบริหารงานและคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผน พัฒนาและแผนปฏิบัติงานประจำปี

3. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ควรพิจารณาความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชน เพื่อริเริ่มกิจกรรมอื่น ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

4. ควรมีกิจกรรมหรือโครงการที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูล ร่วมวางแผนและให้ข้อเสนอแนะได้อย่างต่อเนื่อง โดยยึดประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

5. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐาน ของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดรายได้กับท้องถิ่นและการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืน

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

7. การให้ประชาชนมีส่วนร่วมยกระดับคุณภาพการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อสามารถแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพสูงสุด อาจทำได้โดยการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้ อำนาจรัฐเพิ่มขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบกิจกรรมการดำเนินงานต่าง ๆ ของรัฐ การจัดซื้อจัดจ้าง กิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง

8. การพัฒนาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นส่วนที่ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ผู้ให้บริการจึงเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการ เพราะเป็นผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง จึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น การปรับทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ ความมีมิตรไมตรี ความรู้ในงานของตน ความสุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) และความเสมอภาคในการให้บริการ เป็นต้น

9. ควรนำหลักธรรมาภิบาล มาใช้กับการทำงานด้านต่าง ๆ อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อจะทำให้ ประชาชนมีความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

10. ควรมีการบูรณาการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน องค์กร ชุมชนในพื้นที่เน้นการมีส่วนร่วมสร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายภาคประชาชน เพื่อให้งานบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์และประสิทธิผลสูงสุดกับประชาชนในพื้นที่บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยหรือการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินโครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์และนำผลมาพัฒนาโดยเฉพาะโครงการที่มุ่งหวังให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อย่างเป็นระบบ

4. ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อย่างเป็นระบบ

5. ควรศึกษาเชิงคุณภาพทั้งจากตัวเจ้าหน้าที่เองและจากผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพและทำให้ประชาชน พึงพอใจมากขึ้น

6. ควรมีการประเมินผลการให้บริการครบทุกภารกิจ และทุกส่วนงานเป็นประจำทุกปี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกัน ทั้งนี้จะช่วยให้ผู้บริหาร และพนักงานทราบถึงปัญหา อุปสรรค ของส่วนงานและหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ทราบปัจจัยที่มีผลอันแท้จริง และสามารถนำผลนั้นมาปรับใช้กับหน่วยงานเพื่อประโยชน์ ต่อการพัฒนาองค์การในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. 2550. รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัย และพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กัญญาภา พวงมะลิ. 2556. สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา. ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- กัญญารัตน์ พันม่วง. 2556. การสร้างความเป็นเลิศด้านการบริการของพนักงานศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จ.นนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- แก้วขวัญ ผดุงพิพัฒน์บวร. 2559. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของธนาคารกรุงไทย (KTB Netbank). (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, สาขาบริหารธุรกิจ.
- คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์. 2563. การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว. มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 2563. รายงานการประเมินผล ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลปากส้าย อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จาริณี อิศรางกูร ณ อยุธยา. 2560. ความพึงพอใจและพฤติกรรมการบริโภคขนมไทยของลูกค้าชาวไทยในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2549. จิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 12). นนทบุรี: สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2551). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์, วีระวัฒน์ ปันติตามัย, สุรกุล เจนอบรม . 2542. ผลผลิตและความพึงพอใจในบริการ. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิรกัญญา อ่อนละออ. 2546. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารมาตรฐาน 1-3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

ชนะดา วีระพันธ์. 2555. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอน จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษปริญญาโท. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช. 2552. คุณภาพการให้บริการภาครัฐ: ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย. ว.รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 7: 105-146.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2547. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

_____. 2556. การตลาดบริการ. ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ: บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.

ดวงภรณ์ ตรีธัญญา. 2547. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. กรุงเทพฯ: ภาคนิพนธ์ สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

เทศบาลนครอุบลราชธานี. 2553. การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี. กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี.

นิสรา รอดนุช. 2559. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี
_____ ใน สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เบญจวรรณ วรรณทวิสุข. 2556. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปิยณัฐ จันทร์เกิด. 2560. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรคตตามการรับรู้ของประชาชน. วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พ.ศ. 2560.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. 2542. บริการ. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2546. 2546. ความพึงพอใจ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์จำกัด.

พิทักษ์ ตรุษทิม. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณี สำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มหาวิทยาลัยทักษิณ. 2561. รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561. คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ.

มหาวิทยาลัยศรีปทุม. 2554. คู่มือมาตรฐานการให้บริการ. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการศึกษากลุ่มงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม

รัตพล มนต์เสรีวงศ์ และนิตนา ฐานิตธนกร. 2558. ปัจจัยการสร้างคุณค่าของตราสินค้า คุณภาพในการบริการ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารกาแฟ: กรณีศึกษาร้านกาแฟแบรนด์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

รัชณี นาแวง. 2563. ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2563).

ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตธนกร. 2559. คุณค่าของตราสินค้า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการ คุณภาพของอาหาร และบรรยากาศที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารไทยของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ลัทธิดา ศรีระมย์. 2538. การบริการเชิงมุ่งผล. กรุงเทพมหานคร : คู่แข่ง.

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

สถาบันวิจัยและพัฒนา. 2559. การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน (Citizen Surveys) ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

สมิต สัจฉกร. 2546. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.

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

สมฤทัย อยู่รอด. 2555. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสรรพนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

สันหัต เสริมศรี. 2539. ความหมายของประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ : บริษัทสามเจริญพาณิชย์, 2539.

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ. 2555. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- สาโรช ไสยสมบัติ. 2534. ความพึงพอใจในการทำงานของครุอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. ปรียญานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม สามารถ อัยกร และชาติชัย อุดมกิจมงคล. 2564. คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. วารสารบัณฑิตศึกษา ปีที่ 18 ฉบับที่ 80 มกราคม - มีนาคม 2564.
- สุนันทา ทวีผล. 2550. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). ชลบุรี : ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. 2545. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่: ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณะ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2548. เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่องสมรรถนะของข้าราชการ (ออนไลน์), เข้าถึงข้อมูลเมื่อ 4 มิถุนายน 2562. จาก www.ocsc.go.th.
- สำนักบริการวิชาการ. 2563. รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่. สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- หัตถุพัชร เคนพะนาน และ สุรัชดา เชิดบุญเมือง. 2563. พหุปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Video Streaming Netflix ประเทศไทย. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 (มกราคม-กุมภาพันธ์ 2563).
- อมรรัตน์ เชาวลิต. 2541. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อมรรัตน์ บุญภา. 2557. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบึง. งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต. 2548. จิตวิทยาการบริการ, กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, 2548, หน้า 173-174.
- อิทธิวัฒน์ รัตนพองปู่. 2555. การตลาดอิเล็กทรอนิกส์. วิตตี้กรุ๊ป, กรุงเทพมหานคร.

อุดม ทุมไธสิต. 2551. รายงานการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระจายอำนาจไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

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

Ernest J. McCormick and Daniel R. Ilgen. 1980. Industrial Psychology. HarperCollins Publishers Ltd.

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

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

Thomas, J.O and Earl, S.W. 1995. “Why Satisfied Customer Defect.” Harvard Business Review 73, 6 (November-December): 89-99.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี
วันที่ 6-9 กันยายน 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนเป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง บ่อยเพียงใด
ประมาณ..... ครั้งต่อเดือน หรือ.....ครั้งต่อปี
2. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด
 08.30-10.00 น. 10.01-12.00 น. 12.01-14.00 น. 14.01-เวลาปิดทำการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

1. องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง เสนองงานให้บริการจำนวน 6 งาน ท่านได้รับบริการจากงานใด (ตอบได้เพียง 1 คำตอบ)
 - () 1. งานด้านการบริการจัดภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
 - () 2. งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอนอาคาร ดัดแปลงอาคาร
 - () 3. งานด้านการบริการจดทะเบียนพาณิชย์
 - () 4. งานด้านการให้บริการสาธารณสุขในการควบคุมโรคโควิด-19
 - () 5. โครงการคลองสวยน้ำใส
 - () 6. โครงการลด และคัดแยกขยะมูลฝอยจากต้นทางตามหลัก 3RS ประจำปีงบประมาณ 2564

2. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง เพียงใด (5=พอใจ, 4=ค่อนข้างพอใจ, 3=เฉยๆ, 2=ไม่ค่อยพอใจ, 1=ไม่พอใจ)

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

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง

1. จุดเด่นของการให้บริการ

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

2. จุดที่ควรปรับปรุง

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

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ (ชื่องานบริการ)

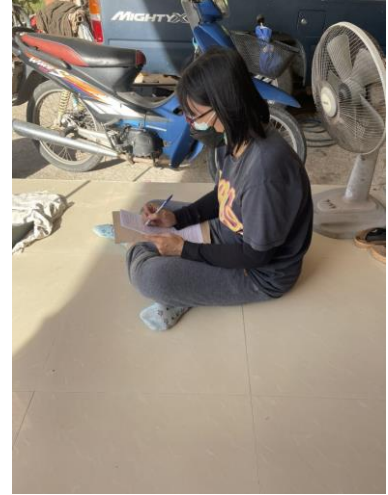
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ภาคผนวก ข.

ประมวลภาพกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี



ภาพที่ 1 ลงพื้นที่เก็บข้อมูล และสำรวจข้อมูลภาคสนาม



ภาพที่ 2 ลงพื้นที่เก็บข้อมูล และสำรวจข้อมูลภาคสนาม



ภาพที่ 3 ลงพื้นที่เก็บข้อมูล และสำรวจข้อมูลภาคสนาม



ภาพที่ 4 ลงพื้นที่เก็บข้อมูล และสำรวจข้อมูลภาคสนาม



ภาพที่ 5 ลงพื้นที่เก็บข้อมูล และสำรวจข้อมูลภาคสนาม