

รายงานการวิจัย
ความพึงพอใจการให้บริการ
ด้านการรับเรื่องร้องเรียน/
ร้องทุกข์

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร		ก
กิตติกรรมประกาศ		ข
สารบัญ		ค
สารบัญตาราง		จ
สารบัญรูปภาพ		ช
บทที่ 1	หลักการและเหตุผล	1
	วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
	เป้าหมาย	2
	นิยามศัพท์เฉพาะ	3
	ผลที่คาดว่าจะได้รับการจากดำเนินงาน	3
บทที่ 2	แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
	ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4
	ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	5
	วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วน	6
	หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	7
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	7
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	14
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	20
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	26
	สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร	32
	อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	44
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	45
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
	การวิเคราะห์ข้อมูล	47
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	49

	สารบัญ	หน้า
บทที่ 4	ผลการศึกษา	50
	ข้อมูลเบื้องต้น	50
	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
	ความพึงพอใจการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	52
	ความพึงพอใจการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม	55
	ความพึงพอใจการให้บริการด้านชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	56
	ความพึงพอใจการให้บริการด้านชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม	59
	ความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	59
	ความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม	62
	ความพึงพอใจการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	62
	ความพึงพอใจการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม	65
	ความพึงพอใจการให้บริการด้านการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	66
	ความพึงพอใจการให้บริการด้านการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม	68
	สรุป ความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	69
	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	70
บทที่ 5	สรุปและข้อเสนอแนะ	72
	สรุปผล	72
	ข้อเสนอแนะ	72
	บรรณานุกรม	
	คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย	
	แบบสอบถาม	
	รูปถ่าย	

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงค่าความถี่ จำนวน ร้อยละของการมารับบริการ	50
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าจำนวน ร้อยละช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	50
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าจำนวน ร้อยละผู้รับบริการ	51
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับ ความพึงพอใจการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร	54
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับ ความพึงพอใจการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม	56
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับ ความพึงพอใจการให้บริการด้านชำระภาษีขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางบุตร	57
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับ ความพึงพอใจการให้บริการด้านชำระภาษีขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางบุตร ในภาพรวม	59
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับ ความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การ บริหารส่วนตำบลบางบุตร	60
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับ ความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การ บริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม	62
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับ ความพึงพอใจการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางบุตร	63
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับ ความพึงพอใจการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม	65

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร	67
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม	69
ตารางที่ 4.14	สรุป ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร	69

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 2.1	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	24
ภาพที่ 2.2	กระบวนการให้บริการ	25
ภาพที่ 2.3	กรอบแนวคิดในการวิจัย	44

(ก)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในงานบริการ 4 ด้าน คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ
2. ช่องทางการให้บริการ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. สิ่งอำนวยความสะดวก

ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร จำนวน 385 ราย ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ปรากฏผลดังนี้

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. การให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	4.74	0.66	94.8	พอใจมากที่สุด	5
2. การให้บริการด้านชำระภาษี	4.82	0.67	96.4	พอใจมากที่สุด	1
3. การให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.80	0.63	96.0	พอใจมากที่สุด	3
4. การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.81	0.69	96.2	พอใจมากที่สุด	2
5. การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะ	4.75	0.71	95.0	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.78	0.79	95.6	พอใจมากที่สุด	

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2560 องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 5 งาน ได้แก่ ดังนี้ 1) การให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 2) การให้บริการด้านชำระภาษี 3) การให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 4) การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน 5) การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะ โดยมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตได้ประเมินความพึงพอใจแล้ว ปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 94.8 ร้อยละ 96.4 ร้อยละ 96.0 ร้อยละ 96.2 และร้อยละ 95.0

$$\begin{aligned}\text{คำนวณ} &= \frac{478.4}{5} \\ &= 95.68 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน}\end{aligned}$$

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

แม้ว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่ยังมีงานบริการที่ต้องมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น ได้แก่ การให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ความพึงพอใจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและต่อช่องทางการให้บริการ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจงรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามและความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ต้องปรับปรุงช่องทางการให้บริการพิจารณาทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการรับฟังที่มีอยู่ กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถาม รายละเอียดต่างๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้ง ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบและติดต่อกลับไปภายในภายหลัง ประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเอง และต้องจัดทำแผนสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคล สื่อกิจกรรม สื่อมวลชนและสื่อโซเชียลมีเดียหรือป้ายประกาศหรือโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิวที่ดึงดูดใจความสนใจของประชาชน เช่น สะดุดตา สีสันที่สวยงาม มีภาพและตัวอักษรที่ชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง และมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการด้านอื่นๆ ดังนี้

1. ด้าน “ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ”

(1) ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 1 คน ด้านหน้าจุดให้บริการ ต้องมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ สามารถช่วยเหลือผู้รับบริการในการออกแบบฟอร์ม แนะนำ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง

2. ด้าน “ช่องทางการให้บริการ”

(1) ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำหน้าสำนักงานหรือจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อรับโทรศัพท์ตลอดเวลา

(2) ตรวจสอบประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงประชาชนว่าได้ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางใดบ้าง ผลตอบรับเป็นอย่างไร เมื่อมีปัญหาจะต้องรีบดำเนินการแก้ไข

(3) การอบรมแกนนำชาวบ้านในการทำหน้าที่สื่อสารไปบอกต่อ การประชุมประจำเดือนและการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายหอกระจายข่าว

(4) ควรจัดทำคู่มือการร้องทุกข์/ร้องเรียน จัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ มอบหมายผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบให้ดำเนินการแก้ไขตามคำร้องทุกข์ เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้วให้รายงานผลต่อผู้บริหารที่รับผิดชอบ

3. ด้าน “บุคลากรผู้ให้บริการ”

(1) ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อพนักงานได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะ ทักษะที่ดี มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ

(2) กำหนดการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้แตกต่างจากผู้รับบริการ ให้แลดูสุภาพ เรียบร้อย เมื่อผู้รับบริการไปรับบริการ จะได้ติดต่อได้ถูกต้องและรวดเร็ว

4. ด้าน “สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ”

(1) ปรับภูมิทัศน์ทั้งภายนอกและภายในสำนักงานอบต.ให้ดูร่มเย็น ร่มรื่น เช่น มีกระถางต้นไม้/ดอกไม้ให้มีสีสัน สวยงาม ดูแล้วยสบายตา สบายใจ จัดอุปกรณ์ที่ประชาชนต้องการ เช่น โต๊ะ/ที่นั่ง ทีวี ตู้ น้ำดื่ม นสพ. และมีการจัดแบ่งพื้นที่ให้ชัดเจน

(2) กรณีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ต้องปรับภูมิทัศน์ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ในการจัดการเรียนการสอนทั้งภายในและภายนอก ให้เด็กได้รับแต่สิ่งที่ดีเหมาะสมกับวัย เช่น ปลุกต้นไม้ พรวนดิน ใส่ปุ๋ย รดน้ำต้นไม้ เป็นต้น จะได้มีบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดี น่าดู น่าอยู่ น่าเรียน จะทำให้เด็กได้รับประสบการณ์ตรง มีพัฒนาการทุกด้านเหมาะสมตามวัยและมีประสิทธิภาพ สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดีมีสภาพแวดล้อม/สิ่งต่างๆให้เด็กมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ในการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของตน

ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

1) ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน น้ำ ไฟฟ้า)

(1) ถนนแคบ รถวิ่งเร็ว ควรจัดทำลูกระนาดเป็นระยะๆ เพื่อชะลอรถให้วิ่งช้าลง

(2) ปัญหาน้ำขุ่น ไม่สะอาด บริโภคไม่ได้

- น้ำประปาไม่สะอาด มีสีขุ่น ควรตรวจสอบหาสาเหตุ อาจเกิดจากใช้มานานแล้วเกิดการรั่วซึมที่บริเวณบ่อน้ำใต้ดิน ต้องสำรวจความต้องการและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบรุนแรง ต้องใช้รถบรรทุกน้ำไปแจก/รณรงค์ให้ประชาชนเก็บกักน้ำฝนไว้ใช้

- ให้ปรับปรุงแก้ไขกรณีน้ำประปาไม่ผ่านเกณฑ์คุณภาพน้ำประปาของกรมอนามัย ให้สุ่มเก็บตัวอย่างน้ำตรวจวิเคราะห์จนกว่าคุณภาพน้ำจะผ่านเกณฑ์

- ฝักระวังคุณภาพน้ำโดยการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำทางด้านกายภาพ เคมี และแบคทีเรียทุกปีและตรวจวัดคลอรีนอิสระคงเหลือในน้ำประปาให้เป็นไปตามกำหนดทุกสัปดาห์ กรณีถ้าต่ำกว่ามาตรฐาน จะต้องปรับปรุงแก้ไข และแจ้งผลคุณภาพน้ำให้ประชาชนทราบเป็นระยะๆ

- ดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการน้ำประปาเป็นน้ำประปาดื่มได้อย่างต่อเนื่อง

(3) ปัญหาไฟทางชำรุด/สว่างไม่สม่ำเสมอ อบต.ควรทำการสำรวจตรวจสอบอุปกรณ์ เช่น หลอดไฟเสีย/ยังไม่มีเสาไฟฟ้า ให้จัดสรรงบประมาณทำการแก้ไข ติดตั้งไฟส่องทางในพื้นที่เสี่ยงให้ทั่วถึง

2) ปัญหาด้านการจัดเก็บขยะ ควรพัฒนาสิ่งแวดล้อมในชุมชนให้มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะเรื่องขยะมูลฝอยจากครัวเรือน ที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยและชีวิตของประชาชนในชุมชน โดยอบต.ต้องดำเนินการ ดังนี้

(1) ดำเนินการจัดเก็บขยะมูลฝอยไม่ให้มีขยะตกค้าง

(2) การสร้างจิตสำนึกและควรตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมและสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการคัดแยกขยะ นำส่วนที่มีประโยชน์มาใช้งานใหม่หรือทำเป็นธนาคารขยะ

(ข)

กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร และบุคคลหลายฝ่าย ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ที่ให้โอกาสเลือกทีมงานวิจัยชุดนี้ ทีมงานวิจัยรู้สึกเป็นเกียรติและขอขอบคุณท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ที่ได้กรุณาไว้วางใจมอบหมายให้ทำงานวิจัยเรื่องนี้ในนามมหาวิทยาลัย และขอขอบคุณที่ปรึกษารองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนาที่กรุณาให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกเรื่องเวลาในการทำวิจัย

ท้ายที่สุดขอขอบคุณพ่อแม่พี่น้องประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หวังว่างานวิจัยนี้จะมีประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ต่อไป

คณะผู้วิจัย

ปี 2560

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและบริหารงานในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เรียนรู้ และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เองผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคน จึงต้องมีส่วนช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าวจะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ประชาชนผู้รับบริการ ปัจจุบันองค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public Management) ที่ได้มีการนำเอาแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้เพื่อให้หน่วยงานราชการดำเนินบทบาทในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างมีระบบ เน้นผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (Result oriented) เน้นธรรมาภิบาล (Good Governance) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการภายใต้แนวคิดดังกล่าวนี้ได้มีการปรับกระบวนการพัฒนาในการบริหารงานจากเดิมที่ประชาชนเป็นแค่เพียงผู้จำเป็นต้องรับบริการที่รัฐจัดให้มาเป็นลูกค้า ที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบ และที่สำคัญคือการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้นจำเป็นต้องพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่เป็นหัวใจสำคัญ และเนื่องจากประชาชนที่มารับบริการมักมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องคำนึงถึงต้นทุนด้านเวลาที่ประชาชนต้องเสียไปในการมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

จากเหตุผลดังกล่าวคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการขอรับบริการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงิน

ประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ และให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยการขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษดังกล่าวจะต้องมีรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่ได้ดำเนินการโดยสถาบันการศึกษาที่ขึ้นบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีการสอนในระดับปริญญาตรี ตามความเห็นชอบของคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เพื่อใช้ประกอบการพิจารณากำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี

องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2560 การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต จัดเป็นองค์กรกลางที่ได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษประจำปีงบประมาณ 2560 ให้กับข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในงานที่ให้บริการ 5 ภารกิจ ดังนี้

- 1) การให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 2) การให้บริการด้านชำระภาษี
- 3) การให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 4) การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 5) การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะ

1.2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

1.3 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.3.1 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

1.3.2 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

1.3.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ 1) การให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 2) การให้บริการด้านชำระภาษี 3) การให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 4) การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน 5) การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

1.3.4 การบริการ หมายถึง การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ได้แก่ งานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ งานบริการด้านช่องทางการให้บริการ งานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และงานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับการดำเนินงาน

1.4.1 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 1) การให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 2) การให้บริการด้านรับชำระภาษี 3) การให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 4) การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน 5) การให้บริการด้านการบริการจัดเก็บขยะ จากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.2 ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ได้นำเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 ความหมายขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.2 ความสำคัญขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.3 วัตถุประสงค์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 หน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.8. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- 2.9 องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง
- 2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.11 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 ความหมายขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง โดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็น รัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

- หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เอง เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

- สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเองแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์การฝ่ายบริหารและ

องค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่น มีอยู่ 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึก ว่าตนมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่น จะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

- การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่ง คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบียดเบียน การปกครองตนเองคือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตนนอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือ การกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

- การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล จากความจำเป็นบางประการ ดังนี้
 - ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จาก งบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง
 - กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

- การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาอย่างแตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

- การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจาก

ประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

- การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (อนันต์ อนันตกุล, 2521)

2.3 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

- ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนอาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

- เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

- เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

- เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

2.4 หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

- ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
- เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

- เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2539)

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ หากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

2.5.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

ลิวอิสและบลูม (Lewis, and Bloom, 1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1982; 1990: 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

คอสบี้ (Crosby, 1988: 15) กล่าวว่าคำว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้นเป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

2.5.2 ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) เรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (service quality) และคุณค่าของลูกค้า (customer value) (Cronin, and Taylor, 1992; Oliver, 1993; Ziehl, Parasuraman, and Berry, 1988) เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มาใช้บริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ได้รับการสนับสนุนจากบิตเนอร์ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ เราจะใช้การวัดความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการหรือจะวัดจากคุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่สำคัญคือ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวัด โดยเฉพาะในประเด็นความต้องการนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินไปใช้ประโยชน์นั่นเอง

2.5.3 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1984) เสนอแนวคิดว่าคุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความ

คาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน
3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทัน่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

ในปี ค.ศ.1990 กรอนรูส (Gronroos, 1990: 40-42) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมดว่า เป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (expected quality) ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (corporate image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communication) และความต้องการของลูกค้า (customer needs)
2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (experiences quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality)

ทัศนะเรื่องคุณภาพการให้บริการของกรอนรูสดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการว่า คุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร เมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้ว จะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived Service Quality-PSQ) นั่นเอง หากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร

สตีฟ และคูก (Steve and Cook, 1995: 53) ชี้ให้เห็นว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

2.5.4 การวัดคุณภาพการให้บริการ

ในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว

โคเลอร์และแพนนาวสกี (Koehler and Pankowski, 1996: 184-185) ได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ (customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำ (leadership) รูปแบบของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม แสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน (process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่างๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ๆ

ประการที่ 4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน

สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการและนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการ

2.5.5 เครื่องมือศึกษาคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ เครื่องมือศึกษาและการวัดคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า SERVQUAL เป็นตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายและเป็นผลงานของพาราซูรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหา นิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงาน ความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL ของซีแธมล์ พาราซูรามานและคณะ (Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1985; 1990) จากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพ การให้บริการ ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL ได้ทำการวิจัยและ ปรับปรุงจนเหลือองค์ประกอบ 5 มิติหลัก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 28; Lovelock, 1996: 464-466) ดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้ เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการ ติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการ ให้บริการนั้นๆได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรง กับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมา เช่นเดิมในทุกจุดของบริการความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อ ถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะ ให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้า รับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความ เชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพนุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดีใช้การติดต่อสื่ อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

โดยสรุป SERVQUALได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการ อย่างกว้างขวางซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้อ งการในบริการที่เขาต้องการและเป็นเทคนิคที่ให้อาการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการ ให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

2.5.6 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

1) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ

จากแนวคิดของนักวิชาการ ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้ มีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการได้กล่าวคือ ในระดับต้น หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย ในระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และในระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

ซีแธมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1988) ได้เสนอตัวแบบ SERVQUAL เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจากความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่เขาได้รับ โดยเสนอความเห็นว่าคุณภาพหมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค โดยความคาดหวังของบริการนี้ไม่ได้นำเสนอถึงการคาดการณ์ว่าผู้ให้บริการอาจจะให้บริการอย่างไร แต่เป็นเรื่องที่พิจารณาว่า ผู้ให้บริการควรให้บริการอะไรมากกว่า กล่าวโดยสรุปแล้ว ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่อื่นที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์การที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ โดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไป มากบ้างน้อยบ้างขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกเล่าประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น ความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนอง หรือได้รับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้ว ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ

ซีแธมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด (determiner) ความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการดังนี้ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990: 19)

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communication) ความคาดหวังที่เกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก หมายถึง ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคล (customer's personal needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต (past experience) ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (external communication) เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการ เป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

เทนเนอร์และเดโตร (Tenner and Detoro, 1992: 68-69) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของ

เขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน กล่าวโดยสรุป คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ นอกจากนี้จะมีมิติหรือครอบคลุมถึงเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในการให้บริการ การสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ความเป็นธรรมและอื่นๆรวมถึงการรักษาความมั่นคงขององค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย โดยทั่วไปการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการ จะผูกพันหรือยึดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อ 2 สิ่งคือ การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (technical quality of outcomes) ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับ และคุณภาพของกระบวนการบริการ (functional quality of process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมการบริหารที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา

2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้หมายถึงสามารถอธิบายได้อย่างสั้นๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การเลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยิ่งขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่นๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the definition and dimensions of perceived service quality) นักวิชาการเห็นพ้องกันว่าประกอบไปด้วย

- (1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
 - (2) เหตุผล ในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
 - (3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า
 - (4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (cognitive) ความรู้สึก (affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (behavioral) ของผู้รับบริการ
 - (5) บริบท (context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์ และ
 - (6) การรวม (aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ
- 3) ประสพการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ ประสพการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ

2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.6.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจด้านต่างๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

ความพึงพอใจ (gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation) (Wolman, 1973)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ ต้องการให้เกิดขึ้น เป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ให้ความหมายของความพึงพอใจหมายถึง พอใจ ชอบใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานอย่างไรก็ดีความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

ธงชัย สันติวงษ์ (2533:359) กล่าวว่า ถ้าบุคคลหนึ่งได้มองเห็นช่องทางหรือโอกาสจะสามารถสนองแรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้ว จะทำให้ความพึงพอใจของเขาดีขึ้น หรืออยู่ในระดับสูง

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้คำจำกัดความ หรือความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

Morse.(1958,p19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้ เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Vroom.(1964,p99) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Maynard W.Shelly.(1975,p9) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึก แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกอื่น ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ

Strauss and Sayless(1960, p.119-121) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามหน่วยงานหรือองค์กร

Applewhite (1965, p. 8) แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความสุข ความสบายที่รับจากการทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและทศนคติที่ดีต่องาน

Schermerhorn (1984, p. 230) แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับหรือขั้นของความรู้สึกลงในด้านบวกหรือลบของคนที่ต่อลักษณะต่างๆของงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

เทพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ (2540: 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาตกใจไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

วิรุฬ พรหมเทวี (2542 :111) สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

คณิต ดวงหัตถ์ (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษารวบรวมและสรุปของ นักวิชาการต่างๆ มีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆที่สนอง ความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม จะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1990, p. 90)

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไปในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้นโดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ มีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2539: 6-7) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจบริการที่สอดคล้องกับความต้องการจากนักวิชาการ เช่น

โวลท์แมน (Wolman 1973,p 304) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ(want) จากแรงจูงใจ (Motivation)

แชปปลิน (Chaplin,1968,p473) ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ทิฟฟิน และ แมคคอร์มิค (Tiffin & McCormic, 1965,p 349) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ แรงจูงใจของมนุษย์ที่ถูกกำหนดโดยความต้องการพื้นฐาน หรือความจำเป็น และจะมีแรงขับไปสู่ปรารถนานั้น และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

มิลลินส์ (Millins, 1985,p 280) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ทศณคติที่เกิดขึ้นภายในมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จทั้งปริมาณและคุณภาพ

ลูดอน และ บิททา (Loudon & Bitta, 1993,p 579) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในขั้นตอนการประเมิน ความพอใจนี้ส่งผลให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจจากสิ่งที่ได้รับ และความรู้สึกพึงพอใจนี้เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบประสบการณ์ในอดีตกับสิ่งที่ได้รับ

มุลลินส์ (Mullins, 1954,p397-400) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในบริการ ได้แก่

1. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการของภาครัฐที่ต้องปฏิบัติงานให้ตรงเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เวลา อย่างเพียงพอเหมาะสม นอกจากด้านปริมาณที่เพียงพอแล้ว บริการที่ให้แก่ประชาชนต้องมีคุณภาพดีด้วย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการตลอดเวลา ไม่ว่าจะสภาวะอากาศเช่นใด และดูแลจนกว่าผู้ป่วยจะหายจากโรค
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนาคุณภาพและความสามารถ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยสนองความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ

2.6.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะ

ก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย, 2545)

2.6.3 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานให้บริการเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญเติบโตของงานบริการ ปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยทั่วไปการประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ (Service Satisfaction) ในการประเมินนี้เป็นการประเมินในมิติหลังความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

2.6.4 การวัดระดับความพึงพอใจ

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2539) แสดงทรรศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือเจตคติที่เป็นนามธรรมที่เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วยอาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ถ้าหากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้น่าจะเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป สอดคล้องกับรายงานของ ปทุม ฤกษ์กลาง (2541) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตได้ โดยอาศัยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นเรื่องยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

2.6.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่าง

เป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อาากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ขณะที่ ชาริณี เดชจินดา (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทฤษฎีของความสุขที่พอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทฤษฎีของความสุขที่พอใจว่ามนุษย์จะ

พยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

วีรพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2539) ให้ความหมายของการบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพโรพนา ศรีเสน (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆที่ยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ขณะที่ พงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546) รายงานว่าหลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความ สะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ ขณะที่ รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (dependability)
2. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.2 สามารถในการบริการ
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
 - 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป

- 4.3 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
- 4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
- 4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่
 - 1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ
 - 1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาติ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย
 - 1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ
 - 1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆจะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า
 - 1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้
 - 1.6 ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการ

บริโศกในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโศกในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้นถ้า ลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

กุลธณ ธนาพงศ์ธร. (2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่ามีหลักการดังต่อไปนี้

1. การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการ นั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนอง ความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัส จับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วย รักษาลูกค้าไว้ได้

ขณะที่ Parasuraman และคณะ (1991) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการ สามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบน พื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

ปัจจัย	ความหมาย
1. ความเชื่อถือได้ (reliability)	คือความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
2. ความสามารถตอบสนอง (responsiveness)	คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
3. ความแน่นอน (assurance)	คือ การให้ความรู้ ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
4. ความเข้าใจลูกค้า (empathy)	คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย
5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (tangible)	คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

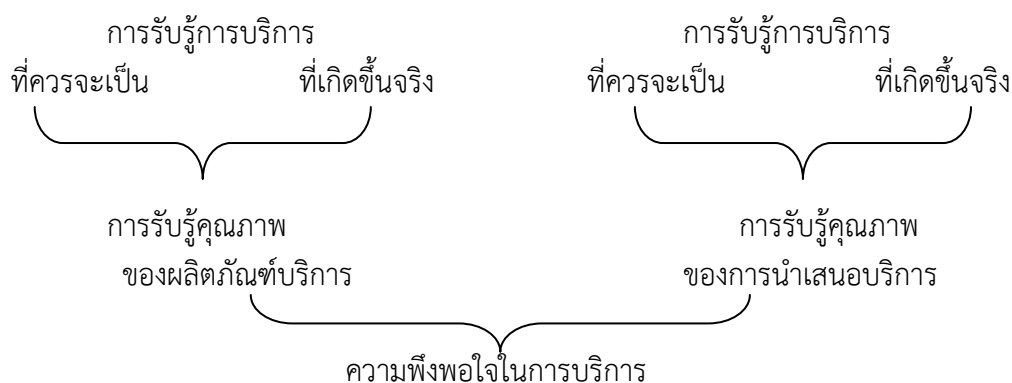
องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ายที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับ ความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่คุณรับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ดังนี้

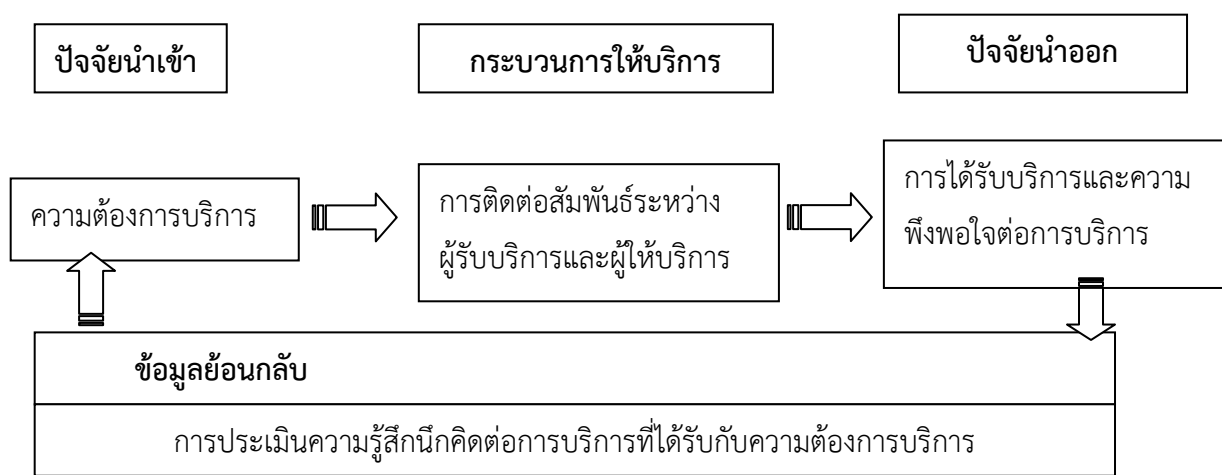


ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545)

กระบวนการให้บริการ

การบริการ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็แรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมา เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) สามารถแสดงได้ดังภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 1-7, 2545)



ภาพที่ 2.2 กระบวนการให้บริการ

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเข้าใจและคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 1-7, 2545)

1. ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ
2. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ
8. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ
10. ความเข้าใจลูกค้า (understanding customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.8 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ¹

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2536 : 577) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Delivery และมีวิวัฒนาการมาตั้งแต่มนุษย์มารวมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศมีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้น ส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครอง อาจจะได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ

นักวิชาการที่ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ มีพอสังเขปดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์(2536, 13) ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้ บริการสาธารณะอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม การให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ " ระบบ " มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ 5) ช่องทางการให้บริการ และ 6) ผล กระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างถึงใน Suchitra 1986, 21) ได้พิจารณาถึงการบริการใน ฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจดังกล่าวดังนี้จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบให้การให้บริการว่าประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้บริการ(Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดย ฝ่ายแรกมีหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร การญจนกุล (2491, 199-121) กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ ที่สำคัญคือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของ ประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

¹ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ แหล่งที่มา www.idis.ru.ac.th > ... > รัฐศาสตร์ > รัฐประศาสนศาสตร์

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ โดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

การจัดบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมที่หลากหลาย เป็นบทบาทหน้าที่เบื้องต้นของรัฐหรือรัฐบาล (James Anderson, 1989: 19-22 อ้างถึงใน ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการและประสิทธิภาพ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมิติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น (OECD, 1991 อ้างถึงในทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) ซึ่งฮูด (Christopher Hood อ้างถึงในทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) ได้เสนอความเห็นว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นมีมิติสำคัญประการหนึ่งที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public Service Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชนและผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะนับจากช่วงกลางทศวรรษ พ.ศ.2540-2550 ที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐของได้นำเอาเครื่องมือทางการจัดการ (Management Tools) อันนับว่าเป็นเครื่องมือสากลเช่น การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management-TQM) มาใช้ต่อเนื่องและขยายตัวในเชิงปริมาณเป็นลำดับ กระทั่งต่อมาประเทศไทยได้มีการพัฒนาเครื่องมือการจัดการมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐของไทยอย่างหลากหลาย อาทิ ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.) รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (TQA) และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ก็ได้รับการพัฒนาและผลักดันเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงระบบการบริหารและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาค รวมถึงราชการส่วนท้องถิ่นอย่างแพร่หลาย คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย โดยเฉพาะนับแต่ได้มีการรื้อปรับระบบราชการครั้งใหญ่เมื่อปี พ.ศ.2545 อันเป็นผลมาจากทั้งนโยบายของรัฐบาลในสมัยนั้น และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่างๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic

Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมา รูปธรรมหนึ่งของการมุ่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Public Sector Management Quality) ที่ปรากฏในระบบบริหารราชการไทยยุคใหม่ ยังได้แก่ การที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการ จัดการภาครัฐ ตามหลักเกณฑ์แนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (Malcolm Balbridge National Quality Award-MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award-TQA) ภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ อันสอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ยุทธศาสตร์ที่ 6 ค. ทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทยภายใต้แผน ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-2550) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ความสำคัญของเรื่องคุณภาพในการให้บริการ ยังสะท้อนออกมาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2546-2550 และแผนการบริหารราชการแผ่นดินฉบับปัจจุบัน พ.ศ.2548-2551 และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ที่นำเสนอและขับเคลื่อนโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สรุปได้ว่า พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้มี บทบัญญัติและการดำเนินงานเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยมี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ทำการกำหนดวิธีการดำเนินงานตามภารกิจ โดยจำแนก ออกได้เป็น 5 กลุ่ม โดยมีเรื่องของการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ จัดอยู่ในกลุ่มภารกิจที่ทุกส่วน ราชการจะต้องดำเนินการพร้อมกันในพื้นที่ ซึ่งให้เริ่มดำเนินการนับแต่ปี พ.ศ.2547 ที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน และดำเนินการควบคู่ไปกับการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการอย่างมี ประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการบริการและ การปรับปรุงระบบการให้บริการของส่วนราชการ

ตัวอย่างของมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของ หน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 บัญญัติให้ส่วนราชการต้องถือปฏิบัติดังนี้

- 1) การรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม และประชาชนผู้รับบริการเพื่อ ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการให้เหมาะสม (มาตรา 7(4))
- 2) ให้มาตรการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติ ราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ (มาตรา 27)
- 3) ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการ แต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ และเปิดเผยให้ประชาชนทราบ
- 4) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ส่วนราชการร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวง ศูนย์บริการร่วมจังหวัด ศูนย์บริการร่วมอำเภอ ให้ประชาชนสามารถติดต่อในเรื่องต่างๆ ได้ในที่เดียวกัน (มาตรา 30-32)

5) ให้ส่วนราชการทบทวนเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง กฎหมาย กฎระเบียบ ทั้งนี้โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ (มาตรา 35-36)

6) ในการบริการประชาชนหรือติดต่อระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป พร้อมทั้งจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (มาตรา 37) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2546-2550 และแผนการบริหารราชการแผ่นดินฉบับปัจจุบัน พ.ศ.2548-2551 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2546-2550 และแผนการบริหารราชการแผ่นดินฉบับปัจจุบัน พ.ศ.2548-2551 ได้กำหนดสาระสำคัญให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน เป็นประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issue) ที่สำคัญหนึ่งในลำดับต้น จากบรรดา 5 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ และในอีกทางหนึ่งนั้น คุณภาพการให้บริการ ยังเป็นกรอบมิติ (มิติที่ 2) ของการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณที่ส่วนราชการจะต้องดำเนินการอีกด้วย โดยตัวอย่างของกิจกรรมที่รัฐบาลสมัยที่ผ่านมาได้ริเริ่มและดำเนินการไปแล้ว ในอันที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service-GCS) การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน และการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และเพื่อเป็นแรงจูงใจสำหรับการปฏิบัติงานของส่วนราชการในการนำเรื่องดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติที่บังเกิดผลสมความมุ่งหมาย รัฐบาลได้จัดให้มีรางวัล “คุณภาพการให้บริการประชาชน” มอบให้แก่ส่วนราชการที่สามารถดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาของการปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ นับแต่ปี พ.ศ.2546 เป็นต้นมาจนปัจจุบัน

ผลของการดำเนินมาตรการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546- 2550) นั้น ได้แก่

1) มาตรการตามยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน โดยการปรับปรุงขั้นตอนและแนวทางการให้บริการประชาชน โดยให้แต่ละส่วนราชการเสนอแผนในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติของทางราชการที่ล้าสมัย ไม่มีความจำเป็น หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการมอบอำนาจ การอนุมัติ อนุญาตและการส่งการต่างๆ ให้เสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการเดียวกัน

2) มาตรการตามยุทธศาสตร์การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย

2.1) สนับสนุนและส่งเสริมให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจจัดช่องทางให้ประชาชนขอใช้บริการ รับบริการ และดำเนินการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือศูนย์บริการทางโทรศัพท์ ได้อย่างกว้างขวางภายใต้การวางมาตรฐานด้านฮาร์ดแวร์-ซอฟต์แวร์ และรูปแบบการให้บริการที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารประสานกำหนด

2.2) ส่งเสริมและกำหนดมาตรฐานการให้บริการของรัฐในระดับสำนักงานที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้องและรวดเร็ว ในรูปแบบของศูนย์บริการอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเช่นเดียวกับการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ต การรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี (Annual Performance Agreement Report) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ยังได้กำหนดเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นมิติหนึ่งใน 4 มิติของกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งส่วนราชการจะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปของการประเมินตนเอง (Self Assessment Report-SAR) และการ

รายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี (Annual Performance Agreement Report) โดยกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งส่วนราชการจะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปของการประเมินตนเอง และการรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี เป็นหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบและส่วนราชการได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนปัจจุบัน โดยที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ ดังกล่าวนั้น

มิติของการประเมินผลการปฏิบัติราชการดังต่อไปนี้ (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549: 393)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นว่าผลงานที่ปฏิบัติบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนที่มารับบริการ

มิติที่ 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น ลดค่าใช้จ่าย การลดอัตรากำลัง การลดระยะเวลาการให้บริการ และความคุ้มค่าในการใช้เงิน เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นการให้ความสำคัญต่อผู้มารับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนองค์กร ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร เช่น การมอบอำนาจการตัดสินใจ การอนุมัติอนุญาตไปยังระดับปฏิบัติการ การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นต้น

แนวคิดการพัฒนาคูณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น แนวคิดการพัฒนาคูณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (อ้างถึงใน http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=1&content_id=160) เสนอไว้ว่า การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคูณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย และด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ถนัด เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการ

ดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะจำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้น เมื่อพิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะอัน ได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ หลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

กล่าวโดยสรุป การให้บริการสาธารณะจะมาจากฝ่ายปกครองบ้านเมืองถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่ง ในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ บริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลการให้บริการสาธารณะซึ่งเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติ ระดับท้องถิ่นโดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด ดังนั้นการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนผู้รับบริการผู้ให้บริการจะต้องมีความรับผิดชอบเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดประโยชน์สูงสุด

๒.๙ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง^๒

ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

เมื่อประมาณ พ.ศ. 2400 เศษ ผู้สูงอายุเล่าต่อกันมาว่าในพื้นที่หนองบางบุตร หมู่ที่ ๒ ในปัจจุบันเคยเป็นหนองน้ำใหญ่ มีเหตุอัศจรรย์เป็นที่นับถือของชาวบ้าน และกล่าวขานล่ำลือกันต่อมา กล่าวคือพอถึงวันเสาร์ หรือวันอังคาร (ชาวบ้านเชื่อถือว่าเป็นวันกล้าแข็ง) จะได้ยินเสียงโคล่นน้ำผุดดำอยู่เป็นประจำ ชาวบ้านจึงเรียกหนองน้ำนี้ว่าหนองโคผุด ต่อมาเพี้ยน เป็นหนองบางบุตร และต่อมาใช้ชื่อเป็น ตำบลบางบุตร และอีกตำนานหนึ่งกล่าวกันว่า มีครอบครัวหนึ่งอาศัยอยู่ใกล้หนองน้ำนี้มีบุตรสาวสวยเป็นที่เลื่องลือในขณะนั้นยังมีโจรกลุ่มหนึ่งซึ่งเที่ยวปล้น วัวควายของชาวบ้าน ได้ยินกิตติศัพท์ก็มีความต้องการที่จะได้มาเป็นคู่ครอง จึงได้ชวนสมัครพรรคพวกมาเจรจาช่มขู่ขู่มขืนฝ่ายสาวสวยเกิดความหวาดกลัว และคิดว่าไม่ตกลงปลงใจด้วยถือโอกาสแอบหนีไปที่บริเวณหนองน้ำหวังพึ่งสิ่งศักดิ์สิทธิ์ จึงได้อธิษฐานขอให้ช่วยปิดบังซ่อนเร้นให้พ้นจากภัยดังกล่าว พวกโจรได้พยายามออกติดตามค้นหาก็ไม่ปรากฏร่องรอย เป็นที่อัศจรรย์และได้ล่าถอยกลับไป โดยคิดว่าหญิงสาวไม่หนีไปไกล คงจะพลัดตกและสิ้นใจในหนองน้ำเสียแล้ว ฝ่ายหญิงสาวเมื่อแน่ใจว่าโจรเลิกร่าไปหมดแล้ว จึงได้ออกจากที่ซ่อนไปบอกบิดามารดาเกี่ยวกับสิ่งอัศจรรย์ที่เกิดขึ้น ชาวบ้านได้ทราบข่าวนี้ภายหลังก็ล่ำลือกันต่อไป และพากันเรียกหนองน้ำนี้ว่าหนองบางบุตร ต่อมาเพี้ยนเป็นหนองบางบุตร และใช้ชื่อตำบลบางบุตร มาจนทุกวันนี้

² แผนพัฒนาสี่ปีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร เดิมเป็นสภาตำบล ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ ๒ มีนาคม พ.ศ.

๒๕๓๘

สภาพทั่วไป

๑) ที่ตั้ง

ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของอำเภอบ้านค่ายและอยู่ห่างจากตัวอำเภอบ้านค่ายไปตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๓๑๓๘ เป็นระยะทางประมาณ ๓ กิโลเมตร

๒) อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลหนองบัว อำเภอบ้านค่าย
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลขากบกและตำบลบ้านค่าย อำเภอบ้านค่าย และตำบลกะเจ็ด อำเภอเมืองระยอง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลขากบก อำเภอบ้านค่าย ตำบลชุมแสง อำเภอวังจันทร์ และตำบลกะเจ็ด อำเภอเมืองระยอง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย

๓) ขนาดพื้นที่

พื้นที่ทั้งหมด ๑๑๕.๙๔ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๗๒,๔๖๔ ไร่

พื้นที่บ้านพักอาศัยประมาณ จำนวน ๘,๓๖๕ ไร่

พื้นที่ทำการเกษตรประมาณ จำนวน ๖๔,๐๙๙ ไร่ พื้นที่ปลูกยางพารา ทำนา ปลูกสับปะรด ปลูกมังคุด ปลูกมันสำปะหลัง ปลูกทุเรียน ปลูกลองกอง ปลูกเงาะ ปลูกมะพร้าว ปลูกปาล์ม และ ปลูกมะม่วง

๔) ภูมิประเทศ

ตำบลบางบุตรตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของอำเภอบ้านค่าย อยู่ห่างจากตัวอำเภอบ้านค่ายประมาณ ๓ กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ ๑๑๕.๙๔ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๗๒,๔๖๔ ไร่ มีสภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบ ลาดลงสู่อ่าวไทยจากทางทิศตะวันตกไปทางทิศตะวันออก มีรูปร่างกว้างเป็นแนวยาว สภาพดินเป็นดินทรายและดินเหนียวปนตะกอนเก่า เหมาะสำหรับปลูกพืชไร่ ไม้ยืนต้น ผลไม้และบางส่วนเหมาะแก่การปลูกข้าว พืชเศรษฐกิจของตำบล คือ ยางพารา ทุเรียน มีแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่านหลายสาย เช่น คลองบางกระดาน คลองมะเฟือง คลองโบสถ์

๕) การแบ่งเขตการปกครองและประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร แบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๑๒ หมู่บ้าน ชากมะหาด บางบุตร หนองคล้า หนองพะวา ชากเล็ก เนินสว่าง เขาหวาย โขดกลาง มาบสองสลึง ช่องลม ห้วยยาง และคลองกระทอน

มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 10,418 คน เป็นชาย 5,107 คน หญิง 5,311 คน

สภาพทางเศรษฐกิจ

๑) อาชีพ

สภาพทางเศรษฐกิจของตำบลบางบุตรขึ้นอยู่กับกิจกรรม โดยมีพืชหลักที่สำคัญ คือ ยางพารา ทุเรียน มะพร้าว ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตรเป็นหลักได้แก่ การทำสวนยางพารา นอกจากนี้มีการทำไร่ เช่น ไร่อ้อย มันสำปะหลัง สับปะรด กระจายอยู่ตามพื้นที่ต่างๆ ของตำบล

สำหรับแรงงานในตำบลบางบุตร ส่วนใหญ่เป็นแรงงานในภาคเกษตรกรรมรับจ้างในเขตอำเภอ บ้านค่าย อำเภอเมือง และเป็นแรงงานในภาคอุตสาหกรรม ในเขตตำบลหนองบัว ตำบลหนองละลอก และตำบลบ้านค่าย

๒) กลุ่มอาชีพ

การจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ตำบลบางบุตร ๑๒ กลุ่ม

๓) หน่วยธุรกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล

- ห้องเช่า/ห้องแถว	๕๔	แห่ง
- ปิมน้ำมัน	๑๑	แห่ง
- ปิมน้ำ	๑	แห่ง
- โรงงาน/อุตสาหกรรม	๑๔	แห่ง

สภาพทางสังคม

๑) การศึกษา

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๕ แห่ง

๑. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองพะวา

๒. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านชากมะหาด

๓. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรบ้านคลองยายเมืองเนินสว่าง

๔. ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์วัดหนองพะวา

๕. ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์วัดห้วยกรอง

- โรงเรียนประถมศึกษา ๖ แห่ง

๑. โรงเรียนอนุบาลนานาชาติตากสินบ้านค่าย (ห้วยกรอง) (สังกัด อบจ.ระยอง)

๒. โรงเรียนบ้านชากมะหาด

๓. โรงเรียนวัดหนองพะวา (โรงเรียนขยายโอกาสสอนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนต้น)

๔. โรงเรียนบ้านหลังเขา

๕. โรงเรียนบ้านเขาห้วย

๖. โรงเรียนบ้านคลองยายเมือง

๒) สถาบันและองค์กรศาสนา

วัด ๘ แห่ง ได้แก่

สำนักสงฆ์ ๑ แห่ง

๓) สาธารณสุข

๔) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

การบริการพื้นฐาน

๑) การคมนาคม

ตำบลบางบุตร โดยมีถนนสายหลัก จำนวน ๒ เส้นทาง ได้แก่ ถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๓๑๓๘ (ถนนสายบ้านค่าย-บ้านบึง) และถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๓๔๗๑ (ถนนสายบางบุตร-วังจันทร์) และถนนสายรอง จำนวน ๑๙๙ เส้นทาง ที่เป็นเส้นทางเชื่อมระหว่างหมู่บ้านและระหว่างตำบลข้างเคียง

๒) การไฟฟ้า

ตำบลบางบุตรมีไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน

๓) แหล่งน้ำตามธรรมชาติ

- คู คลอง ลำน้ำ, ลำห้วย จำนวน ๑๕ สาย

- หนองน้ำ จำนวน ๔ แห่ง ได้แก่ หนองบางบุตร (หมู่ที่ ๒) หนองจำรุง (หมู่ที่ ๓) หนองพะวา (หมู่ที่ ๔) และ หนองยายกลีบ (หมู่ที่ ๕)

2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัชชัย สิมพล (2558) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลพนานิคม อำเภอพนานิคมพัฒนา จังหวัดระยอง การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลพนานิคม อำเภอพนานิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำแนกตาม เพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองที่มีบุตรหลานกำลังเข้ารับการศึกษายุ่งในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ปี การศึกษา 2555 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 608-609) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 113 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลพนานิคม อำเภอพนานิคมพัฒนา จังหวัดระยอง แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีค่าสหสัมพันธ์รายข้อ (r) ของแบบสอบถามอยู่ระหว่าง .52 ถึง .92 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) โดยกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ความมีนัยสำคัญของสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลพนานิคม อำเภอพนานิคมพัฒนา จังหวัดระยองโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้านแล้วเรียงอันดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านอาคาร สถานที่สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตำบลพนานิคม อำเภอพนานิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้ของผู้ปกครอง โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ปรัชญากร คีสาลัง.(2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี และเพื่อประเมินผลการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย สมาชิกสภาท้องถิ่น กำนัน-ผู้ใหญ่บ้าน ประชาชนในเขตพื้นที่การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ซึ่งมีจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 19 แห่ง เพื่อนำผลการศึกษามาทบทวนข้อมูลวิเคราะห์ ประเมินผล สรุปผลความพึงพอใจของประชาชน ผู้วิจัยจึงใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่น้อยกว่า 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและ

ปลายเปิด การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และเสนอวิธีการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนให้ความสนใจ เพื่อนำผลการศึกษามานันทักข้อมูล วิเคราะห์ ประเมินผล สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนให้ความสนใจ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านบุคลากรกองช่างหรือส่วนโยธา ด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ ด้านตรวจการจ้าง (หลังตรวจการจ้าง) รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

ปริยาภรณ์ ริดดา (2558) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้ปกครองของเด็กนักเรียนที่กำลังศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัด นนทบุรี ในปีการศึกษา 2557 จำนวนทั้งสิ้น 123 คน โดยใช้ตารางเครชีและมอร์แกน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย(Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.949 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ วิเคราะห์ค่าโดยใช้ค่า t - test แบบ Independent สำหรับ อายุ วิเคราะห์ค่าโดยใช้ค่า One Way Analysis of Variance เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe's Post hot Comparison) ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร และด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากทุกภาคส่วน ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2. ผู้ปกครองที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า รายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 คือ ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนทุกภาคส่วน พบว่าผู้ปกครองเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี สูงกว่าผู้ปกครองเพศชาย 3. ผู้ปกครองที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

นารีรัตน์ ชูอัมมา.(2558:บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอยะยง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของประชาชนที่ใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอยะยง

จังหวัดสมุทรปราการ และศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 200 คน จากการเก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถาม และการประมวลผลทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับผลการเปรียบเทียบใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พบว่า ผู้มารับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท นอกจากนี้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้มารับบริการมีความพึงพอใจใน ด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด ผู้มารับบริการที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกันมีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนปัจจัยด้าน เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้าน ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นทางผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ควรพัฒนาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่องและมีเพียงพอกับผู้มารับบริการ นอกจากนี้ ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้ให้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง ทั้งนี้เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2558) ได้ทำการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.45) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความ

พึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.46) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีสามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุได้เป็นอย่างดี โดยสรุปองค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรต่อไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 (ได้ 10 คะแนน)

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.(2558) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ใน 4 ด้านคือ (1) ด้านไฟฟ้าสาธารณะ และเสียงตามสาย (2) ด้านระบบประปาและน้ำสะอาด (3) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม (การจัดเก็บขยะ) และ (4) ด้านการจัดเก็บภาษี (ทุกประเภท) โดยกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านมีดังนี้ (1) ด้านไฟฟ้าสาธารณะและ เสียงตามสาย คือ ตัวแทนครัวเรือน จำนวน 316 คน (2) ด้านระบบประปาและน้ำสะอาด คือ ตัวแทน ครัวเรือนที่ใช้บริการระบบประปา จำนวน 276 คน (3) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม (การจัดเก็บขยะ) คือ ตัวแทนครัวเรือนที่ใช้บริการจัดเก็บขยะ จำนวน 238 คน และ (4) ด้านการจัดเก็บภาษี (ทุกประเภท) คือ ผู้เสียภาษีจำนวน 288 คน (ข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย สํารวจ ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2558) สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 89.70 โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์ เท่ากับ 8 เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า (1) ด้านไฟฟ้าสาธารณะและเสียงตามสาย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.94 โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ 8 (2) ด้านระบบประปาและน้ำสะอาด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.76 โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ 8 (3) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม (การจัดเก็บขยะ) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.31 โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ 8 (4) ด้านการจัดเก็บภาษี (ทุกประเภท) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.79 โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ 8 5. ข้อเสนอแนะในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้ 5.1 เสนอให้ออบต.จัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบำรุงรักษา ไฟฟ้าหรือไฟทางสาธารณะ เช่น การแจ้งให้ออบต.ทราบเมื่อไฟทางสาธารณะชำรุด การร่วมบริจาคเงินเพื่อซ่อม บำรุงไฟทางสาธารณะในกรณีที่อบต.ไม่มีงบประมาณ เป็นต้น 5.2 เสนอให้ออบต.มีการกำหนดแผนการซ่อมบำรุงระบบประปาโดยแจ้งให้ชุมชนทราบ ล่วงหน้า และดำเนินการซ่อมบำรุงตามระยะเวลาที่กำหนด 5.3 เสนอให้ออบต.ส่งเสริมกิจกรรมการคัดแยกขยะในครัวเรือนเพื่อนำกลับไปใช้ประโยชน์ใน อนาคตได้อีก 5.4 เสนอให้ออบต.มีการขยายช่องทางการเสียภาษีในรูปแบบอื่นๆ เช่น ชำระทางไปรษณีย์ และธนาคารที่ผู้เสียภาษีสะดวก

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.(2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยองมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการ

ประชาชนในการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ทำให้ผู้บริหาร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองจากงานด้านจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ.จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ของ จำนวน 141 รายผู้ใช้บริการบริการงานโครงการหลังฝนถนนเรียบ จำนวน 400 ราย ผู้ใช้บริการงานบริการโรงเรียนมัธยมตากสินระยอง จำนวน 400 ราย และผู้ใช้บริการงานบริการสนามกีฬาากลางจังหวัดระยอง จำนวน 400 ราย ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 พิจารณารายการเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ.จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์และงานบริการโรงเรียนมัธยมตากสินระยอง เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 97.0 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการสนามกีฬาากลางจังหวัดระยอง เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานโครงการหลังฝนถนนเรียบน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1. ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ.จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ต้องจัดทำแผนสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคล สื่อกิจกรรม สื่อมวลชนและสื่อสื่อดิจิทัลหรือป้ายประกาศหรือโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิวที่ดึงดูดใจความสนใจของประชาชน เติมน สะดุดตา สีสนที่สวยงาม มีภาพและตัวอักษรที่ชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง 2. ความพึงพอใจการให้บริการงานโครงการหลังฝนถนนเรียบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ต้องจัดทำแผนสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคล สื่อกิจกรรม สื่อมวลชนและสื่อสื่อดิจิทัลหรือป้ายประกาศหรือโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิวที่ดึงดูดใจความสนใจของประชาชน เติมน สะดุดตา สีสนที่สวยงาม มีภาพและตัวอักษรที่ชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง 3. ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการโรงเรียนมัธยมตากสินระยองขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ต้องพิจารณาทบทวนประสิทธิภาพของ ช่องทางการรับฟังที่มีอยู่ เช่น จำนวนผู้รับบริการในแต่ละช่องทาง เป็นต้น ปรับปรุงช่องทางการรับฟัง อาทิ การออกแบบสอบถามใหม่ เพื่อให้ตรงกับประเด็นที่สามารถนำมาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการและมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ 4. ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการสนาม

ก็พากลางจังหวัดระยองขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ใจความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ต้องมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 1 คน ด้านหน้าจุดให้บริการ ซึ่งจะต้องมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน ช่วยเหลือผู้รับบริการในการออกแบบฟอร์ม แนะนำ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง

ลำพูล บุญน้อย และไพโรจน์ พรหมมีเนตร (2559) ศึกษาการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในองค์การบริหารส่วนตำบลพังเคน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและข้อเสนอแนะการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในองค์การบริหารส่วนตำบลพังเคน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ปกครองในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 154 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ มีความตรงเชิงเนื้อหา(IOC) = 0.94 ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = 0.88 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในองค์การบริหารส่วนตำบลพังเคน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีการดำเนินการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ระดับมาก คือ การมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากชุมชน รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร และด้านที่มีการดำเนินการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ระดับปานกลาง คือ ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ 2) ข้อเสนอแนะ ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ หัวหน้าศูนย์เด็กเล็กควรมีบทบาทหน้าที่ในการรับผิดชอบดูแลบุคลากร และการดำเนินงานภายในศูนย์ ให้เป็นไปตามนโยบาย ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรมีการติดตั้งเครื่องดับเพลิงอย่างน้อย 1 เครื่อง ในแต่ละชั้นของอาคาร และมีการติดตั้งระบบและอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย หรือเครื่องตัดไฟภายในบริเวณอาคารไว้อย่างครบครันและพร้อมใช้ด้านวิชาการ และกิจกรรมตามหลักสูตร ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กต้องจัดให้ผู้ปกครองและชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาในลักษณะต่างๆ ในการจัดการศึกษาให้กับเด็กได้รับการพัฒนาทั้งร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญาตามวัยและความสามารถของแต่ละบุคคล ด้านการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากชุมชน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ต้องมีการสร้างสัมพันธ์กับชุมชนโดยการแจ้งผลการพัฒนาของเด็กเป็นประจำทุกภาคเรียน

วาทีตต์ เรียมริมมะดัน. (2556) ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 360 คน และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ผลจากการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าสาธารณะสูงที่สุด รองลงมาเป็นด้านถนน ด้านน้ำประปา และด้านทางระบายน้ำมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ด้านถนนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความเพียงพอของถนนกับความจำเป็นในการสัญจรสูงที่สุด ด้านน้ำประปามีความพึงพอใจเกี่ยวกับขนาดท่อส่งน้ำประปามีความเหมาะสมสูงที่สุด ด้านไฟฟ้าสาธารณะมีความพึงพอใจเกี่ยวกับจุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสมสูงที่สุด ด้านทางระบายน้ำมีความพึงพอใจเกี่ยวกับประเภทของทางระบายน้ำมีความเหมาะสมสูงที่สุด และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พื้นที่อยู่อาศัยมีผลต่อ

ความพึงพอใจด้านถนน ด้านน้ำประปา ด้านไฟฟ้าสาธารณะ และด้านทางระบายน้ำ ข้อเสนอแนะของประชาชน ด้านถนนถนนควรมีการปรับปรุงคุณภาพของถนนให้ดีขึ้น ด้านน้ำประปาควรปรับปรุงคุณภาพน้ำ ก่อสร้างทดแทนระบบประปาให้มีคุณภาพมากขึ้น ด้านไฟฟ้าสาธารณะควรติดตั้งโคมไฟที่ได้มาตรฐาน ด้านทางระบายน้ำควรสนับสนุนงบประมาณให้มีการก่อสร้างให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ขุดลอกในจุดที่ตื้นเขิน

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์.(2558:บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาพุ อำเภอฟะนิง จังหวัดอุดรธานี งานวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน พร้อมกับจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอฟะนิง จังหวัดอุดรธานี โดยเลือกตัวอย่าง จำนวน 105 ครวเรือน จาก 17 หมู่บ้าน ดำเนินการสุ่มอย่างเป็นระบบ หน่วยในการวิเคราะห์ คือ ครวเรือน โดยใช้สถิติพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า บริการสาธารณะที่อบต.นาพุจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ยังไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงส่งผลให้ ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีบางบริการที่ อบต.นาพุ ไม่สามารถ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่ อบต.นาพุ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกดำเนินการกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่งๆ ขึ้น และ 3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น

วรุณี ชาวนันท์สุขุม และดวงตา สราญรัมย์(2558) ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี การศึกษาในครั้งนี้มี วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 3) เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ในด้านบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยจำนวน 2,000 ราย เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามซึ่งวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าทีแบบอิสระต่อกัน และค่าความแปรปรวนทางเดียว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทา

สาธารณสุข งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน 3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

สรุป ความพึงพอใจในบริการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในขั้นตอนการประเมิน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในใจของบุคคล หลังจากความต้องการของบุคคลที่ได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

2.11 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

IV (ตัวแปรต้น)

(Independent Variables)

DV (ตัวแปรตาม)

(Dependent Variables)

ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้รับบริการ

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- การศึกษา
- อาชีพ
- รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

งานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง



ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ต่อช่องทางการให้บริการ
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง นี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามโดยการค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางประกอบในการวิจัยโดยมีวิธีดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ที่มารับบริการ จำนวน 10,419 คน¹ ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการงาน 1) การให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ 2) การให้บริการด้านชำระภาษี 3) การให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 4) การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน 5) การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการแบบสุ่มของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้

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

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด
 e คือ ความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error)

กำหนดค่าเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าใน} \quad n &= \frac{10,419}{1 + 10,419 (0.05)^2} \\ &= 385 \quad \text{ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

หมายเหตุ ตัวอย่างสามารถตอบคำถามได้มากกว่าหนึ่งกิจกรรม

¹ stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_age.php

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ ซึ่งมารายละเอียดของขั้นตอน ดังนี้

3.2.1. การสร้างแบบสอบถาม ขั้นตอนการดำเนินงานมีดังนี้

1) ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยศึกษาทฤษฎี และแนวคิด จากตำราวารสาร ผลงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) กำหนดเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมในเรื่องที่วิจัยและวัตถุประสงค์ และมีลักษณะซึ่งทุกคนสามารถตอบให้ข้อเท็จจริงได้

3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจในการรับบริการ โดยแบ่งหัวข้อแบบสอบถามออกเป็น

- (1) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
 - (2) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการการให้บริการด้านชำระภาษี
 - (3) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
 - (4) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน
 - (5) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการการให้บริการด้านการจัดเก็บขยะ
- โดยคำถามในแต่ละชุด มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเป็นการสอบถามการรับบริการความถี่ของการมารับบริการ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ผู้ที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ แล้วมาดำเนินการดังต่อไปนี้

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาตรวจสอบความถูกต้องของการตอบแบบสอบถามในแต่ละชุด ซึ่งจะแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกอีกครั้ง

3.4.2 การลงรหัส (Coding) แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบข้อมูลแล้ว นำข้อมูลมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ทั้งแบบสอบถามปลายปิดและแบบสอบถามปลายเปิด

3.4.3 การประมวลผลข้อมูล นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง และลงรหัสแล้ว

มาประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows version 11.00 (Statistics Package for Social Science for windows version 11.00) โดยแยกวิเคราะห์ตามลำดับและรายงานผลเป็นค่าสถิติเชิงพรรณนา ในแต่ละส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 และ 2 ข้อมูลเบื้องต้นและ ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percent) จากนั้นแปลความหมายในลักษณะบรรยายด้วยตาราง

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการวิเคราะห์โดยรวม รายข้อและรายด้าน โดยจำนวนร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้ศึกษาทำการจัดหมวดหมู่ของคำตอบหรือข้อคิดเห็นที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกันแล้วบรรยายสรุป

3.4.2 วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลเพื่อนำไปเขียนรายงานฉบับสมบูรณ์

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ สำหรับตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกภารกิจ ” ประกอบด้วยข้อคำถามการบริการ 4 ด้าน (ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจได้นำมาลงรหัส (Coding) และผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS คำนวณค่าสถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) โดยมีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผล และการแปลผล ดังนี้

1) การวิเคราะห์ตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ” ข้อมูลรายข้อคำถาม ใช้การแจกแจงความถี่และการคิดค่าร้อยละ

การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการคิดค่าคะแนนโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

ค่าคะแนน	5	คะแนน	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน	4	คะแนน	หมายถึง	พอใจมาก
ค่าคะแนน	3	คะแนน	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ค่าคะแนน	2	คะแนน	หมายถึง	พอใจน้อย
ค่าคะแนน	1	คะแนน	หมายถึง	ควรปรับปรุง

2) หลักเกณฑ์การแปลผลโดยการแบ่งคะแนนตามช่วง โดยแบ่งช่วงระดับแต่ละระดับ ด้วยวิธีความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตร

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5}
 \end{aligned}$$

$$= \frac{5}{0.80}$$

กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้	
คะแนน 1.00 - 1.80	ควรปรับปรุง
คะแนน 1.81 - 2.60	พอใจน้อย
คะแนน 2.61 - 3.40	พอใจปานกลาง
คะแนน 3.41 - 4.20	พอใจมาก
คะแนน 4.21 - 5.00	พอใจมากที่สุด

3) การแปลผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราร้อยละ หลังจากได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (คะแนนต่ำสุดถึงสูงสุดระหว่าง 1 – 5 คะแนน) จะมีการแปรค่าคะแนนเป็นอัตราร้อยละ ตามสูตรการคำนวณดังนี้

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{5}$$

การแปลผลระดับความพึงพอใจเทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เก็นร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เก็นร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เก็นร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เก็นร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เก็นร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เก็นร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เก็นร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เก็นร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เก็นร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจไม่เก็นร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง
 นำเสนอโดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) สถิตีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบน

มาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและติดต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจ โดยผลการศึกษา แบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นความถี่ของการมารับบริการและช่วงเวลาที่มารับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ความถี่ของการมารับบริการพบว่า ผู้มารับบริการที่หน่วยงานนี้ส่วนใหญ่มารับบริการ 1 ครั้ง/เดือน รองลงมาผู้มารับบริการ 2 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 60.2 และ 22.3 และผู้มารับบริการมากกว่า 2 ครั้ง/เดือนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.5 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ จำนวน ร้อยละของการมารับบริการ

ความถี่	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง/เดือน	232	60.2
2 ครั้ง/เดือน	86	22.3
มากกว่า 2 ครั้ง/เดือน	67	17.5
รวม	385	100.0

ช่วงเวลาที่มารับบริการพบว่า ช่วงเวลาที่มารับบริการส่วนใหญ่อยู่ระหว่างช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 13:01 – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 35.8 และมารับบริการช่วงเวลา 12:01 - 13:00 น.น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.3 รายละเอียดในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าจำนวน ร้อยละช่วงเวลาที่มารับบริการ

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
8:30 - 12:00 น.	165	42.9
12:01 - 13:00 น.	82	21.3
13:01 - 16.30 น.	138	35.8
รวม	382	100.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.4 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 43.6

อายุ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมา มีอายุระหว่าง 20 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.7 และผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 7.8

สถานภาพสมรส ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมา มีสถานภาพ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 25.2 และมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 20.5

การศึกษา ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวส.คิดเป็นร้อยละ 30.4 รองลงมา มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 25.4 และผู้รับบริการมีระดับการศึกษาปริญญาตรีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.6

อาชีพ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพแม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 24.2 รองลงมา มีอาชีพค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 19.5 และผู้รับบริการมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.4

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 26.5 และผู้รับบริการมีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.6 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าจำนวน ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	168	43.6
หญิง	217	56.4
รวม	385	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	30	7.8
20 – 39 ปี	122	31.7
40 – 59 ปี	136	35.3
60 ปีขึ้นไป	97	25.2
รวม	385	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	79	20.5
สมรส	209	54.3
รวม	385	100.00
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	97	25.2
ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	97	25.2
การศึกษา		
ประถมศึกษา	82	21.3
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	98	25.4
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวส.	117	30.4
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	55	14.3
ปริญญาตรี	33	8.6
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	385	100.00
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	28	7.3

ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	44	11.4
ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ	33	8.6
ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ	75	19.5
แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ	93	24.2
นักเรียน/นักศึกษา	21	5.4
เกษตรกร / ประมง	39	10.1
อื่นๆ ระบุ รับจ้างทั่วไป	52	13.5
รวม	385	100.00
รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	68	17.7
5,000 - 10,000 บาท	102	26.5
10,001 - 15,000 บาท	118	30.6
15,001 - 20,000 บาท	70	18.2
20,001 - 25,000 บาท	14	3.6
25,001 - 30,000 บาท	7	1.8
30,001 บาทขึ้นไป	6	1.6
รวม	385	100.00

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มากที่สุด เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการน้อยที่สุดโดย เป็นลำดับที่ 7 มีค่าเฉลี่ย 4.72 หรือร้อยละ 94.4

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.6 พิจารณารายประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจจุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 รองลงมาความพึงพอใจมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.69 หรือร้อยละ 93.8

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ และการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ

เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.6

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.69 หรือร้อยละ 93.8 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.77	0.66	95.4	พอใจมากที่สุด	1
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.76	0.68	95.2	พอใจมากที่สุด	2
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.74	0.69	94.8	พอใจมากที่สุด	4
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.74	0.62	94.8	พอใจมากที่สุด	4
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เสมอภาคและเท่าเทียมกัน	4.73	0.61	94.6	พอใจมากที่สุด	6
6. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.75	0.65	95.0	พอใจมากที่สุด	3
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.72	0.65	94.4	พอใจมากที่สุด	7
ภาพรวม	4.74	0.68	94.8	พอใจมากที่สุด	
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.75	0.58	95.0	พอใจมากที่สุด	2
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ	4.76	0.48	95.2	พอใจมากที่สุด	1
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความ	4.73	0.51	94.6	พอใจมากที่สุด	3

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
คิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website	4.70	0.55	94.0	พอใจมากที่สุด	4
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.69	0.71	93.8	พอใจมากที่สุด	5
ภาพรวม	4.73	0.69	94.6	พอใจมากที่สุด	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.78	0.64	95.6	พอใจมากที่สุด	1
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	1
3. ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ	4.77	0.55	95.4	พอใจมากที่สุด	3
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.73	0.65	94.6	พอใจมากที่สุด	6
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.74	0.64	94.8	พอใจมากที่สุด	5
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้	4.76	0.71	95.2	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.76	0.67	95.2	พอใจมากที่สุด	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.76	0.77	95.2	พอใจมากที่สุด	1
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.74	0.74	94.8	พอใจมากที่สุด	3
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.75	0.71	95.0	พอใจมากที่สุด	2
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.74	0.74	94.8	พอใจมากที่สุด	3
5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ	4.72	0.62	94.4	พอใจมากที่สุด	5
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.69	0.74	93.8	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.73	0.69	94.6	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8 ผู้รับบริการความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการและต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.6 เท่ากัน รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.68	94.8	พอใจมากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.73	0.69	94.6	พอใจมากที่สุด	3
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.67	95.2	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.69	94.6	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.74	0.66	94.8	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการด้านชำระภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจการให้บริการประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 97.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจนและความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจนและจุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 เท่ากัน รองลงมาความพึงพอใจการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มี

ค่าเฉลี่ย 4.86 หรือร้อยละ 97.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 97.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือ ร้อยละ 96.4

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือ ร้อยละ 96.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจ“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 มีค่าเฉลี่ย 4.69 หรือร้อยละ 93.8 แสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.85	0.62	97.0	พอใจมากที่สุด	1
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.84	0.59	96.8	พอใจมากที่สุด	2
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.82	0.57	96.4	พอใจมากที่สุด	5
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.84	0.61	96.8	พอใจมากที่สุด	2
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	4.83	0.62	96.6	พอใจมากที่สุด	4
6. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	4.81	0.63	96.2	พอใจมากที่สุด	6
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.80	0.66	96.0	พอใจมากที่สุด	7
ภาพรวม	4.83	0.66	96.6	พอใจมากที่สุด	
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.81	0.68	96.2	พอใจมากที่สุด	1
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ	4.81	0.67	96.2	พอใจมากที่สุด	1
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.80	0.58	96.0	พอใจมากที่สุด	3
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website	4.79	0.69	95.8	พอใจมากที่สุด	4
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.78	0.62	95.6	พอใจมากที่สุด	5

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ภาพรวม	4.80	0.67	96.0	พอใจมากที่สุด	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.86	0.68	97.2	พอใจมากที่สุด	1
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.83	0.61	96.6	พอใจมากที่สุด	5
3. ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ	4.84	0.59	96.8	พอใจมากที่สุด	3
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	0.66	96.4	พอใจมากที่สุด	6
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.84	0.62	96.8	พอใจมากที่สุด	3
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้	4.85	0.67	97.0	พอใจมากที่สุด	2
ภาพรวม	4.84	0.69	96.8	พอใจมากที่สุด	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.81	0.46	96.2	พอใจมากที่สุด	3
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.83	0.48	96.6	พอใจมากที่สุด	1
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	4
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.82	0.57	96.4	พอใจมากที่สุด	2
5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ	4.80	0.51	96.0	พอใจมากที่สุด	4
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.69	0.40	93.8	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.79	0.62	95.8	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการด้านข้าราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 ในกรณีจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รายละเอียดในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านข้าราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.66	96.6	พอใจมากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.80	0.67	96.0	พอใจมากที่สุด	3
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.69	96.8	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.62	95.8	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.82	0.67	96.4	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจให้บริการอย่างเป็นระบบและมีความเหมาะสม และให้บริการที่เป็นไปตามลำดับของผู้มาใช้บริการ เป็นลำดับที่ 1 ค่าเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 97.0 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการไม่ซับซ้อน เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจระยะเวลาารอคอยรับบริการเหมาะสมน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการโดยตรง เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมามีความพึงพอใจมีบอร์ด /ป้ายประกาศแจ้งชื่อ – สกุล และตำแหน่งบุคลากรผู้ให้บริการชัดเจน เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ผ่านช่องทางไลน์ หรือโทรศัพท์ เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเอาใจใส่และให้การดูแลนักเรียนของครูผู้ดูแลเด็กและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูกับผู้ปกครองและนักเรียน เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 97.0 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจกิจกรรมรายา การพูดจาสุภาพ อ่อนโยนของครู เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจบุคลิกภาพและการแต่งกายของผู้ดูแลเด็กน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอาคารหรือห้องเรียนมีความเหมาะสม เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจการจัดสถานที่รับประทานอาหารมีความเหมาะสม เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจสภาพภายนอกห้องเรียนมีบริเวณกว้างขวาง ร่มรื่น และเป็นไปเพื่อการเรียนรู้ของเด็กและ

การจัดสนามเด็กเล่นให้แก่นักเรียนน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 8 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70 หรือร้อยละ 94.0 เท่ากัน รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีจำนวนบุคลากรให้บริการที่เพียงพอ	4.82	0.52	96.4	พอใจมากที่สุด	4
2. มีขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการไม่ซับซ้อน	4.83	0.53	96.6	พอใจมากที่สุด	3
3. ให้บริการอย่างเป็นระบบและมีความเหมาะสม	4.85	0.57	97.0	พอใจมากที่สุด	1
4. ให้บริการที่เป็นไปตามลำดับของผู้มาใช้บริการ	4.85	0.58	97.0	พอใจมากที่สุด	1
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.80	0.52	96.0	พอใจมากที่สุด	5
6. ระยะเวลาการคอยรับบริการเหมาะสม	4.79	0.49	95.8	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.82	0.56	96.4	พอใจมากที่สุด	
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้าย / สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์จุดให้บริการชัดเจน	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	3
2. มีบอร์ด / ป้ายประกาศแจ้งชื่อ – สกุล และตำแหน่งบุคลากรผู้ให้บริการชัดเจน	4.80	0.52	96.0	พอใจมากที่สุด	2
3. มีกล่องรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	4.77	0.51	95.4	พอใจมากที่สุด	4
4. มีช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ผ่านช่องทางไลน์หรือโทรศัพท์ เพื่อ รับฟังข้อเสนอแนะ	4.76	0.52	95.2	พอใจมากที่สุด	5
5. มีการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการโดยตรง	4.81	0.54	96.2	พอใจมากที่สุด	1
ภาพรวม	4.79	0.58	95.8	พอใจมากที่สุด	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. บุคลิกภาพและการแต่งกายของผู้ดูแลเด็ก	4.79	0.54	95.8	พอใจมากที่สุด	6
2. ความเอาใจใส่และให้การดูแลนักเรียนของครูผู้ดูแลเด็ก	4.85	0.59	97.2	พอใจมากที่สุด	1
3. กิริยามารยาท การพูดจาสุภาพอ่อนโยนของครู	4.84	0.59	96.8	พอใจมากที่สุด	3
4. ความรู้ความสามารถในการสอนหนังสือของครู	4.81	0.53	96.2	พอใจมากที่สุด	4
5. ความรับผิดชอบในการสอนของครู	4.80	0.56	96.0	พอใจมากที่สุด	5
6. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูกับผู้ปกครองและนักเรียน	4.85	0.57	97.0	พอใจมากที่สุด	1
ภาพรวม	4.82	0.59	96.4	พอใจมากที่สุด	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. อาคารหรือห้องเรียนมีความเหมาะสม	4.79	0.52	95.8	พอใจมากที่สุด	1
2. สภาพความแข็งแรง ความปลอดภัยของอาคารเรียน	4.77	0.51	95.4	พอใจมากที่สุด	3
3. ความสะอาดของสถานที่และสภาพแวดล้อมภายในศูนย์	4.75	0.52	95.0	พอใจมากที่สุด	5
4. ห้องเรียนจัดให้มีมุมประสบการณ์สำหรับเด็กได้อย่างเหมาะสม	4.74	0.50	94.8	พอใจมากที่สุด	7
5. ห้องน้ำห้องส้วม มีความสะอาดและปลอดภัย	4.75	0.52	95.0	พอใจมากที่สุด	5

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
6. สภาพภายนอกห้องเรียนมีบริเวณกว้างขวาง ร่มรื่น และเป็นไปเพื่อการเรียนรู้ของเด็ก	4.70	0.51	94.0	พอใจมากที่สุด	8
7. การจัดสถานที่รับประทานอาหารมีความเหมาะสม	4.78	0.53	95.6	พอใจมากที่สุด	2
8. การจัดสนามเด็กเล่นให้แก่นักเรียน	4.70	0.53	94.0	พอใจมากที่สุด	8
9. การจัดการจราจรบริเวณด้านหน้าโรงเรียน	4.76	0.49	95.2	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.75	0.54	95.0	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.56	96.4	พอใจมากที่สุด	1
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.79	0.58	95.8	พอใจมากที่สุด	3
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.59	96.4	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.54	95.0	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.80	0.63	96.0	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจการให้บริการประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความ

พึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการ และความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจให้บริการเก็บกวาด บำรุงรักษา ความสะอาดอย่างสม่ำเสมอมากที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการนอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 97.0 รองลงมา มีความพึงพอใจมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์) เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำ ข้อมูลแก่ผู้รับบริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนได้ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ เพียงพอต่อการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการมี เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	ค่าร้อยละของคะแนน	การแปลผล	ลำดับที่
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.84	0.66	96.8	พอใจมากที่สุด	1
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.81	0.68	96.2	พอใจมากที่สุด	4
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	5
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.83	0.69	96.6	พอใจมากที่สุด	2
5. ความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.83	0.69	96.6	พอใจมากที่สุด	2
6. ให้บริการเก็บกวาด บำรุงรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ	4.79	0.60	95.8	พอใจมากที่สุด	7

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
7. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.80	0.67	96.0	พอใจมากที่สุด	5
ภาพรวม	4.81	0.60	96.2	พอใจมากที่สุด	
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์)	4.84	0.65	96.4	พอใจมากที่สุด	2
2. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	5
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	4.83	0.65	96.6	พอใจมากที่สุด	3
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	4.85	0.75	97.0	พอใจมากที่สุด	1
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.82	0.64	96.4	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.83	0.67	96.6	พอใจมากที่สุด	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.64	95.0	พอใจมากที่สุด	6
2. ให้บริการด้วยความสะดวก เรียบร้อยและรวดเร็ว	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	5
3. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.79	0.71	95.8	พอใจมากที่สุด	4
4. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.74	96.0	พอใจมากที่สุด	3
5. เจ้าหน้าที่ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.83	0.60	96.6	พอใจมากที่สุด	2
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้	4.84	0.66	96.8	พอใจมากที่สุด	1
ภาพรวม	4.80	0.71	96.0	พอใจมากที่สุด	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.81	0.74	96.2	พอใจมากที่สุด	1
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.82	0.71	96.4	พอใจมากที่สุด	2
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.79	0.74	95.8	พอใจมากที่สุด	4
4. อุปกรณ์ / เครื่องมือต่างๆในการให้บริการมีความเหมาะสม เพียงพอ มีความทันสมัยและมีคุณภาพ	4.78	0.77	95.6	พอใจมากที่สุด	5
5. มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณที่สาธารณะอย่างทั่วถึง	4.80	0.74	96.0	พอใจมากที่สุด	3
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.76	0.69	95.2	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.79	0.67	95.8	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 ในกรณีจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.60	96.2	พอใจมากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.83	0.67	96.6	พอใจมากที่สุด	1
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.71	96.0	พอใจมากที่สุด	3
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.67	95.8	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.81	0.69	96.2	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการด้านการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจการให้บริการประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.6

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน และการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้นเป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ

95.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.71 หรือร้อยละ 94.2

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ และให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการเป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8 เท่ากัน

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70 หรือร้อยละ 94.0 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.77	0.76	95.4	พอใจมากที่สุด	1
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.77	0.76	95.4	พอใจมากที่สุด	1
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.76	0.74	95.2	พอใจมากที่สุด	3
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.75	0.74	95.0	พอใจมากที่สุด	4
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	4.75	0.71	95.0	พอใจมากที่สุด	4
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.74	0.76	94.8	พอใจมากที่สุด	6
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.73	0.69	94.6	พอใจมากที่สุด	7
ภาพรวม	4.75	0.67	95.0	พอใจมากที่สุด	
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.75	0.60	95.0	พอใจมากที่สุด	2
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ	4.76	0.69	95.2	พอใจมากที่สุด	1
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความ			95.0		

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
คิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.75	0.61		พอใจมากที่สุด	2
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website	4.74	0.62	94.8	พอใจมากที่สุด	4
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.71	0.65	94.2	พอใจมากที่สุด	5
ภาพรวม	4.74	0.60	94.8	พอใจมากที่สุด	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.77	0.71	95.4	พอใจมากที่สุด	1
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.74	0.65	94.8	พอใจมากที่สุด	5
3. ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ	4.77	0.67	95.4	พอใจมากที่สุด	1
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.75	0.61	95.0	พอใจมากที่สุด	4
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	0.69	95.2	พอใจมากที่สุด	3
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้	4.74	0.66	94.8	พอใจมากที่สุด	5
ภาพรวม	4.76	0.61	95.2	พอใจมากที่สุด	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.75	0.65	95.0	พอใจมากที่สุด	1
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.74	0.64	94.8	พอใจมากที่สุด	2
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.73	0.66	94.6	พอใจมากที่สุด	3
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.72	0.62	94.4	พอใจมากที่สุด	4
5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ	4.71	0.61	94.2	พอใจมากที่สุด	5
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.70	0.65	94.0	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.73	0.67	94.6	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการด้านการการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0 ในกรณีจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.6 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.67	95.0	พอใจมากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.74	0.60	94.8	พอใจมากที่สุด	3
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.61	95.2	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.67	94.6	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.75	0.71	95.0	พอใจมากที่สุด	

สรุป ความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

สรุปในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการทุกภารกิจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาภารกิจแต่ละภารกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านชำระภาษี เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านการจัดเก็บขยะ เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.12 สรุป ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. การให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	4.74	0.66	94.8	พอใจมากที่สุด	5
2. การให้บริการด้านชำระภาษี	4.82	0.67	96.4	พอใจมากที่สุด	1
3. การให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.80	0.63	96.0	พอใจมากที่สุด	3
4. การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.81	0.69	96.2	พอใจมากที่สุด	2

5. การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะ	4.75	0.71	95.0	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.78	0.79	95.6	พอใจมากที่สุด	

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2560 องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 5 งาน ได้แก่ ดังนี้ 1) การให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 2) การให้บริการด้านชำระภาษี 3) การให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 4) การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน 5) การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะ โดยมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 94.8 ร้อยละ 96.4 ร้อยละ 96.0 ร้อยละ 96.2 และร้อยละ 95.0

$$\begin{aligned}
 \text{คำนวณ} &= \frac{478.4}{5} \\
 &= 95.68 \\
 \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน}
 \end{aligned}$$

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

- ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ”
 - อยากให้มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกประจำหน้าสำนักงาน บางครั้งทำไม่ถูก
- ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “ช่องทางการให้บริการ”
 - โทรศัพท์ติดต่อยาก ไม่มีคนรับสาย
 - ควรมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย
 - ไม่ค่อยรู้ข่าวสารของอบต.
 - การร้องทุกข์ไม่ค่อยได้รับความสะดวก บางครั้งไม่กล้าพูด
- ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “บุคลากรผู้ให้บริการ”
 - แต่งกายไม่แตกต่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ
- ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ”
 - ตกแต่งสำนักงานให้มีความร่มรื่น
 - ที่นั่งในการรอรับบริการในสำนักงานคับแคบ
 - อยากให้มีหนังสือพิมพ์ ตู้น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับผู้มารับบริการ
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเครื่องเล่นสนามมีน้อย

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน น้ำ ไฟ)
 - ถนนในซอยไม่ดี รถวิ่งเร็วและเสียงดัง
 - น้ำสำหรับบริโภคไม่สะอาด สีขุ่น

- (3) ไฟทางไม่สว่าง เกิดอุบัติเหตุบ่อย
2. ต้องการให้จัดเก็บขยะให้บ่อยขึ้นและทั่วถึง

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการทุกภารกิจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาภารกิจแต่ละภารกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านชำระภาษี เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านการจัดเก็บขยะ เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8

5.2 ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมผลการดำเนินงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร มีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายและแผนพัฒนาในด้านต่างๆแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการและการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความมุ่งหมายเพื่อการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในตำบล เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง อันจะส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชนดีขึ้น จะเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศมากที่สุด บทบาทและภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นบทบาทที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้นภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีกลไกการบริหารจัดการที่โปร่งใส ชัดเจน เป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วน ร่วมในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในทุกขั้นตอนเพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ดี ทั้งนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบล มีการบริหารจัดการโดยยึดถือตามหลักการพื้นฐานธรรมาภิบาล (Good governance) อย่างเคร่งครัดแล้ว ถือได้ว่าเป็นการบริหารจัดการมิติใหม่ที่จะสร้างสรรค์ ประชาธิปไตยจากฐานรากที่แท้จริง ชุมชนจะสามารถอยู่ร่วมกันสร้างสรรค์ และจรรโลงให้ เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างแท้จริงต่อไป

จากผลสรุปการศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1 องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ต้องมีการจัดทำแผนพัฒนาหน่วยงาน และมีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต้องเข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบของตนเอง การจัดทำแผนพัฒนาจะต้องมาจากความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

2 องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร จะต้องมีการกำกับ และติดตามประเมินผล นำผลการประเมินมาทำการปรับปรุงแก้ไขอย่างแท้จริง

3 องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละด้าน และมีการดำเนินการทั้งเชิงรับและเชิงรุกอย่างรวดเร็ว

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

แม้ว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภาพรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่ยังมีงานบริการที่ต้องมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น ได้แก่ การให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ความพึงพอใจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและต่อช่องทางการให้บริการ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามและความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ต้องปรับปรุงช่องทางการให้บริการ พิจารณาทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการรับฟังที่มีอยู่ กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถาม รายละเอียดต่างๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้ง ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ และติดต่อกลับไปภายในภายหลัง ประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเอง และต้องจัดทำแผนสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคล สื่อกิจกรรม สื่อมวลชนและสื่อโซเชียลมีเดียหรือป้ายประกาศหรือโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิวที่ดึงดูดใจความสนใจของประชาชน เค้น สะดุดตา สีสันที่สวยงาม มีภาพและตัวอักษรที่ชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง และมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

5.2.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

1. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ”

(1) ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 1 คน ด้านหน้าจุดให้บริการ ต้องมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ สามารถช่วยเหลือผู้รับบริการในการออกแบบฟอร์ม แนะนำ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง

2. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “ช่องทางการให้บริการ”

(1) ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำหน้าสำนักงานหรือจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อรับโทรศัพท์ตลอดเวลา
(2) ตรวจสอบประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงประชาชนว่าได้ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางใดบ้าง ผลตอบรับเป็นอย่างไร เมื่อมีปัญหาจะต้องรีบดำเนินการแก้ไข

(3) การอบรมแกนนำชาวบ้านในการทำหน้าที่สื่อสารไปบอกต่อ การประชุมประจำเดือน และการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายหอกระจายข่าว

(4) ควรจัดทำคู่มือการร้องทุกข์/ร้องเรียน จัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ มอบหมายผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบให้ดำเนินการแก้ไขตามคำร้องทุกข์ เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้วให้รายงานผลต่อผู้บริหารที่รับผิดชอบ

3. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “บุคลากรผู้ให้บริการ”

(1) ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อพนักงานได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะ ทักษะที่ดี มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ

(2) กำหนดการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้แตกต่างจากผู้รับบริการ ให้แลดูสุภาพ เรียบร้อย เมื่อผู้รับบริการไปรับบริการ จะได้ติดต่อได้ถูกต้องและรวดเร็ว

4. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ”

(1) ปรับภูมิทัศน์ทั้งภายนอกและภายในสำนักงานอบต.ให้ดูร่มเย็น ร่มรื่น เช่น มีกระถางต้นไม้/ ดอกไม้ให้มีสีสัน สวยงาม ดูแล้วยสบายตา สบายใจ จัดอุปกรณ์ที่ประชาชนต้องการ เช่น โต๊ะ/ที่นั่ง ทวี ตู้น้ำดื่ม นสพ. และมีการจัดแบ่งพื้นที่ให้ชัดเจน

(2) ทัศนียภาพพัฒนาเด็กเล็ก ต้องปรับภูมิทัศน์ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ในการจัดการเรียนการสอนทั้งภายในและภายนอก ให้เด็กได้รับแต่สิ่งที่ดีเหมาะสมกับวัย เช่น ปลุกต้นไม้ พรวนดิน ใส่ปุ๋ย รดน้ำต้นไม้ เป็นต้น จะได้มีบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดี น่าดู น่าอยู่ น่าเรียน จะทำให้เด็กได้รับประสบการณ์ตรง มีพัฒนาการทุกด้านเหมาะสมตามวัยและมีประสิทธิภาพ สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดีมีสภาพแวดล้อม/สิ่งต่างๆให้เด็กมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ในการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของตน

5.2.4 ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

1) ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน น้ำ ไฟฟ้า)

(1) ถนนแคบ รถวิ่งเร็ว ควรจัดทำลูกระนาดเป็นระยะๆ เพื่อชะลอรถให้วิ่งช้าลง

(2) ปัญหาน้ำขุ่น ไม่สะอาด บริโภคไม่ได้

- น้ำประปาไม่สะอาด มีสีขุ่น ควรตรวจสอบหาสาเหตุ อาจเกิดจากใช้มานานแล้วเกิดการรั่วซึมที่บริเวณบ่อน้ำใต้ดิน ต้องสำรวจความต้องการและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบรุนแรง ต้องใช้รถบรรทุกน้ำไปแจก/รณรงค์ให้ประชาชนเก็บกักน้ำฝนไว้ใช้

- ให้ปรับปรุงแก้ไขกรณีน้ำประปาไม่ผ่านเกณฑ์คุณภาพน้ำประปาของกรมอนามัย ให้สู่มเก็บตัวอย่างน้ำตรวจวิเคราะห์จนกว่าคุณภาพน้ำจะผ่านเกณฑ์

- เฝ้าระวังคุณภาพน้ำโดยการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำทางด้านกายภาพ เคมี และแบคทีเรียทุกปีและตรวจวัดคลอรีนอิสระคงเหลือในน้ำประปาให้เป็นไปตามกำหนดทุกสัปดาห์ กรณีถ้าต่ำกว่ามาตรฐาน จะต้องปรับปรุงแก้ไข และแจ้งผลคุณภาพน้ำให้ประชาชนทราบเป็นระยะๆ

- ดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการน้ำประปาเป็นน้ำประปาดื่มได้อย่างต่อเนื่อง

(3) ปัญหาไฟทางชำรุด/สว่างไม่สม่ำเสมอ อบต.ควรทำการสำรวจตรวจสอบอุปกรณ์ เช่น หลอดไฟเสีย/ยังไม่มีเสาไฟฟ้า ให้จัดสรรงบประมาณทำการแก้ไข ติดตั้งไฟส่องทางในพื้นที่เสี่ยงให้ทั่วถึง

2) ปัญหาด้านการจัดเก็บขยะ ควรพัฒนาสิ่งแวดล้อมในชุมชนให้มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะเรื่องขยะมูลฝอยจากครัวเรือน ที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยและชีวิตของประชาชนในชุมชน โดยอบต.ต้องดำเนินการ ดังนี้

(1) ดำเนินการจัดเก็บขยะมูลฝอยไม่ให้มีขยะตกค้าง

(2) การสร้างจิตสำนึกและควรตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมและสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการคัดแยกขยะ นำส่วนที่มีประโยชน์มาใช้งานใหม่หรือทำเป็นธนาคารขยะ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงสร้างพื้นฐานบางบุตร

อ.บ้านค่าย จ.ระยอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตระหนักในภารกิจในการให้บริการประชาชน รวมทั้งการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและธรรมาภิบาลให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจจากประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงมหาดไทย โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้ขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าประเมินผลการให้บริการ และขออนุญาตเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ ด้วย

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบและในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านและเติมข้อความ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มารับบริการและการติดต่อใช้บริการ

1. ความถี่ของการมารับบริการ

- (1) ☐ ครั้ง/เดือน (2) ☐ 2 ครั้ง/เดือน (3) ☐ มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน

2. ช่วงเวลาที่มารับบริการ

- (1) ☐ 8:30 - 12:00 น. (2) ☐ 12:01 - 13:00 น. (3) ☐ 13:01 - 16.30 น.

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ

เพศ

- (1) ☐ ชาย (2) ☐ หญิง

อายุ

- (1) ☐ ต่ำกว่า 20 ปี (2) ☐ 20 - 39 ปี
(3) ☐ 40 - 59 ปี (6) ☐ 60 ปีขึ้นไป

สถานภาพ

- (1) ☐ โสด (2) ☐ สมรส (3) ☐ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

การศึกษา

- (1) ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน (2) ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.
(3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวส. (4) ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
(5) ☐ ปริญญาตรี (6) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ

- (1) ☐ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (2) ☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท
(3) ☐ ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ (4) ☐ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ
(5) ☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ (6) ☐ นักเรียน / นักศึกษา
(7) ☐ เกษตรกร / ประมง (8) ☐ อื่นๆ.....

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

- (1) ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท (2) ☐ 5,000 - 10,000 บาท
(3) ☐ 10,001 - 15,000 บาท (4) ☐ 15,001 - 20,000 บาท
(5) ☐ 20,001 - 25,000 บาท (6) ☐ 25,001 - 30,000 บาท
(7) ☐ 30,000 ขึ้นไป

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ					
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ให้บริการเก็บกวาด บำรุงรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ					
7. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์)					
2. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ					
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว					
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ให้บริการด้วยความสะดวก เรียบร้อยและรวดเร็ว					
3. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
4. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ เพียงพอต่อการให้บริการ					
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. อุปกรณ์ / เครื่องมือต่างๆในการให้บริการมีความเหมาะสม เพียงพอ มีความทันสมัยและมีคุณภาพ					
5. มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณที่สาธารณะอย่างทั่วถึง					
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ”

- (1)
- (2)
- (3)

2. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “ช่องทางการให้บริการ”

- (1)
- (2)
- (3)

3. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “บุคลากรผู้ให้บริการ”

- (1)
- (2)
- (3)

4. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ”

- (1)
- (2)
- (3)

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตระหนักในภารกิจในการให้บริการประชาชน รวมทั้งการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและธรรมาภิบาลให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจจากประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงมหาดไทย โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้ขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าประเมินผลการให้บริการ และขอรับรองเพื่อ นำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ ด้วย

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบและในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านและเติมข้อความ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มารับบริการและการติดต่อใช้บริการ

1. ความถี่ของการมารับบริการ

(1) ☐ ครั้ง/เดือน (2) ☐ 2 ครั้ง/เดือน (3) ☐ มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน

2. ช่วงเวลาที่มารับบริการ

(1) ☐ 8:30 - 12:00 น. (2) ☐ 12:01 - 13:00 น. (3) ☐ 13:01 - 16:30 น.

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ

เพศ

(1) ☐ ชาย (2) ☐ หญิง

อายุ

(1) ☐ ต่ำกว่า 20 ปี (2) ☐ 20 - 39 ปี
(3) ☐ 40 - 59 ปี (6) ☐ 60 ปีขึ้นไป

สถานภาพ

(1) ☐ โสด (2) ☐ สมรส (3) ☐ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

การศึกษา

(1) ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน (2) ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.
(3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวส. (4) ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
(5) ☐ ปริญญาตรี (6) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ

(1) ☐ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (2) ☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท
(3) ☐ ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ (4) ☐ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ
(5) ☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ (6) ☐ นักเรียน / นักศึกษา
(7) ☐ เกษตรกร / ประมง (8) ☐ อื่นๆ.....

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

(1) ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท (2) ☐ 5,000 - 10,000 บาท
(3) ☐ 10,001 - 15,000 บาท (4) ☐ 15,001 - 20,000 บาท
(5) ☐ 20,001 - 25,000 บาท (6) ☐ 25,001 - 30,000 บาท
(7) ☐ 30,001 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 3(1) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจบริการ.....

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					

2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน					
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เสมอภาคและเท่าเทียมกัน					
6. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน					
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ					
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อ ง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website					
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ					
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ					
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่ง คอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ					
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ”

- (1)
- (2)
- (3)

2. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “ช่องทางการให้บริการ”

- (1)
- (2)
- (3)

3. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “บุคลากรผู้ให้บริการ”

- (1)

(2)

(3)

4. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ”

(1)

(2)

(3)

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตระหนักในภารกิจในการให้บริการประชาชน รวมทั้งการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและธรรมาภิบาลให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจจากประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงมหาดไทย โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้ขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าประเมินผลการให้บริการ และขอแนะนำเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ ด้วย

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบและในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านและเติมข้อความ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มารับบริการและการติดต่อใช้บริการ

1. ความถี่ของการมารับบริการ

(1) ☐ ครั้ง/เดือน (2) ☐ 2 ครั้ง/เดือน (3) ☐ มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน

2. ช่วงเวลาที่มารับบริการ

(1) ☐ 8:30 - 12:00 น. (2) ☐ 12:01 - 13:00 น. (3) ☐ 13:01 - 16.30 น.

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ

เพศ

(1) ☐ ชาย (2) ☐ หญิง

อายุ

(1) ☐ ต่ำกว่า 20 ปี (2) ☐ 20 - 39 ปี
(3) ☐ 40 - 59 ปี (6) ☐ 60 ปีขึ้นไป

สถานภาพ

(1) ☐ โสด (2) ☐ สมรส (3) ☐ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

การศึกษา

(1) ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน (2) ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.
(3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวส. (4) ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
(5) ☐ ปริญญาตรี (6) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ

(1) ☐ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (2) ☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท
(3) ☐ ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ (4) ☐ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ
(5) ☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ (6) ☐ นักเรียน / นักศึกษา
(7) ☐ เกษตรกร / ประมง (8) ☐ อื่นๆ.....

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

(1) ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท (2) ☐ 5,000 - 10,000 บาท
(3) ☐ 10,001 - 15,000 บาท (4) ☐ 15,001 - 20,000 บาท
(5) ☐ 20,001 - 25,000 บาท (6) ☐ 25,001 - 30,000 บาท
(7) ☐ 30,001 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีจำนวนบุคลากรให้บริการที่เพียงพอ					

2. มีขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการไม่ซับซ้อน					
3. ให้บริการอย่างเป็นระบบและมีความเหมาะสม					
4. ให้บริการที่เป็นไปตามลำดับของผู้มาใช้บริการ					
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
6. ระยะเวลารอคอยรับบริการเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้าย / สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์จุดให้บริการชัดเจน					
2. มีบอร์ด / ป้ายประกาศแจ้งชื่อ – สกุล และตำแหน่งบุคลากรผู้ให้บริการชัดเจน					
3. มีกล่องรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ					
4. มีช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ผ่านช่องทางไลน์หรือโทรศัพท์ เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ					
5. มีการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการโดยตรง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. บุคลิกภาพและการแต่งกายของผู้ดูแลเด็ก					
2. ความเอาใจใส่และการดูแลนักเรียนของครูผู้ดูแลเด็ก					
3. กิริยามารยาท การพูดจาสุภาพอ่อนโยนของครู					
4. ความรู้ความสามารถในการสอนหนังสือของครู					
5. ความรับผิดชอบในการสอนของครู					
6. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูกับผู้บริหารและ นักเรียน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. อาคารหรือห้องเรียนมีความเหมาะสม					
2. สภาพความแข็งแรง ความปลอดภัยของอาคารเรียน					
3. ความสะอาดของสถานที่และสภาพแวดล้อมภายในศูนย์					
4. ห้องเรียนจัดให้มีมุมประสบการณ์สำหรับเด็กได้อย่างเหมาะสม					
5. ห้องน้ำห้องส้วม มีความสะอาดและปลอดภัย					
6. สภาพภายนอกห้องเรียนมีบริเวณกว้างขวาง ร่มรื่น และเป็นไปเพื่อการเรียนรู้ของเด็ก					
7. การจัดสถานที่รับประทานอาหารมีความเหมาะสม					
8. มีการจัดห้องพยาบาลสำหรับแยกเด็กที่ป่วยออกมาดูแลต่างหาก					
9. การจัดสนามเด็กเล่นให้แก่นักเรียน					
10. การจัดการจราจรบริเวณด้านหน้าโรงเรียน					
ภาพรวม					

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ”

- (1)
- (2)
- (3)

2. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “ช่องทางการให้บริการ”

- (1)
- (2)
- (3)

3. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “บุคลากรผู้ให้บริการ”

- (1)
- (2)
- (3)

4. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการให้บริการด้าน “สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ”

- (1)
- (2)
- (3)
