



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

โดย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

กันยายน 2559

ชื่องานวิจัย	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัด กาญจนบุรี
ผู้วิจัย	สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ปีที่วิจัย	พ.ศ. 2559

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอต่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบถึงผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการหรือไม่ เพื่อใช้ผลการประเมินดังกล่าวสำหรับแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวม

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นสำหรับการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ซึ่งช่วยให้การศึกษานี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์ของการประเมิน

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
กันยายน 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	จ
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	11
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	25
ตัวแปรที่ศึกษา.....	25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25
วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	26
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	27

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล.....	29
ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการกองคลัง	31
ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการกองช่าง.....	34
ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการกองสวัสดิการสังคม.....	37
ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น.....	40
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	43
5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	45
สรุปผลการศึกษา	45
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้.....	46
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	47
บรรณานุกรม	48
ภาคผนวก	50
ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51

บัญชีตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ.....	29
2	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา	30
3	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการกองคลัง.....	31
4	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการกองช่าง.....	34
5	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการกองสวัสดิการสังคม.....	37
6	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น.....	40
7	สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ.....	43
8	สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	44

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดน่าน

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดน่าน ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็นดังต่อไปนี้ คือ

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจในครั้งนี้ดำเนินการในเดือนกันยายน พ.ศ. 2559 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 1) งานบริการกองคลัง จำนวน 338 คน 2) งานบริการกองช่าง จำนวน 34 คน 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม จำนวน 323 คน และ 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น จำนวน 372 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ที่มีคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และความเชื่อมั่น (reliability) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. ประเด็นของการศึกษา

1) งานบริการกองคลัง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ
5. แบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
10. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
20. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

2) งานบริการกองช่าง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนเป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้ให้บริการ
4. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
6. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน

ด้านช่องทางการให้บริการ

7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
9. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ

บริการ

19. ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ
20. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
21. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
22. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
23. วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการมีความทันสมัย

3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. คุณภาพของการดำเนินการด้านงานสังคมสงเคราะห์ เช่น การช่วยเหลือผู้ทุกข์ยาก การช่วยเหลือผู้ประสบภัย การช่วยเหลือผู้สูงอายุ
2. การดำเนินงานพัฒนาชุมชนมีความหลากหลาย ครอบคลุมด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และสิ่งแวดล้อม

3. คุณภาพของการจัดกิจกรรมส่งเสริมอาชีพ หรือส่งเสริมรายได้ให้กับชุมชน
4. มีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนอย่างสม่ำเสมอ
5. การดำเนินงานครอบคลุมทุกพื้นที่
6. มีการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ
7. ขั้นตอนการขอรับความช่วยเหลือหรือรับบริการมีความสะดวก รวดเร็ว

ด้านช่องทางการให้บริการ

8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
10. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการดำเนินงาน
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินงาน
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

16. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ
17. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการจัดกิจกรรม
18. สถานที่ดำเนินการเหมาะสม
19. เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย
20. มีการติดป้ายหรือแจ้งข่าวสารการให้บริการ

4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. การจัดเก็บข้อมูลทะเบียนราษฎรมีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย
2. การขอรับบริการด้านข้อมูล เช่น การขอสำเนาข้อมูลส่วนตัวมีความสะดวก รวดเร็ว
3. การรักษาความลับของข้อมูลเป็นไปอย่างเคร่งครัด
4. การดำเนินการด้านทะเบียนคนเกิด คนตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ หรือทะเบียนบ้านมี

ความถูกต้อง

5. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา
6. การดำเนินการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง

ด้านช่องทางการให้บริการ

7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
9. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

10. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
11. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ
12. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการดำเนินงาน
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินงาน สามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสม
14. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

16. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ
17. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการจัดกิจกรรม

18. สถานที่ดำเนินการเหมาะสม
19. เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย
20. มีการติดป้ายหรือแจ้งข่าวสารแนะนำการให้บริการ

2. ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานบริการกองคลัง	4.69	93.80	มากที่สุด
2. งานบริการกองช่าง	4.71	94.20	มากที่สุด
3. งานบริการกองสวัสดิการสังคม	4.67	93.40	มากที่สุด
4. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น	4.67	93.40	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.68	93.60	มากที่สุด

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

2. การให้บริการในงานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

3. การให้บริการในงานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40
4. การให้บริการในงานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้
 - 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20
 - 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40
 - 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40
 - 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20
5. การให้บริการในงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้
 - 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60
 - 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40
 - 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00
 - 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้ในการรักษาหรือการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง
2. ผู้บริหารของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ
3. ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพการติดตามกำกับดูแลการบริหารงานและคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติงานประจำปี
4. ควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบการบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารและการให้บริการดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี
5. เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นควรนำผลการศึกษาดังกล่าวไปใช้สำหรับการรายงานการปฏิบัติราชการต่อหน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้งประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

6. ผู้บริหารของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นควรพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชน เพื่อริเริ่มกิจกรรมอื่น ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ
2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการศึกษา

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง (decentralize) ลงเหลือภารกิจหลักเท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองปัญหา ความต้องการ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยได้กำหนดไว้ในมาตรา 78 และมาตรา 281 ที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลังอย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมาย ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเองให้เกิดประโยชน์สุข

เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเพื่อกระจายอำนาจในการบริหารราชการให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เทศบาลจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มีฐานะเป็นนิติบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ซึ่งกฎหมายฉบับนี้ยังได้กำหนดภาระหน้าที่ของเทศบาล ได้แก่ หน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีความสำคัญในการเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองเพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น รับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และร่วมมือแก้ไขปัญหาลงท้องถิ่นของตน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาบนพื้นฐานของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ซึ่งเป็นหลักการปกครองที่เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข

ประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กติกาต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม 2) หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม มีการสร้างค่านิยมที่ดีให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรหรือสมาชิกในสังคมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละ ซื่อสัตย์สุจริต มีระเบียบวินัย 3) หลักความโปร่งใส คือ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบและกลไกของการทำงาน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก มีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน 4) หลักความมีส่วนร่วม คือ การทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ โดยจัดให้มีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การแสดงประชามติ ขจัดกาผูกขาด ช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกัน 5) หลักความรับผิดชอบ คือ การที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติภารกิจของตนอย่างดี มุ่งให้บริการแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก รับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานของตน และพร้อมปรับปรุงแก้ไข และ 6) หลักความคุ้มค่า คือ การบริหารจัดการโดยยึดหลักความประหยัด และคุ้มค่ากับจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยรวม

ผลของการสำรวจในครั้งนี้จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชน อีกทั้งเป็นข้อมูลสำหรับการประเมินประสิทธิภาพในการบริการ และใช้ผลของการศึกษาในครั้งนี้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน สามารถตรวจสอบหาจุดอ่อน จุดแข็งในการบริหารจัดการ และวางแผนแก้ไขจุดอ่อน เสริมจุดแข็ง เพื่อให้การบริหารจัดการมุ่งสู่ประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดน่าน ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ในประเด็นต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ช่วยให้เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในกิจการสาธารณะ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นทราบศักยภาพในการปฏิบัติราชการ และมีข้อมูลที่น่าไปสู่การติดตามผลและการพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม

3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเป็นส่วนหนึ่งของกลไกการควบคุม การติดตาม และตรวจสอบการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อช่วยให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

ขอบเขตของการศึกษา

1. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาคือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นในประเด็นต่อไปนี้ คือ

- 1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น จำแนกตามงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานบริการกองคลัง จำนวน 2,814 คน
- 2) งานบริการกองช่าง จำนวน 37 คน
- 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม จำนวน 2,046 คน
- 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น จำนวน 11,872 คน

2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์เก้น (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553) โดยจำแนกตามประเภทงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานบริการกองคลัง จำนวน 338 คน
- 2) งานบริการกองช่าง จำนวน 34 คน
- 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม จำนวน 323 คน
- 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น จำนวน 372 คน

3. ระยะเวลาในการศึกษา

เดือนกันยายน พ.ศ. 2559

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทศบาลเมือง หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในที่นี้หมายถึง เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอดำรงวิทยะปาริ วัง จังหวัดกาญจนบุรี

2. ประชาชน หมายถึง ผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอต่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานให้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติในทางบวกของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอต่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยจำแนกออกเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. งานให้บริการของเทศบาลตำบล หมายถึง งานที่เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอต่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการใน 4 งาน ได้แก่ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภotáมะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภotáมะกา จังหวัดกาญจนบุรี
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภotáมะกา จังหวัดกาญจนบุรี

1.1 ประวัติและตราสัญลักษณ์

ความเป็นมาของเทศบาลตำบลท่าเรือพระแท่น

เทศบาลตำบลท่าเรือพระแท่น เดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาลมีชื่อว่า “สุขาภิบาลท่าเรือ” ต่อมาได้รับการจัดตั้งให้เป็นเทศบาลตำบลท่าเรือพระแท่น เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2528 โดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลตำบลท่าเรือพระแท่น จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ.2528 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่ม 102 ตอนที่ 130 ลงวันที่ 20 กันยายน 2528 เป็นต้นมา

จนกระทั่งเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2547 กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศการเปลี่ยนแปลงฐานะจาก "เทศบาลตำบลท่าเรือพระแท่น" เป็น "เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น" โดยตั้งอยู่ในเขตอำเภotáมะกา จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งมีเนื้อที่ ทั้งหมด 7.26 ตารางกิโลเมตร โดยมีพื้นที่ครอบคลุม 2 ตำบล คือ ตำบลท่าเรือ และตำบลตะคร้อเอนบางส่วน

ตราสัญลักษณ์



ความหมายตราประจำเทศบาล

เนื่องจากในสมัยโบราณการคมนาคมอาศัยทางน้ำเป็นหลักทั้งในด้านขนส่งสินค้า และติดต่อระหว่างตำบล อำเภอ และจังหวัด ตำบลท่าเรือเป็นตำบลหนึ่งที่มีเรือสินค้า และประชาชนจากจังหวัดต่าง ๆ จะต้องมาขึ้นบกที่ตำบลนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนชาวพุทธในแต่ละปีจากจังหวัดต่าง ๆ ที่อยู่ใกล้เคียงจำนวนมากจะเดินทางโดยทางเรือจากจังหวัดราชบุรีมาตามลำน้ำแม่กลองมาขึ้นบกที่ตำบลท่าเรือเพื่อเดินทางไปนมัสการพระแท่นดงรัง ด้วยเหตุนี้จึงใช้ดวงตราที่มีรูปเรือจอดเทียบท่าและพระแท่นดงรังเป็นเครื่องหมายของเทศบาล

1.2 ข้อมูลสภาพทั่วไป

1) ลักษณะที่ตั้ง

สภาพทั่วไปของเทศบาล

เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นเดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาล มีชื่อว่า “สุขาภิบาลท่าเรือ” ต่อมาได้รับการจัดตั้งให้เป็น “เทศบาลตำบลท่าเรือพระแท่น” เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2528 โดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลตำบลท่าเรือพระแท่น จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2528 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่ม 102 ตอนที่ 130 ลงวันที่ 20 กันยายน 2528 เป็นต้นมา จนกระทั่งเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2547 กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศการเปลี่ยนแปลงฐานะเทศบาลตำบลท่าเรือพระแท่นเป็นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

ที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ตั้งอยู่ในเขตอำเภot่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรีอยู่ห่างจากกรุงเทพฯ ทางรถยนต์ประมาณ 100 กิโลเมตรและห่างจากจังหวัดกาญจนบุรี ประมาณ 28 กิโลเมตรครอบคลุมพื้นที่ของตำบลท่าเรือทั้งตำบลและตำบลตะคร้ำเอนบางส่วน มีพื้นที่ทั้งหมด 7.26 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	จรดคลองส่งน้ำชลประทาน (คลอง 3 ช้าย)
ทิศตะวันออก	จรดเส้นแบ่งเขตชนานกับถนนตะคร้ำเอนและถนน แสงชูโตใหม่
ทิศตะวันตก	จรดแม่น้ำแม่กลองและเส้นแบ่งเขตชนานกับถนนพระแท่น
ทิศใต้	จรดเขตเทศบาลตำบลท่ามะกาและคลองส่งน้ำชลประทาน

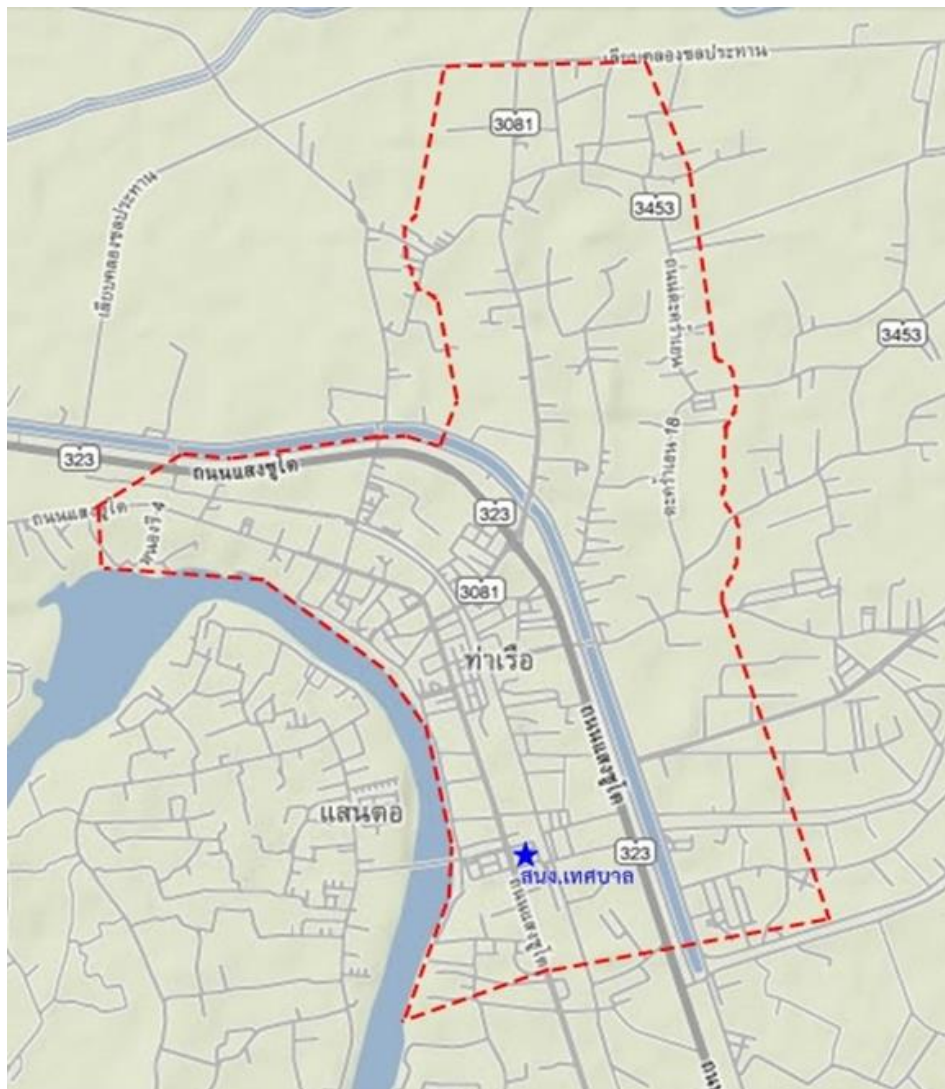
สภาพภูมิประเทศ

พื้นที่ภายในเขตเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นเป็นที่ราบมีแม่น้ำแม่กลองไหลผ่านทางทิศตะวันตก

สภาพภูมิอากาศ

มีสภาพอากาศร้อนชื้น

แผนที่แสดงอาณาเขตเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น



2) ลักษณะสังคม

จำนวนประชากรแยกตามเพศและอายุ

ประชากรในเขตเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีจำนวนทั้งสิ้น 12,064 คน แบ่งเป็น ชาย 5,736 คน หญิง 6,328 คน จำนวนหลังคาเรือนทั้งหมดในพื้นที่รับผิดชอบ 4,647 ครัวเรือน ความหนาแน่นของประชากรโดยเฉลี่ย 1,662 คน ต่อ 1 ตารางกิโลเมตร (ข้อมูล ณ 31 มกราคม 2555)

การศึกษา

ในเขตเทศบาลมีโรงเรียนของรัฐและเอกชนทั้งสิ้น 7 แห่ง แยกเป็นโรงเรียนรัฐบาล 4 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนวัดใหม่เจริญผล โรงเรียนวัดตะคร้ำเอน โรงเรียนท่าเรือพิทยาคมและโรงเรียนวัดท่าเรือ ส่วนโรงเรียนเอกชนมี 3 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนอนุชนศึกษา โรงเรียนศิริวิทยานุบาล และโรงเรียนราษฎร์บำรุง

การศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธภายในเขตเทศบาลมีวัด 3 แห่ง คือ วัดท่าเรือ วัดใหม่เจริญผลและวัดตะคร้ำเอน มีมัสยิด 1 แห่ง โบสถ์คริสต์ 1 แห่ง ประเพณีที่สำคัญของท้องถิ่น คือ งานประเพณีลอยกระทงเนื่องในเทศกาลกินเจ

การสาธารณสุข

ประชากรภายในเขตเทศบาลส่วนใหญ่มีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรง สำหรับสถานพยาบาลในเขตเทศบาล มีดังนี้

- โรงพยาบาลเอกชน	1	แห่ง
- คลินิก	11	แห่ง
- ศูนย์แพทย์	1	แห่ง

3) ลักษณะเศรษฐกิจ

โครงสร้างทางเศรษฐกิจ/รายได้ประชากร

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการค้าขายมีทั้งค้าขายในอาคารบ้านเรือนของตนเองและส่วนหนึ่งออกทำการค้าขายยังพื้นที่ต่าง ๆ ทั้งในเขตเทศบาลและพื้นที่ใกล้เคียงและประชากรอีกส่วนหนึ่งจะประกอบอาชีพเกษตรกรรม รับจ้าง ซึ่งเมื่อคิดรายได้ต่อหัวประชากรโดยเฉลี่ยยังต่ำอยู่

การเกษตรกรรม

พื้นที่กว่าครึ่งหนึ่งเป็นพื้นที่ที่ใช้ในการเพาะปลูกอ้อย ซึ่งเป็นพืชเศรษฐกิจของประเทศและอีกส่วนหนึ่งได้ใช้ในการกสิกรรม เช่น ข้าว ข้าวโพด พืชผักอื่น ๆ เป็นต้น

การอุตสาหกรรม

มีโรงงานอุตสาหกรรม 3 แห่ง คือ โรงงานวันเส้น ซึ่งเป็นสินค้าที่มีชื่อเสียงมากของจังหวัดกาญจนบุรี โรงงานผลิตตุ๊กตา KTP และบริษัท เอส เอ็ม ซี คอร์เปอร์เรชั่น จำกัด

การพาณิชย์กรรม / การบริการ

มีธนาคาร จำนวน 8 ธนาคาร คือ ธนาคารออมสิน ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

การท่องเที่ยว

เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น เป็นทางผ่านที่จะเดินทางสู่ตัวอำเภอเมืองเพื่อไปสู่สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดกาญจนบุรีมากมาย ซึ่งภายในเขตเทศบาลมีสถานที่ที่สำคัญ และเป็นสถานที่ที่ประชาชนรู้จักและมีชื่อเสียงซึ่งในอนาคตจะได้ประสานงานกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยทำการสำรวจประชาสัมพันธ์และพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวต่อไป เช่น โรงเจเซ่งชิวตั่วซึ่งมีอาจารย์โหวตพัฒน์ประดิษฐานอยู่ หลวงพ่อดำ วัดตะคร้ำเอนและบริเวณริมแม่น้ำแม่กลอง เป็นต้น และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2546 เทศบาลได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ

ปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์บริเวณภายในสวนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 ให้มีความสวยงาม ร่มรื่น และพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวในอนาคต

4) ลักษณะทรัพยากร

ทรัพยากรธรรมชาติ

(1) **ทรัพยากรดิน** ลักษณะดินภายในเขตเทศบาลเป็นดินร่วนเหมาะสำหรับการทำไร่ อ้อย โดยมีการใช้ประโยชน์ของดิน คิดเป็นร้อยละของพื้นที่ทั้งหมด ดังนี้

ทำการเกษตร	ร้อยละ	50	ของพื้นที่ทั้งหมด
ที่อยู่อาศัย	ร้อยละ	25	ของพื้นที่ทั้งหมด
การค้าขายและอุตสาหกรรม	ร้อยละ	20	ของพื้นที่ทั้งหมด
ที่สาธารณะ	ร้อยละ	4	ของพื้นที่ทั้งหมด
ที่อื่น ๆ	ร้อยละ	1	ของพื้นที่ทั้งหมด

(2) **ทรัพยากรน้ำ** แหล่งน้ำที่สำคัญ ได้แก่ แม่น้ำแม่กลองซึ่งเป็นแม่น้ำสายหลักของ จังหวัดกาญจนบุรี ราชบุรี และสมุทรสงคราม ประชาชนส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์ในการเกษตรกรรมและการอุปโภค

(3) สิ่งแวดล้อม

สภาวะสิ่งแวดล้อมภายในเขตเทศบาลยังไม่ค่อยมีปัญหาเท่าไรนัก แต่ในอนาคต เมืองต้องมีการเจริญเติบโตเพิ่มขึ้น จำนวนประชากรเพิ่มขึ้น อาจก่อให้เกิดปัญหาทางด้านขยะและน้ำเสียได้ ปริมาณขยะของเทศบาล รวมประมาณ 10 ตัน/วัน ระบบกำจัดขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองท่าเรือ พระแท่น ปัจจุบันใช้วิธีเทกองกับพื้น โดยได้ขอทำการนอกเขตบริเวณองค์การบริหารส่วนตำบล ตะคร้ำเอน ซึ่งมีพื้นที่ทั้งหมด 13 ไร่ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2543 เทศบาลได้รับเงินอุดหนุนจากกระทรวง วิทยาศาสตร์ เพื่อดำเนินการออกแบบรายละเอียดเพื่อการก่อสร้างระบบรวบรวมและบำบัดน้ำเสียและ ผู้บริหารเทศบาล มีนโยบายที่จะขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเชิงบูรณาการ โดยดำเนินการก่อสร้างระบบรวบรวม และบำบัดน้ำเสียในเขตเทศบาล

5) ลักษณะโครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคม

เส้นทางการคมนาคมในการติดต่อกับจังหวัดนั้น สามารถไปได้ 2 เส้นทาง คือ ทางรถยนต์ และทางรถไฟ ทางรถยนต์จะสะดวกมากเพราะมี 2 สาย คือ ถนนแสงชูโต (สายใหม่) และถนนแสงชูโต (สายเก่า) โดยถนนแสงชูโตสายใหม่เป็นแบบวิ้งรถทางเดียวมี 2 เลน รวม 4 ช่องจราจร ส่วนถนน แสงชูโตสายเก่าได้มีการปรับปรุงขยายผิวจราจรเป็น 4 ช่องจราจร ตั้งแต่หน้าบริษัทโลว์เฮงหมงมอเตอร์ จำกัดไปจนถึงหน้าบริษัทน้ำตาลท่ามะกา จำกัด ซึ่งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่ามะกา เส้นทางการคมนาคม ในการติดต่อกับกรุงเทพมหานครก็ได้ 2 เส้นทางเช่นกัน คือ ทางรถยนต์และทางรถไฟ ซึ่งทางรถยนต์ วิ้งรถทางเดียว สะดวกมาก สำหรับสภาพถนนที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบของทางเทศบาล ส่วนใหญ่ เป็นถนน ค.ส.ล. แต่ก็มีบางสายที่ยังมีสภาพเป็นถนนลูกรังอยู่ เนื่องจากมีปัญหาในการดำเนินการ

การไฟฟ้า

ในเขตเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีไฟฟ้าใช้เกือบทุกครัวเรือน แต่เทศบาลได้พยายามที่จะขยายเขตการให้บริการทางด้านไฟฟ้าสาธารณะภายในเขตเทศบาลอย่างทั่วถึง

การประปา

เทศบาลดำเนินการกิจการประปาเอง โดยมีผู้ใช้น้ำ จำนวน 3,008 ราย ปริมาณการใช้น้ำประปาประมาณ 72,708 ลูกบาศก์เมตร/เดือน (ข้อมูล ณ 30 กันยายน 2550) ปัจจุบันเทศบาลได้ให้บริการน้ำประปาเกือบทุกพื้นที่ในเขตเทศบาล จะมีบางพื้นที่ยังให้บริการไม่ทั่วถึง แต่ก็ได้พยายามปรับปรุงขยายเขตการให้บริการให้ทั่วถึงและเพียงพอ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2545 เทศบาลได้รับการจัดสรรงบประมาณ จำนวน 30,592,000 บาท จากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เพื่อดำเนินการปรับปรุงขยายระบบกิจการประปา ซึ่งได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว และสามารถขยายเขตการให้บริการน้ำประปาได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

โทรคมนาคม

ภายในเขตเทศบาลมีการให้บริการทางโทรศัพท์ มีองค์การโทรศัพท์ 1 แห่ง มีที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 1 แห่ง มีบริษัทให้บริการด้านสัญญาณดาวเทียม มีศูนย์คอมพิวเตอร์ เพื่อการติดต่อสื่อสารทางระบบอินเทอร์เน็ต (INTERNET) หลายแห่ง

สภาพการจราจร

ในเขตเทศบาลมีการติดขัดของการจราจรในช่วงเวลาเช้า – เย็น บริเวณตลาดเอกชน ทั้ง 2 แห่ง สภาพการจราจรด้านนอกมีความคล่องตัว ถนนแสงชูโตสายเก่าการจราจรค่อนข้างติดขัด โดยเฉพาะในเวลางานและเลิกงานแต่เทศบาลได้วางแผนการพัฒนา แก้ไขปัญหาในอนาคต โดยปรับปรุงขยายผิวจราจรถนนรถไฟ 4 เพื่อใช้เป็นถนนเลี่ยงเมือง ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกและเพิ่มความปลอดภัยให้กับผู้ที่สัญจรไปมาได้

การใช้ที่ดิน

พื้นที่บางส่วนเป็นที่สาธารณะว่างเปล่า เทศบาลได้ประสานงานกับหน่วยงาน เจ้าหน้าที่เพื่อขอใช้ประโยชน์ที่ดิน เช่น พื้นที่ริมถนนแสงชูโตสายใหม่ขนานคลองชลประทานได้จัดสร้างเป็นศูนย์จำหน่ายสินค้าพื้นเมืองเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพการมีงานทำและสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งปัจจุบันได้ปรับปรุงเป็นศูนย์จัดแสดงและจำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (Kanchanaburi OTOP Plaza) เป็นศูนย์กลางในการจำหน่ายสินค้า OTOP ที่มีชื่อเสียงโดยภูมิปัญญาของคนเมืองกาญจน์และที่สาธารณะว่างเปล่าบริเวณพื้นที่หนองรี 92 ไร่ เทศบาลได้ดำเนินการขอตราพระราชกฤษฎีกาถอนสภาพที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน สำหรับพลเมืองใช้ร่วมกันในท้องที่ตำบลตะครี๊เอนและตำบลท่าเรือ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2543 โดยได้ทำโครงการเมืองใหม่ริมแม่น้ำแม่กลอง จัดสรรพื้นที่ว่างเปล่าเป็นที่อยู่อาศัย สวนสาธารณะในการพักผ่อนออกกำลังกาย โดยในอนาคตอาจก่อสร้างศูนย์กีฬามาตรฐาน เช่น สนามฟุตบอลมาตรฐาน โรงพลศึกษาพร้อมอฒจันทร์จุผู้ชม 4,000 ที่นั่ง สระว่ายน้ำมาตรฐาน 50 เมตร พร้อมอฒจันทร์

1.3 ข้อมูลชุมชน

ประชากรในเขตเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีจำนวนทั้งสิ้น 12,262 คน แบ่งเป็น ชาย 5,879 คน หญิง 6,397 คน จำนวนหลังคาเรือนทั้งหมดในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 4,542 ครัวเรือน ความหนาแน่นของประชากรโดยเฉลี่ย 1,689 คนต่อ 1 ตารางกิโลเมตร (ข้อมูล ณ วันที่ 25 เมษายน 2553) เทศบาลได้จัดตั้งชุมชนย่อยเพื่อการพัฒนาครอบคลุมทั่วเขตเทศบาล จำนวนทั้งสิ้น 19 ชุมชน โดยแต่ละชุมชนจะมีตัวแทนประชาชนในชุมชนคัดเลือกเป็นประธานกรรมการชุมชน ชุมชนละ 1 คน และประธานกรรมการคัดเลือกเป็นกรรมการชุมชนอีกจำนวน 8 คน ให้มีหน้าที่ดูแลทุกข์สุข ความเดือดร้อน และเป็นองค์กรกลางในการติดต่อประสานงานระหว่างเทศบาลกับชุมชนในการแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนให้ความร่วมมือกับเทศบาลในการจัดกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ เช่น กิจกรรมประเพณีของท้องถิ่น เทศกาลกินเจ การจัดกิจกรรมวันสงกรานต์ การจัดงานวันเข้าพรรษา การจัดงานลอยกระทง และกิจกรรมอื่น ๆ ที่เป็นการสนองตอบนโยบายของรัฐ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้
สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนาจประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยมีจุดเน้นสำคัญเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพว่า ต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อน การติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

ในการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิถีคิด วิถีการทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าว โดยยึดหลักการบริการ ดังนี้

1. กระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. สร้างค่านิยมใหม่ที่ว่าความพึงพอใจของประชาชนคือ ความสำเร็จของเรา

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม
8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
10. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
11. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ

หลักการบริการเป็นเลิศ

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. เต็มใจบริการ
3. ทำงานฉับไว
4. ปราศรัยไพเราะ

5. เหมาะสมโอกาส
6. ไม่ขาดน้ำใจ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา และริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำในเรื่องที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งจนเฉียวใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดีไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิกการพูด และความรู้
11. เป็นนักฟังที่ดี
12. สนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. สร้างความคุ้นเคยเป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. เอาใจใส่
6. ปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. พากเพียรอดทน
8. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
9. ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

หลักการที่ดีของงานบริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของการบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึงเท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน ได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดบริการเพียงจุดเดียว

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงิน การบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการ ต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 48-53) ได้กล่าวไว้ว่า เกี่ยวกับวิธีการสร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มี และความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีโดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจ และตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดี สำหรับประชาชนแล้วจะต้องมีขบวนการ วิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง ได้แก่

1.1 การให้บัตรคิว โดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อ โดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดให้มีผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราว เพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษ ในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติ และจัดเป็นช่องทางด่วนให้ โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการเริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการหน่วยบริการที่ดี ควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจนเพื่อให้ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน ควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงาน ส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุด ประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียว และเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึก และความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชนได้ ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอหน่วยบริการ หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอให้เพียงพอ ไม่แออัด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่ม หลายประเภท โดยเฉพาะคนพิการควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยี ยุคสมัยใหม่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์ม ไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนายุคใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

สมิต สัจฉกร (2542) ให้ความหมายคำว่า การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคย และคนส่วนมากจะเรียกร่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการให้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ และการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยเรื่องสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 19 - 20) กล่าวถึง พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีมีดังต่อไปนี้

อริยาไคยดี

ผู้ให้บริการล้นมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอริยาไคยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม เป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาชิติ จินกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็นอย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิด และความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุสิกุจจ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

มีมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่ามิตรไมตรี จะเป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคง และเกิดมิตรภาพที่ยั่งยืน เอาใจใส่ สนใจงาน

ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

ความมุ่งมั่นมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่ สนใจงาน แล้วก็จะเพิกเฉย ละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่ สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้ว ก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการ ผู้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่ และผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะ เหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรก มีกลิ่นเหม็น คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และเกิดความรู้สึกสละเสียดในการคัดเลือกผู้เข้าทำงาน จึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

กิริยาสุภาพมารยาทงดงาม

ประชาชนผู้ให้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพ อ่อนน้อม จะเป็นเครื่องเจ็ดหน้าชูตา หรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท

รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้ และประพฤติดี ปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้น จะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

วาจาสุภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพ ฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับ การติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือก ผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์ เพื่อจะได้สนทนา ป้อนคำถาม และฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่ เพียงใด

น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วน หรือที่ เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่ง ออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะ หรือเสียงหวาน เสียงต้อยๆน่ารำคาญ แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมใน การทำหน้าที่บริการ

ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คน มากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็น ผู้ดี แต่บางคนอาจจะมึนงงมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการ ที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดคำหยาบ หรืออาจถึงขั้นชู้ตเคกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้อง มีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความ อดทน อดกลั้น

รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของ ประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงาน ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจ รับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจ รับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ ความช่วยเหลือ แก่ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วย เพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการ เพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียว ย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็น การรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหา จะทำให้ประชาชน ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ให้บริการเป็นคนเนิบนาบ เฉื่อยเฉื่อย ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการ เพราะจะเป็นผลให้การบริการล่าช้า ผิดเวลา หรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัย จะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้ว ก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีความเหมาะสมในการเป็นพนักงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

ซื่อสัตย์

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้ว หรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์ และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดโป้ปดมดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนดุล (2549, หน้า 119-12) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่า บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วน ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. ต้องจัดดำเนินการโดยเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปฐม มณีโรจน์ (2538 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายดังกล่าวนี้ สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

กุลธน ธนาพงศธร (2528, หน้า 303-304) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการ ที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดการ ให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะ ได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523, หน้า 251) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึง สิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกของสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือ ให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกของสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย น้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการ ราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นทางทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยน ลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547, หน้า 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับ ผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะ ทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

เพาเวลล์ (Powell, 1983, หน้า 17-18) ได้เสนอความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่าง ความต้องการของบุคคลและได้รับการตอบสนอง จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมา อาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออก เป็นความชอบใจ พอใจ เมื่อได้รับ

การตอบสนองอย่างสมดุลกับความต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ จะช่วยลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไป

เชลลี (Shelly, 1975, หน้า 252-268) กล่าวถึง ทฤษฎีของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบวย้อนกลับความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

มอร์ส (Morse, 1955, หน้า 27 : 1967, หน้า 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอ้างอิงตามประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างและคล้ายคลึงตามแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจ หรือความรู้สึกชอบ พอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกระดับบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพของสินค้าและบริการกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ กล่าวคือ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นตรงกับความคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความประทับใจ กระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน คือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542 และ Kotler, 1994; อ้างถึงใน สุคนธ์ธาร สุรเดชพิภพ, 2549)

การศึกษาความพึงพอใจที่นิยมใช้ส่วนใหญ่มีหลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ได้จำแนกตามสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยใช้หลักการเปรียบเทียบมาช่วยในการจำแนกรูปแบบ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ (กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ, 2549)

1. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งนี้ เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประมาณค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้น

จริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภค จากนั้นสามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

1.1 ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้าย่อมตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

1.2 ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าย่อมประมาณค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค

1.3 ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภคที่สูงขึ้น

2. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่ง เป็นที่มาของคำนิยามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิกิริยาของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้น ๆ โดยหลักการความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

2.1 การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้ และสามารถจะแสดงปฏิกิริยาต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้

2.2 ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้น ๆ

2.3 ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวัง แต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้ว ความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย

3. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เป็นความคาดหวังในด้านความยุติธรรม ความถูกต้องในการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย คำนิยามของคำว่ายุติธรรมนั้น หมายถึง ความถูกต้องที่แต่ละบุคคลสมควรจะได้รับ ถ้าผู้บริโภครับรู้ว่าการซื้อขายมีความถูกต้อง ยุติธรรม จะนำมาซึ่งความพึงพอใจ โดยความยุติธรรมนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินเวลา และเงินของผู้ซื้อว่าสมควรกับเวลาและความพยายามในการซื้อขายสินค้าของผู้ขาย รวมถึงผลจากการซื้อขายด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สาทิพย์ จินาภักดิ์, 2550, หน้า 10) มีดังต่อไปนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลลัพธ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้

หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและปฏิบัติการปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสันทัน และการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

มิลเลต (Millet, 1954, หน้า 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) คือ การให้บริการตามความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

การศึกษาและการวัดความพึงพอใจ

โดยทั่วไปของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการได้รับการบริการ

การศึกษาความพอใจในการบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษามิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

การวัดความพึงพอใจถือว่าเป็นเรื่องที่ยากพอสมควร เพราะเป็นเรื่องของจิตใจซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล จึงเป็นสิ่งที่ยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถวัดได้จากทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ซึ่งวิธีวัดความพึงพอใจสามารถทำได้ 3 วิธี คือ (คณิต ดวงหัตถ์, 2537)

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมมากที่สุด โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะให้ข้อมูลที่เป็นจริงได้
3. การสังเกต เป็นวิธีที่ไม่ค่อยเป็นที่นิยม โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณิ์ เดียววิศเรศ (2548, หน้า ง) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ผลการประเมินพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา ยกเว้นความพึงพอใจต่อการบริการกองการศึกษาพบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 79.10 เท่านั้นที่พึงพอใจต่อการบริการ ส่วนด้านความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา พบว่า แต่ละหน่วยงาน ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการและการอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการบริการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า กองช่างสุขาภิบาล กองช่างและกองวิชาการและแผนมีสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ คือ ร้อยละ 98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.20 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า มีประชาชนถึงร้อยละ 98.20 และ 92.50 ตามลำดับ ที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการของกองช่างสุขาภิบาลและสำนักงานช่าง ซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

ธนาธิป สุมาลัย (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียน

ราษฎรเทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ประเภทของบริการที่มาใช้บริการ และความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

สุจิตรา เชื้อนขันธ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการ และด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกันทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ไพวัลย์ ชลาสัย (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้ 1) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก 2) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดน่าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการในรายละเอียดตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. ตัวแปรที่ศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการประเมินครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นใน 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ คือ

- 1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น จำแนกตามงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานบริการกองคลัง จำนวน 2,814 คน
- 2) งานบริการกองช่าง จำนวน 37 คน
- 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม จำนวน 2,046 คน
- 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น จำนวน 11,872 คน

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553) โดยจำแนกตามประเภทงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานบริการกองคลัง จำนวน 338 คน
- 2) งานบริการกองช่าง จำนวน 34 คน
- 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม จำนวน 323 คน
- 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น จำนวน 372 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. พิจารณาวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อกำหนดประชากรในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษา
2. กำหนดกรอบของประชากร (population frame) โดยกำหนดบัญชีประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในงานบริการที่สำรวจ
3. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โดยใช้ตารางเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553)
4. ดำเนินการสุ่มโดยใช้ตารางเลขสุ่มจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรในแต่ละชุมชน

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักคะแนนจัดอันดับ 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert's scale) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 224) ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามงานที่สำรวจ โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และตอนท้ายของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ และลักษณะการให้บริการในงานที่ต้องการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามจากการทวนเอกสารในข้อที่ 1
3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale)

4. สร้างแบบสอบถามตามขอบข่ายของเนื้อหาและจำนวนตามที่กำหนด และนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความครอบคลุมและความเหมาะสมของภาษาแต่ละข้อคำถาม และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

5. นำแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) เลือกข้อคำถามโดยพิจารณาจากค่า IOC ที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับจุดประสงค์

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา มีต่อไปนี้

5.1) ผศ.อรรถพล อุษายพันธ์ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

5.2) อ.ดร.อาคม เจริญสุข รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและสร้างสรรค์นวัตกรรม

5.3) ผศ.ดร.ชฎาพร โพธิ์สุวรรณ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

ผู้วิจัยเลือกใช้ข้อความในแบบสอบถามที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

6. หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการอื่น จำนวน 40 คน จากนั้นนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (พิชิต ฤทธิ์จรรยา, 2547, หน้า 248) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

7. ดำเนินการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามประเด็นที่ศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยลงพื้นที่ทุกชุมชนในเขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม อธิบายแนะนำวัตถุประสงค์ วิธีการตอบ และรับข้อมูลคืนด้วยตนเอง

3. จัดแยกแบบสอบถามตามงานบริการและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลในขั้นต้น

4. เก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่สมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) (พิชิต ฤทธิ์จรรยา, 2547, หน้า 242)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามดำเนินการโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยพิจารณาความเหมือนและจำแนกประเภทของข้อมูลสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณดังต่อไปนี้คำนวณค่าเฉลี่ย (M) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในแต่ละงานบริการโดยประยุกต์ใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1978; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2532, หน้า 100) ในการกำหนดระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอต่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการกองคลัง
3. ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการกองช่าง
4. ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการกองสวัสดิการสังคม
5. ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วยเพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	งานบริการ							
	งานบริการกองคลัง		งานบริการกองช่าง		งานบริการกองสวัสดิการสังคม		งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	154	45.6	18	52.9	146	45.2	169	45.4
หญิง	184	54.4	16	47.1	177	54.8	203	54.6
รวม	338	100.0	34	100.0	323	100.0	372	100.0

ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานบริการกองคลังเป็นเพศชาย จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 และเป็นเพศหญิง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4
2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานบริการกองช่างเป็นเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 และเป็นเพศหญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1
3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานบริการกองสวัสดิการสังคมเป็นเพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 และเป็นเพศหญิงจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8

4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นเป็นเพศชาย จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 และเป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 54.6

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	งานบริการ							
	งานบริการกองคลัง		งานบริการกองช่าง		งานบริการกองสวัสดิการสังคม		งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	314	92.9	6	17.6	302	93.5	354	95.2
มัธยมศึกษาตอนต้น	7	2.1	9	26.5	7	2.2	6	1.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	10	3.0	10	29.4	8	2.5	6	1.6
อนุปริญญา/ปวส.	4	1.2	5	14.7	3	.9	4	1.1
ปริญญาตรี	3	.9	4	11.8	3	.9	2	.5
รวม	338	100.0	34	100.0	323	100.0	372	100.0

ข้อมูลตารางที่ 2 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในงานบริการกองคลังส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 92.9 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 3.0 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในงานบริการกองช่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 26.5 และระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 17.6 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในงานบริการกองสวัสดิการสังคมส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 93.5 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 2.5 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 95.2 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 1.6 และระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการกองคลัง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการกองคลังของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี แสดงในตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการกองคลัง

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว	4.71	.45	มากที่สุด	94.20
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.69	.49	มากที่สุด	93.80
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.65	.55	มากที่สุด	93.00
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ	4.68	.54	มากที่สุด	93.60
5. แบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.69	.49	มากที่สุด	93.80
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.66	.54	มากที่สุด	93.20
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.65	.55	มากที่สุด	93.00
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.68	.33	มากที่สุด	93.60
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.65	.54	มากที่สุด	93.00
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.63	.55	มากที่สุด	92.60
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.64	.55	มากที่สุด	92.80
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า	4.63	.58	มากที่สุด	92.60
ความพึงพอใจด้านช่องทาง	4.64	.54	มากที่สุด	92.80
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	.60	มากที่สุด	93.40
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	.61	มากที่สุด	93.60
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.67	.60	มากที่สุด	93.40

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.67	.49	มากที่สุด	93.40
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.67	.60	มากที่สุด	93.40
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.68	.54	มากที่สุด	93.60
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่	4.67	.38	มากที่สุด	93.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.67	.49	มากที่สุด	93.40
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.65	.53	มากที่สุด	93.00
20. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.68	.50	มากที่สุด	93.60
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.62	.55	มากที่สุด	92.40
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.67	.54	มากที่สุด	93.40
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.70	.49	มากที่สุด	94.00
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.67	.49	มากที่สุด	93.40
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.67	.60	มากที่สุด	93.40
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	.32	มากที่สุด	93.40
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.67	.29	มากที่สุด	93.40

ข้อมูลจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการกองคลังมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว
 - 2) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด แบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
 - 3) การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้
- 1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
 - 2) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
 - 3) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้
- 1) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
 - 2) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้
- 1) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
 - 2) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ
 - 3) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการกองช่าง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการกองช่างของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดน่าน แสดงในตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการกองช่าง

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนเป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด	4.70	.46	มากที่สุด	94.00
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.67	.53	มากที่สุด	93.40
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้ให้บริการ	4.67	.53	มากที่สุด	93.40
4. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.64	.59	มากที่สุด	92.80
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.67	.53	มากที่สุด	93.40
6. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.67	.53	มากที่สุด	93.40
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.67	.47	มากที่สุด	93.40
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.67	.53	มากที่สุด	93.40
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.64	.59	มากที่สุด	92.80
9. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.67	.53	มากที่สุด	93.40
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า	4.64	.54	มากที่สุด	92.80
ความพึงพอใจด้านช่องทาง	4.66	.51	มากที่สุด	93.20
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	.46	มากที่สุด	94.00
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	.53	มากที่สุด	93.40
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.67	.53	มากที่สุด	93.40
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.70	.52	มากที่สุด	94.00

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.67	.53	มากที่สุด	93.40
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.70	.46	มากที่สุด	94.00
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่	4.69	.45	มากที่สุด	93.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมา รับบริการ	4.67	.53	มากที่สุด	93.40
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.67	.53	มากที่สุด	93.40
19. ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของสถานที่ให้บริการ	4.64	.59	มากที่สุด	92.80
20. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือใน การให้บริการ	4.67	.53	มากที่สุด	93.40
21. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ การให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.67	.53	มากที่สุด	93.40
22. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.67	.47	มากที่สุด	93.40
23. วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการมีความ ทันสมัย	4.67	.53	มากที่สุด	93.40
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	.47	มากที่สุด	93.40
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.67	.46	มากที่สุด	93.40

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการกองช่างมีความพึงพอใจต่อการบริการ
ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40
ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
เท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ขั้นตอนเป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด

2) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้ให้บริการ
ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความสะดวก
รวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน

3) แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือ การให้บริการล่วงหน้า

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการมีความทันสมัย

2) ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการกองสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการกองสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภotáมะกา จังหวัดกาญจนบุรี แสดงในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการกองสวัสดิการสังคม

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. คุณภาพของการดำเนินการด้านงานสังคมสงเคราะห์ เช่น การช่วยเหลือผู้ทุกข์ยาก การช่วยเหลือผู้ประสบภัย การช่วยเหลือผู้สูงอายุ	4.73	.44	มากที่สุด	94.60
2. การดำเนินงานพัฒนาชุมชนมีความหลากหลาย ครอบคลุมด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และสิ่งแวดล้อม	4.72	.48	มากที่สุด	94.40
3. คุณภาพของการจัดกิจกรรมส่งเสริมอาชีพ หรือ ส่งเสริมรายได้ให้กับชุมชน	4.71	.54	มากที่สุด	94.20
4. มีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนอย่างสม่ำเสมอ	4.70	.53	มากที่สุด	94.00
5. การดำเนินงานครอบคลุมทุกพื้นที่	4.72	.44	มากที่สุด	94.40
6. มีการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	4.72	.46	มากที่สุด	94.40
7. ขั้นตอนการขอรับความช่วยเหลือหรือรับบริการ มีความสะดวก รวดเร็ว	4.71	.54	มากที่สุด	94.20
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.71	.28	มากที่สุด	94.20
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.69	.55	มากที่สุด	93.80
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.67	.54	มากที่สุด	93.40
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.65	.59	มากที่สุด	93.00
ความพึงพอใจด้านช่องทาง	4.67	.31	มากที่สุด	93.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	.47	มากที่สุด	94.40
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ	4.71	.54	มากที่สุด	94.20
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการดำเนินงาน	4.70	.53	มากที่สุด	94.00
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินงาน	4.73	.44	มากที่สุด	94.60

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.72	.46	มากที่สุด	94.40
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่	4.72	.29	มากที่สุด	94.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
16. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	4.72	.48	มากที่สุด	94.40
17. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการจัด กิจกรรม	4.71	.54	มากที่สุด	94.20
18. สถานที่ดำเนินการเหมาะสม	4.70	.53	มากที่สุด	94.00
19. เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย	4.72	.44	มากที่สุด	94.40
20. มีการติดป้ายหรือแจ้งข่าวสารการให้บริการ	4.72	.46	มากที่สุด	94.40
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	.30	มากที่สุด	94.20
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.71	.28	มากที่สุด	94.20

ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการกองสวัสดิการสังคมมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) คุณภาพของการดำเนินการด้านงานสังคมสงเคราะห์ เช่น การช่วยเหลือผู้ทุกข์ยาก การช่วยเหลือผู้ประสบภัย การช่วยเหลือผู้สูงอายุ

2) การดำเนินงานพัฒนาชุมชนมีความหลากหลาย ครอบคลุมด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และสิ่งแวดล้อม การดำเนินงานครอบคลุมทุกพื้นที่ มีการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ

3) คุณภาพของการจัดกิจกรรมส่งเสริมอาชีพ หรือ ส่งเสริมรายได้ให้กับชุมชน ขั้นตอนการขอรับความช่วยเหลือหรือรับบริการมีความสะดวก รวดเร็ว

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

3) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินงาน
 2) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

3) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ
 เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย มีการติดป้ายหรือแจ้งข่าวสารการให้บริการ

2) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการจัดกิจกรรม

3) สถานที่ดำเนินการเหมาะสม

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. การจัดเก็บข้อมูลทะเบียนราษฎรมีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย	4.68	.54	มากที่สุด	93.60
2. การขอรับบริการด้านข้อมูล เช่น การขอสำเนาข้อมูลส่วนตัวมีความสะดวก รวดเร็ว	4.69	.52	มากที่สุด	93.80
3. การรักษาความลับของข้อมูลเป็นไปอย่างเคร่งครัด	4.68	.46	มากที่สุด	93.60
4. การดำเนินการด้านทะเบียนคนเกิด คนตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ หรือทะเบียนบ้านมีความถูกต้อง	4.69	.50	มากที่สุด	93.80
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา	4.69	.52	มากที่สุด	93.80
6. การดำเนินการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	4.68	.53	มากที่สุด	93.60
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.68	.36	มากที่สุด	93.60
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.68	.54	มากที่สุด	93.60
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.66	.50	มากที่สุด	93.20
9. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.66	.52	มากที่สุด	93.20
ความพึงพอใจด้านช่องทาง	4.67	.41	มากที่สุด	93.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
10. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	.52	มากที่สุด	94.20
11. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ	4.70	.49	มากที่สุด	94.00
12. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการดำเนินงาน	4.71	.46	มากที่สุด	94.20
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินงาน สามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสม	4.69	.51	มากที่สุด	93.80

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
14. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.71	.54	มากที่สุด	94.20
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.70	.56	มากที่สุด	94.00
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่	4.70	.39	มากที่สุด	94.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
16. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	4.68	.53	มากที่สุด	93.60
17. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการจัด กิจกรรม	4.67	.55	มากที่สุด	93.40
18. สถานที่ดำเนินการเหมาะสม	4.68	.54	มากที่สุด	93.60
19. เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย	4.69	.52	มากที่สุด	93.80
20. มีการติดป้ายหรือแจ้งข่าวสารแนะนำการให้บริการ	4.67	.53	มากที่สุด	93.40
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	.42	มากที่สุด	93.60
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.69	.35	มากที่สุด	93.80

ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) การขอรับบริการด้านข้อมูล เช่น การขอสำเนาข้อมูลส่วนตัวมีความสะดวก รวดเร็ว การดำเนินการด้านทะเบียนคนเกิด คนตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ หรือทะเบียนบ้านมีความถูกต้อง ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา

2) การจัดเก็บข้อมูลทะเบียนราษฎรมีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย การรักษาความลับของข้อมูลเป็นไปอย่างเคร่งครัด การดำเนินการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ

2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินงาน สามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสม

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย

2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ สถานที่ดำเนินการเหมาะสม

3) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการจัดกิจกรรม มีการติดป้ายหรือแจ้งข่าวสารแนะนำการให้บริการ

6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ในงานที่สำรวจ 4 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมตามประเด็นของการให้บริการและความพึงพอใจในแต่ละงานในตารางที่ 7 และตารางที่ 8 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
1. งานบริการกองคลัง	4.68	4.64	4.67	4.67
2. งานบริการกองช่าง	4.67	4.66	4.69	4.67
3. งานบริการกองสวัสดิการสังคม	4.71	4.67	4.72	4.71
4. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น	4.68	4.67	4.70	4.68
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.68	4.66	4.69	4.68
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	93.60	93.20	93.80	93.60
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานที่สำรวจทั้ง 4 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 8 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. งานบริการกองคลัง	4.69	93.80	มากที่สุด
2. งานบริการกองช่าง	4.71	94.20	มากที่สุด
3. งานบริการกองสวัสดิการสังคม	4.67	93.40	มากที่สุด
4. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล เมืองท่าเรือพระแท่น	4.67	93.40	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.68	93.60	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานที่สำรวจจำนวน 4 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอต่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 4 งาน ได้แก่ โดยศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานบริการกองคลัง จำนวน 338 คน 2) งานบริการกองช่าง จำนวน 34 คน 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม จำนวน 323 คน และ 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น จำนวน 372 คน

พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอต่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ดำเนินการสำรวจในเดือนกันยายน พ.ศ. 2559

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ศึกษา (IOC) เท่ากับ 0.67 – 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (M) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ (percentage) และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอต่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

2. การให้บริการในงานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40
3. การให้บริการในงานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้
 - 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40
 - 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20
 - 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80
 - 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40
4. การให้บริการในงานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้
 - 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20
 - 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40
 - 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40
 - 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20
5. การให้บริการในงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้
 - 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60
 - 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40
 - 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00
 - 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้ในการรักษาหรือการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง
2. ผู้บริหารของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

3. ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพ การติดตามกำกับดูแลการบริหารงานและคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผน พัฒนาและแผนปฏิบัติงานประจำปี

4. ควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบการบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารและการให้บริการดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี

5. เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นควรนำผลการศึกษาดังกล่าวไปใช้สำหรับการรายงานการปฏิบัติ ราชการต่อหน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้งประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

6. ผู้บริหารของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นควรพิจารณาความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชน เพื่อริเริ่มกิจกรรมอื่น ๆ ที่ตอบสนอง ความต้องการของประชาชน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิผล ในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ

2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการ ดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วม ในการบริหารราชการของประชาชน

บรรณานุกรม

- กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ. (2549). ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ
สถานบริการ บ้านพักเยาวชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .
- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมมาธิราช.
- คณิต ดวงหัตถ์. (2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน
ในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือก
สู่อนาคต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนาธิป สุมาลัย. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียน
ราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. (ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สุริยสาสน์
การพิมพ์.
- ประยูร กาญจนดุล. (2549). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2523). องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี
จำกัด.
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: เฮาส์ออฟ เคนมีสท์.
- ไพวัลย์ ชลาชัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบล
คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วรรณิ์ เดียววิศเรศ. (2548). รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของ
เทศบาลเมืองศรีราชา พ.ศ. 2548. ชลบุรี: สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองศรีราชา
จังหวัดชลบุรี.
- สมิต สัมฤทธิ์. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยูชน.
- สาทิพย์ จินากักดี. (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเขตอำเภอท่ามะกา
กาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ), กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- สุคนธ์ธาร สุเดชพิภพ. (2549). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุจิตรา เชื้อนันทน์. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่: ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Kotler, P. (1994). **Marketing Management: Analysis Planning Implementation and Control**. (8th ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall.
- Millet, J. D. (1954). **Management in Public Science**. New York: McGraw - Hill.
- Morse, N. C. (1955). **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan: University of Michigan Press.
- Powell D.H. (1983). **Understanding human adjustment : Norm al adaptation through The Life cycle**. Boston: MA.Little Brown.
- Shelly Maynard W. (1975). **Responding to social change**. Pennsylvania: Dowden, Hutchison.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานบริการกองคลัง
ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จันทบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูล
ที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

☐

1. ชาย

☐

2. หญิง

2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

☐

1. ไม่ได้เรียนหนังสือ

☐

2. ประถมศึกษา

☐

3. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐

4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐

5. อนุปริญญา / ปวส.

☐

6. ปริญญาตรี

☐

7. สูงกว่าปริญญาตรี

☐

8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จันทบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด					
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ					
5. แบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง					
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
20. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ					
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานบริการกองช่าง
ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จ.น่าน**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูล
ที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่างๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

☐

1. ชาย

☐

2. หญิง

2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

☐

1. ไม่ได้เรียนหนังสือ

☐

2. ประถมศึกษา

☐

3. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐

4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐

5. อนุปริญญา / ปวส.

☐

6.ปริญญาตรี

☐

7. สูงกว่าปริญญาตรี

☐

8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จ.น่าน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนเป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้ให้บริการ					
4. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง					
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
6. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
9. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
19. ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
20. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
21. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
22. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
23. วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการมีความทันสมัย					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนำในการตอบแบบสอบถาม
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานบริการกองสวัสดิการสังคม
ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูล
ที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

☐

1. ชาย

☐

2. หญิง

2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

☐

1. ไม่ได้เรียนหนังสือ

☐

2. ประถมศึกษา

☐

3. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐

4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐

5. อนุปริญญา / ปวส.

☐

6. ปริญญาตรี

☐

7. สูงกว่าปริญญาตรี

☐

8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัด
กาฬสินธุ์**

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. คุณภาพของการดำเนินการด้านงานสังคมสงเคราะห์ เช่น การช่วยเหลือผู้ทุกข์ยาก การช่วยเหลือผู้ประสบภัย การช่วยเหลือผู้สูงอายุ					
2. การดำเนินงานพัฒนาชุมชนมีความหลากหลาย ครอบคลุมด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และสิ่งแวดล้อม					
3. คุณภาพของการจัดกิจกรรมส่งเสริมอาชีพ หรือส่งเสริม รายได้ให้กับชุมชน					
4. มีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนอย่าง สม่ำเสมอ					
5. การดำเนินงานครอบคลุมทุกพื้นที่					
6. มีการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ					
7. ขั้นตอนการขอรับความช่วยเหลือหรือรับบริการ มีความสะดวก รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการดำเนินงาน					
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินงาน					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
17. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการจัดกิจกรรม					
18. สถานที่ดำเนินการเหมาะสม					
19. เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย					
20. มีการติดป้ายหรือแจ้งข่าวสารการให้บริการ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

- ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

- ☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา
☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี
☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. การจัดเก็บข้อมูลทะเบียนราษฎรมีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย					
2. การขอรับบริการด้านข้อมูล เช่น การขอสำเนาข้อมูล ส่วนตัวมีความสะดวก รวดเร็ว					
3. การรักษาความลับของข้อมูลเป็นไปอย่างเคร่งครัด					
4. การดำเนินการด้านทะเบียนคนเกิด คนตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ หรือทะเบียนบ้านมีความถูกต้อง					
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา					
6. การดำเนินการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
9. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการดำเนินงาน					
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินงาน สามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสม					
14. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
17. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการจัดกิจกรรม					
18. สถานที่ดำเนินการเหมาะสม					
19. เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย					
20. มีการติดป้ายหรือแจ้งข่าวสารแนะนำการให้บริการ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง