

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ 2560

มิตินี้ 2

ตัวชี้วัด 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม
214 หมู่ที่ 12 ตำบลหนองญาติ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม 48000
โทรศัพท์ 042-503777 โทรสาร 042-503777

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล ดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงบัง และนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบังกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบล ดงบังรับผิดชอบ จำนวน 376 คน จากประชากร 6,514 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบ Convenience Sampling โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ผลการศึกษาสรุได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงบัง มีจำนวนทั้งหมด 376 คน โดยแบ่งเป็นเพศชายจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 58.51 และเพศหญิงจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 41.49 มีกลุ่มช่วงอายุ 41-50 ปี เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 51.86 รองลงมาคือกลุ่มช่วงอายุ 51-60 ปี กลุ่มช่วงอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.53, 19.42, และ 3.19 มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 63.56 มากที่สุด รองลงมาที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.87 ระดับปวช./ปวส. อนุปริญญา จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.77ระดับปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน มากที่สุด จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 69.15 รองลงมา มีรายได้ไม่น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.01 และรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.98 และมีรายได้มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.86 มีอาชีพเกษตรกร/กรรมกร/กรรมกร มากที่สุด จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 55.05 รองลงมา มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.92 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.91 อาชีพแม่บ้าน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.99 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี แบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.81 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 เมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เป็นด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.45 รองลงมาคือ ด้าน จัดเก็บขยะได้ภาษี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.89

ข้อเสนอแนะ

องค์การบริหารส่วนตำบล ดงบัง ควรนำเอาข้อเสนอแนะจากประชาชนมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยดังนี้

1. การประเมินในภาพรวม หลังจากทำการประเมิน พบว่า คะแนนความพึงพอใจมีระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 95 ซึ่งแสดงว่า อบต. มีการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในเกณฑ์ดีมาก แต่อย่างไรก็ตามเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด ควรมีการพัฒนาและติดตามโครงการที่ดำเนินการอยู่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การพัฒนางานดีขึ้นตามลำดับ และช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนผู้รับบริการให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้นด้วย

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ อบต. สามารถลดขั้นตอนและกระบวนการการให้บริการ โดยการทำแผนผังชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนและกระบวนการของงานบริการด้านต่าง ๆ หรือจัดทำเป็นคู่มือประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนที่รับบริการเกิดความเข้าใจมากขึ้น และมีความสะดวกรวดเร็วต่อการรับบริการจาก อบต. ในครั้งต่อไป

3. ช่องทางการให้บริการ อบต. สามารถให้บริการได้หลากหลายช่องทาง เพื่อเพิ่มการให้บริการที่เข้าถึงประชาชนได้มากที่สุด และเป็นการบริการที่สร้างความประทับใจและรวดเร็วแก่ประชาชนให้มากที่สุด

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่เป็นหัวใจหลักสำคัญต่องานบริการ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความรู้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ บริการด้วยรอยยิ้ม ทำงานอย่างเป็นระบบ และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม จะช่วยให้งานบริการด้านต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี นอกจากนี้ยังสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่าง เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ที่นั่งพัก ที่มีการชำรุดเสียหายควรมีการปรับปรุงซ่อมแซม และจัดสรรให้มีจำนวนเพียงพอต่อประชาชนผู้รับบริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ควรมีการวางแผนการบำรุงรักษาอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้อายุการใช้งานได้ยาวนานมากขึ้น ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการให้มากที่สุดและประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดในงานบริการด้านต่าง ๆ ของ อบต. เพิ่มมากขึ้น

คำนำ

โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล ดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬในครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงบัง ในงานบริการ 5 งาน ได้แก่ งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานบริการด้านการศึกษา และงานบริการด้านจัดเก็บรายได้ภาษี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการประเมินความพึงพอใจ ใน 4 ประเด็น คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในการนี้ คณะทำงานได้ออก สำรวจและจัดเก็บข้อมูลภาคสนามซึ่งกระจายครอบคลุมทุกหมู่บ้านภายใต้การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบังที่รับผิดชอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถใช้เป็นตัวแทนแสดงความเห็นในประเด็นต่าง ๆ ดังกล่าว จากการทำงานทั้งภาคสนามและการวิเคราะห์ข้อมูลในสำนักงาน ทำให้ได้ผลการวิเคราะห์ตามหลักวิชาการที่เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงาน ที่สามารถจะนำไปใช้ประโยชน์ในการประเมินและปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานขององค์กรต่อไป

ผลของการศึกษาในครั้งนี้ ได้ดำเนินการตามหลักการทางวิชาการอย่างรอบคอบ อย่างไรก็ตามผลของการศึกษาที่ได้รับ เกิดจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ในช่วงเวลาหนึ่ง ดังนั้นการนำเอาผล การศึกษาไปใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควรจะมีการเปรียบเทียบประสิทธิผลของ องค์การบริหารส่วนตำบลดงบังในปีที่ผ่านมา เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อความมานะพยายามของเจ้าหน้าที่ที่ได้ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นเป็นลำดับ

คณะทำงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของท่านและขอขอบคุณที่ให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการทำงานของสถาบันจนทำให้ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คณะผู้จัดทำ
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยนครพนม

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
3. ขอบเขตของการศึกษา	2
4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
5. นิยามศัพท์เฉพาะ	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	4
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ	13
3. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ	17
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย	23
1. ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	23
2. ประชากรเป้าหมาย	23
3. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน	24
4. วิธีการสุ่มตัวอย่าง	24
5. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล	25
6. การวิเคราะห์ข้อมูล	25
บทที่ 4 ผลการศึกษา	27
1. ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
2. ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจ	29
3. ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ	33
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	35
1. สรุปผลการประเมิน	35
2. ข้อเสนอแนะ	36
บรรณานุกรม	38
ภาคผนวก	40

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ	26
ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	27
ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	27
ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละของคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	28
ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละของคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	28
ตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละของคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	29
ตารางที่ 4.6 สรุประดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวม	30
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของ ประชาชนต่องานบริการด้านสาธารณสุข	31
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของ ประชาชนต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	31
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของ ประชาชนต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	32
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของ ประชาชนต่องานบริการด้านการศึกษา	32
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของ ประชาชนต่องานบริการด้านจัดเก็บรายได้ภาษี	33

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบบประชาธิปไตย รับผิดชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้าและตรงตามความต้องการของสมาชิกในท้องถิ่น โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจึงกำหนดอำนาจหน้าที่และการกำกับดูแลท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกันการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีการแบ่งหน่วยการปกครองออกจากส่วนกลาง โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินกิจการภายในท้องถิ่นของตน เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการบริหารและบริการประชาชน เพื่อนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าและสร้างมิติใหม่ให้กับราชการไทย

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและพ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี และบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วย การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ รัฐต้องให้อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง มีความเป็นอิสระในการดำเนินนโยบายการบริหารงาน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและความในมาตรา 282 วรรคสองของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงาน โดยประชาชนเป็นหลัก ประชาชนมีอำนาจในการตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นตามมาตรา 287 และมาตรา 287 วรรคสาม กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้ประชาชนมีส่วนร่วมดังกล่าว และจัดทำรายงานการดำเนินงานต่อประชาชนในเรื่องของการจัดทำงบประมาณ การใช้จ่ายและผลการดำเนินงานในรอบปีเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารจัดการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและในมาตรา 290 (4) ที่กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) ต้องให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถตรวจสอบแสดงความคิดเห็น ลงมติหรือประเมินผลการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้

ดังนั้นในการสำรวจความคิดเห็นตามทัศนคติของประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ สามารถสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานขององค์กร ทั้งในส่วนของขั้นตอนในการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งนี้คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่องค์กร รวมถึงการนำแนวทางไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อไป



2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้น และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

2.3 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ และเป็นผู้นำใช้บริการ

3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) และแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศ (Service Excellence) โดยเนื้อหาที่ทำการสำรวจ มีกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย 4 ด้าน คือด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

3.3 ขอบเขตพื้นที่ เป็นพื้นที่ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ได้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

4.2 สามารถนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

5. นิยามศัพท์

5.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึงความรู้สึกนึกคิดและทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามความต้องการของประชาชนผู้มาขอรับบริการแล้วเกิดความพึงพอใจเป็นการส่งมอบบริการที่ดีที่สุด และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้มาขอรับบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการบริหารงาน คุณภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน

5.2 ผู้รับบริการ/ประชาชน หมายถึง ประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและมาขอรับบริการ

5.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีหน้าที่บริหารงานท้องถิ่นที่มีฐานะเป็น นิติบุคคล ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552

5.4 ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การกำหนดวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการและมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้



5.5 ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนในหลากหลายช่องทาง เช่น สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ และสื่อออนไลน์ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ในการบริการ การเข้าถึงข้อมูล เพื่อให้การบริการกับประชาชนและบริการหน่วยเคลื่อนที่

5.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ

5.7 สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในงานบริการ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำการวิจัยภายใต้แนวความคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ นำมาศึกษากับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL)
2. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Customer Satisfaction)
3. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL)

คุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) เป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นเป็นลำดับปัจจุบัน (ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2554)

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

“คุณภาพ” สามารถพิจารณาได้จากหลายมุมมอง และสาขาความรู้ หลายลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม การตลาด จิตวิทยาและการวิจัยการดำเนินการ (Khantanapha, 2000: 8) โดยจากมุมมองของบอร์น (Born, 1994) คุณภาพเป็นเรื่องทางเทคนิคที่ปัจจุบันได้รับความสำคัญอย่างยิ่งจากผู้บริหารระดับสูง (top management agenda) และเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานของการสร้างสมรรถนะการจัดการและการแข่งขันให้กับองค์กร และได้รับความสนใจอย่างเห็นได้ชัดในช่วงหลายคริสต์ทศวรรษที่ผ่านมา แต่ในมุมมองเชิงปรัชญา (Philosophical View) คุณภาพเป็นคุณลักษณะแห่งความคิดและบรรดาถ้อยแถลงที่เชื่อมั่นว่าจะก่อให้เกิดผลดังที่คาดหวัง (Pirsig, 1974 cited in Khantanapha, 2000 : 8) ความเป็นนามธรรมของคุณภาพนี้ ทำให้เรายากที่จะให้คำนิยามความหมายของคุณภาพได้ เนื่องจากคุณภาพมักเป็นคำที่จะต้องพิจารณาในเชิงสัมพัทธ์กับตัวของมันเอง

นักวิชาการที่มีชื่อเสียงซึ่งได้ให้ความหมายของคุณภาพที่ได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลายได้แก่ Joseph Juran (1998) ปรมาจารย์ด้านการบริหารงานคุณภาพ ผู้เสนอแนวคิดระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management-TQM) อดีตศาสตราจารย์แห่งสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซตส์ (MIT) ได้เสนอไว้ว่า คุณภาพก็คือ ความเหมาะสมพอดีในการใช้และเป็นส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น ส่วนครอสบี้ (Crosby, 1982) ให้ความหมายอย่างกระชับไว้ว่า เป็นการตอบสนองต่อความต้องการ (Conformance to requirement) ในขณะที่ Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990) เสนอว่าคุณภาพเป็นสิ่งที่ได้จากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพก็คือ ผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและ



การรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่า การบริการมีคุณภาพ (Juran and Gryan, 1988 ; Hutchins, 1985 : 165 ; Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990 : 16) คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์ หรือบริการกับการรับรู้ที่แท้จริงที่มี โดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ ดีที่สุดและตรงตามที่คาดหวัง ก็ถือได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเอง และคุณภาพการ ให้บริการนี้ จากทัศนะของ Ross, Goetsch and Davis, (1997 : 11-13) จัดว่าเป็นกรอบการมองเรื่อง คุณภาพกรอบหนึ่ง พร้อมอธิบายว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ อันมีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพการ ให้บริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือบริหารจัดการน้อย แต่ขณะเดียวกันก็มี ความสำคัญมาก กับในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการ มักไม่สามารถทำการทำนายได้เพราะ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการได้แก่ พฤติกรรมผู้ให้บริการ (Behavior of the delivery person) ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์กร (Image of the organization) โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่ กระบวนการการเริ่มให้บริการจนถึงการสิ้นสุดในการให้บริการ โดยการให้บริการจะยิ่งดียิ่งขึ้น ถ้าหาก ผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น จากที่ได้กล่าวถึงทัศนะของนักวิชาการดังกล่าว การศึกษาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่ง และเป็นมุมมองในเชิงคุณภาพที่สำคัญที่พึง ได้รับความสนใจ

Gronroos (1982; 1990: 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดย สามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิง หน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

Crosby (1988: 15) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “Service quality” นั้นเป็นแนวคิด ที่ถือเป็นหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วยคุณภาพการให้บริการเป็น มโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่ คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหาก ผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มี ระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

ตามแนวคิดของ Buzzell and Gale (1987) คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องที่น่าสนใจ และมีการให้ความสำคัญอย่างมาก ดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภค และผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมอง หรือทัศนะของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้า”

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543 : 14-15) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความ ต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวัง



ของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ (ชัชวาล ทัดศิวัช, 2554)

เกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 50) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

Gronroos (1982) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิคและคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทัน่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด คำอธิบายและผลงานของการศึกษาเรื่องคุณภาพให้บริการของ Gronroos (1982) ตามที่ได้กล่าวนั้น นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาคุณภาพที่เน้นหนักในเชิงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง ผลงานที่สำคัญอันเป็นแนวคิดของ Gronroos คือ



ข้อเสนอในเชิงแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่เขาเรียกว่า “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality-PSQ)” และ “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ)” ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับ พฤติกรรมของผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการที่มีต่อการประเมินคุณภาพของบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว (ธีรเกติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547 : 182 อ้างถึงในชัชวาล ทัดศิริขจร, 2554)

Gronroos (1990 40-42) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด ว่าเป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (Expected quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (Marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word-of-mouth communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer needs)

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Experiences quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) ทศนะเรื่องคุณภาพการให้บริการของ Gronroos ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการ ประเมินคุณภาพของการให้บริการ โดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการว่าคุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้ว จะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived Service Quality-PSQ) นั่นเอง ซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร

เครื่องมือเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman and Othere (1985) ในผลงานการวิจัยเชิงสำรวจและบทความตีพิมพ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ผลงานเมื่อปี ค.ศ. 1985, 1988 และ 1990) ซึ่งได้ต่อยอดจากผลงานความคิดของ Gronroos (1982; 1984) และได้รับการพัฒนามาเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการ Buzzle and Gale (1975) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม



3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่คุณปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการและการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งในการนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้ความมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่ออกมามีคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงใดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์การที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์การที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์การได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การรักษาความมั่นคงสัญญาว่าองค์การจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

Steve and Cook (1995: 53) ยังชี้ให้เห็นด้วยว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่ นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์การและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

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

หลักการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

Krutz and Clow (1998) ซึ่งได้เสนอหลักพิจารณา 3 ประการ ประกอบด้วย

1. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมินได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้า
2. คุณภาพการให้บริการนั้นขึ้นอยู่กับความรู้ของลูกค้านี้เกี่ยวกับผลผลิตของการให้บริการและจะประเมินจากกระบวนการให้บริการนั้นเกิดขึ้น



3. คุณภาพให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ กับระดับของการบริการที่ได้รับจริง จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้รับบริการขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไปปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ ซึ่งก็คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเกิดขึ้นจริง หรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่เขาได้รับมานั้นสอดคล้องกับความคาดหวังที่วางไว้ หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับการบริการจากบุคคลโดยตรง (The one-on-one) การได้รับการบริการจากแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

การวัดคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบประการใดบ้างนั้น สามารถพิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการได้แก่ Koehler and Pankowski (1996 : 184-185) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

1. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

2. ภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) รูปแบบต่าง ๆ ของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

3. การปรับปรุงขั้นตอน (Process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่าง ๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ ๆ ดังกล่าว

4. การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (Meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน นอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษ (จากรัฐบาล)

สรุป การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริง จะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นสำคัญ



ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย

1. ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับ เมื่อเขาไปใช้บริการ ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้มีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการกล่าวคือ

ระดับแรก หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย

ระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ

ระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

ความคาดหวังเป็นแนวคิดสำคัญที่ได้รับการนำมาใช้สำหรับการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค และคุณภาพการให้บริการ Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1988) ซึ่งได้เสนอตัวแบบ SERVQUAL เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจากความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่เขาได้รับ โดยเสนอความเห็นไว้ว่า ความคาดหวังหมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค โดยความคาดหวังของบริการนี้ไม่ได้แนะนำถึงการคาดการณ์ ว่าผู้ให้บริการอาจจะให้บริการอย่างไร แต่เป็นเรื่องที่พิจารณาว่า ผู้ให้บริการควรให้บริการอะไรมากกว่า กล่าวโดยสรุปแล้ว ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์การที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ โดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไป มากบ้างน้อยบ้าง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกเล่า ประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น และความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนองหรือรับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้ว ก็ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการดังนี้

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

2. ความต้องการส่วนบุคคล (customer's personal needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

3. ประสบการณ์ในอดีต (past experience) ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้



4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (external communication) เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการ ซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

ดังนั้นในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

การรับรู้ในคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการ จะผูกพันหรือยึดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อสองสิ่งคือ การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Technical quality of outcomes) ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับและคุณภาพของกระบวนการบริการ (functional quality of process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมการบริหารที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา

การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

การรับรู้ หมายถึง วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (Recognize) การเลือกสรร (Select) การประมวล (Organize) และการตีความ (Interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตามยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่น ๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ

1. เวลา หมายถึง เวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
2. เหตุผล ในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ให้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
3. การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า
4. เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral) ของผู้รับบริการ
5. บริบท (Context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์
6. การรวม (Aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ



ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 : 19) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ในทางการตลาด ประสบการณ์ของการเคยรับบริการ นับเป็นส่วนผสมทางการตลาด (marketing mix) ของธุรกิจบริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7P's) ที่นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางด้านการตลาดของสินค้าหรือบริการ

2. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Customer Satisfaction)

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

คณิต ดวงหัตถ์ (2537) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษารวบรวมมีดังนี้

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

กรองแก้ว อยู่สุข (2542 : 33) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน คือ ทศนคติโดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา ถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควร เช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย ได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯ จะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทศนคติ) ที่ดีต่อองค์การ

Good (1973 : 3202) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจกับทศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้ โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1990 : 90)



สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

Maslow (1970) ทฤษฎีนี้มีประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่า มนุษย์จะมีความพอใจในการทำงาน ถ้าการทำงานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์และตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะมียุ่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

Maslow (1970) แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิต ตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกาย จัดรถรับส่ง ให้การรักษาพยาบาล และอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้าง ทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน สร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีส่วนในการเป็นเจ้าขององค์การ ยกย่องชมเชย มอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

แนวคิดของ Maslow นี้ สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการและผู้บริหาร จะมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากระดับความต้องการของทั้งสองแตกต่างกัน

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงาน เพราะความพึงพอใจเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่จะนำไปสู่สภาพการที่คนมีความกระตือรือร้น ความตั้งใจและความเชื่อมั่นในหน่วยงานอันจะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพด้วย ดังนั้นองค์กรใดจะดำเนินกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายได้จะต้องมีวิธีการที่จะทำให้มีความร่วมมือกันทำงาน คือองค์กรจะต้องชักจูงใจให้มวลสมาชิกช่วยกันทำงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายด้วยความพึงพอใจ เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญ ๆ มีดังนี้



1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีส้ม การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

ขอบข่ายของความพึงพอใจ

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job satisfactions) ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ (Type of work) ความก้าวหน้า (Promotion) การนิเทศงาน (Supervision) เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงานก็จะทำให้ผลผลิตดี ได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมกลืนกันอย่างใกล้ชิดจะมีส่วนทำให้คนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน หากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดี และมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์ จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้นและสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and Services) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการ ต่าง ๆ ให้กับบุคคลในหน่วยงานนอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดีและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ



2. การศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) เน้นการประเมินค่าโดยลูกค้า หรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น

ส่วนแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติมีองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. ด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ และความรู้สึกเป็นลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ
2. ด้านความคิด (Cognitive component) สมอของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสถานการณ์ขึ้น องค์ประกอบด้านความคิดเป็นที่มาของทัศนคติ
3. ด้านพฤติกรรม (Behavioural component) เป็นการกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป กล่าวโดยสรุปคือความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้า (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สูงสุด (Final outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative process) หรือทิศทางของผลการประเมินว่า เป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive direction) หรือทิศทางลบ (Negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

3. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตั้งอยู่เลขที่ 85 หมู่ที่ 7 บ้านโนนสมบูรณ์เลขที่ ตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ 38220 เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง อยู่ห่างจากจังหวัดบึงกาฬ ประมาณ 76 กิโลเมตร ห่างจากอำเภอบึงโขงหลง 11 กิโลเมตร บ้านที่ไกลสุดจากที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง ประมาณ 15 กิโลเมตร

ทิศเหนือ

ติดกับตำบลท่าดอกคำ อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

ทิศใต้

ติดกับตำบลไผ่ล้อม อำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม

ทิศตะวันออก

ติดกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยมีแม่น้ำโขงเป็นแนวพรมแดน

ทิศตะวันตก

ติดกับตำบลโพธิ์หมากแข้ง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะเป็นพื้นที่ดอนและมีพื้นที่ราบ มีความสูงจากระดับน้ำทะเลตั้งแต่ 150-190 เมตร และเป็นที่ลุ่มกระจายอยู่ทั่วไปในพื้นที่ของตำบล

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศ เนื่องจากมีอาณาเขตติดต่อกับแม่น้ำโขง และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ภูมิประเทศมีแต่ภูเขาสูง ทำให้อากาศค่อนข้างเย็นสบายและมีฝนตกก่อนฤดู

1.4 ลักษณะของดิน

ดินในพื้นที่ตำบลดงบัง มีลักษณะดินร่วนปนทราย ดินทราย มีลักษณะเป็นดินเค็ม ต้องให้การปรับปรุงดินก่อนทำการเพาะปลูก เนื่องจากมีการเพาะปลูกหมุนเวียนตามฤดูกาลบ่อยมาก ทำให้น้ำดินถูกชะล้างและเสื่อมคุณภาพ



1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

- แหล่งน้ำธรรมชาติ จำนวน 28 แห่ง และ 1 สาย
- แหล่งน้ำที่สร้างขึ้นและสามารถใช้การได้ จำนวน 39 แห่ง

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ปัจจุบันสภาพป่าไม้ของตำบลดงบัง มีสภาพเหลือน้อย ที่คงเหลือตามธรรมชาติเป็นป่าไม้ในเขตป่าสงวน และส่วนใหญ่เป็นป่าไม้ทางการเกษตร คือ ยางพารา

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง เต็มพื้นที่ทั้งหมู่บ้าน จำนวน 11 หมู่บ้าน

2.2 การเลือกตั้ง

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง แยกเป็น ชาย 2,462 คน หญิง 2,433 คน รวมทั้งสิ้น 4,895 คน มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 22 คน

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,140 ครัวเรือน จำนวนประชากรทั้งหมด 6,511 คน แยกเป็นชาย 3,279 คน หญิง 3,232 คน ความหนาแน่นของประชากร 108.51 คน/ตารางกิโลเมตร

4. สภาพทางสังคม

4.1 ด้านการศึกษา

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง
- โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง
- โรงเรียนขยายโอกาส 1 แห่ง
- ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน 2 แห่ง

4.2 ด้านสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดงบัง จำนวน 1 แห่ง
- ศูนย์อาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน จำนวน 11 แห่ง
- คลินิกเอกชน จำนวน 1 แห่ง

4.3 อาชญากรรม

ในพื้นที่ตำบลดงบัง ปัญหาอาชญากรรมมีน้อยและมีการเฝ้าระวังจากผู้นำชุมชนและชาวบ้านร่วมกันเป็นอย่างดี

4.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดมีพื้นที่เฝ้าระวัง ในพื้นที่ทั้ง 11 หมู่บ้าน

4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง ได้รับคัดเลือกจากกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ให้เป็น “ตำบลต้นแบบด้านการพัฒนาสังคมและสังคมสงเคราะห์”

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง



เส้นทางคมนาคมขนส่งมีความสะดวก เพราะมีเส้นทางสายหลักและสายรองเพื่อการคมนาคมขนส่ง และมีพาหนะขนส่งสะดวก

5.2 การไฟฟ้า

จำนวนครัวเรือนในเขตตำบลดงบัง จำนวน 2,140 ครัวเรือน มีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน

5.3 การประปา

จำนวนครัวเรือนในเขตตำบลดงบัง จำนวน 2,140 ครัวเรือน มีน้ำประปาใช้ทุกครัวเรือน

5.4 โทรศัพท์

จำนวนครัวเรือนในเขตตำบลดงบัง มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้อำนวยความสะดวกเกือบทุกครัวเรือน

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่งและวัสดุ ครุภัณฑ์

ภายในตำบลดงบังมีไปรษณีย์เอกชน จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านดงสรวง อำเภอวังโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ ระยะทางห่างจากอำเภอวังโขงหลง 14 กิโลเมตร

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ทำนาปลูกข้าว ทำไร่ ไร่ยาสูบ ข้าวโพด ปลูกมะเขือเทศ พริกทอง พริก และยางพารา ที่เหลือประกอบอาชีพรับราชการ อาชีพส่วนตัว และอาชีพรับจ้าง

6.2 การประมง

ตำบลดงบัง มีการประมงมีขึ้นชื่อ คือลวงมอง ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 ท่าสีกอ ตำบลดงบัง อำเภอวังโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

6.3 การปศุสัตว์

ตำบลดงบัง มีการปศุสัตว์ คือ การเลี้ยงโค กระบือ ไก่ เป็ด และสุกร ในทุกหมู่บ้านของตำบลดงบัง อำเภอวังโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรณัฐ บวรนนท์เดช (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษา และบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มาใช้บริการและได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ มีนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เน้นบริการจริงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อเยี่ยมบ้านและดำเนินกิจกรรมในชุมชน

วัชรภรณ์ จันทร์พุฒิพงศ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะและอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อการออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนที่มีเพศและโรคประจำตัวต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน



สุจิตรา เชื้อนขันธ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะอาดของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับและเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

พินิจ ศรีประเสริฐภาพ (2542:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่องานบริการของการประปาส่วนภูมิภาค : ศึกษากรณีสำนักงานประปาเมืองพล จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานในด้านบริการของการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานประปาเมืองพล ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมากและเมื่อพิจารณาเป็นด้าน ๆ พบว่า ความพึงพอใจในแต่ละด้านนั้นค่อนข้างมากทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบริการทั่วไป ด้านคุณภาพสินค้า ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ และด้านบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวกและสาเหตุที่มีความสำคัญของระดับความพึงพอใจค่อนข้างน้อย ที่มีต่องานบริการของการประปาส่วนภูมิภาค โดยจากสำนักงานประปาเมืองพล ดังนี้ ด้านการให้บริการ มีสาเหตุที่สำคัญระดับค่อนข้างน้อย 2 สาเหตุ คือ ความทั่วถึงเพียงพอ ความคุ้มค่า ยุติธรรม และมีสาเหตุที่สำคัญระดับน้อย 3 สาเหตุ คือ ความรวดเร็ว ก้าวหน้า ทันสมัยและต่อเนื่องสม่ำเสมอ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีสาเหตุที่มีความสำคัญระดับค่อนข้างน้อย 4 สาเหตุ คือ การเอาใจใส่ในหน้าที่เสมอภาค ทำที่มารยาทและซื่อสัตย์สุจริต

ศิริชัย อัมพวา (2542:60-62) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 103 คน และพบว่า ประชาชนได้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับค่อนข้างมากในภาพรวม โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 2.752 สำหรับตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการที่ได้รับของประชาชน ที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้แก่อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย และสำหรับตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ความสนใจ ข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อ



สัมพันธ์กับองค์การบริหารส่วนตำบล และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคมอาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่ ไม่ได้ให้ความสนใจที่จะติดตามการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้เกิด การส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

ทัศนียา เชิดสูงเนิน (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการ ฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ในห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการศึกษาสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดสาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ (12.55%) มีวัตถุประสงค์ เพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียน (76.33%) ใช้ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย (33.03%) ฐาน ABI/Inform (20.53%) ฐาน Don และฐาน Eric (11.60%) โดยค้นจากหัวข้อการตลาด (15.53%) รับผลการค้นในเรื่อง การให้คำแนะนำ และช่วยเหลือในการใช้ฐานข้อมูล การมีมนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และประสบปัญหา ระดับปานกลาง เรื่องไม่ทราบวิธีการค้นหาข้อมูลซีดีรอมที่ใช้ ไม่ทราบรายชื่อฐานข้อมูลซีดีรอมที่มีในห้องสมุด และไม่ทราบขอบเขตเนื้อหาของฐานข้อมูลซีดีรอมในห้องสมุด มีให้บริการระดับมาก

ไพโรจน์ พานิชกุล (2543:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานีใน 7 ด้าน คือ ด้านทะเบียนราษฎร ด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ด้านสาธารณสุข โภค ด้านสวนสาธารณะ ด้านความสะอาด ด้านการศึกษาและด้านการประปา ผลการศึกษาปรากฏว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการทั้ง 7 ด้าน ดังกล่าว อยู่ในระดับ ปานกลาง สำหรับปัญหาและความคิดเห็นทั่วไปของประชาชนในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาล เมืองปัตตานีทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านทะเบียนราษฎร ได้แก่ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ ขนาดการตรวจตราดูแลความปลอดภัยในเวลากลางคืน ด้านสาธารณสุข โภค ได้แก่ ท่อระบายน้ำอุดตัน ด้านสวนสาธารณะ ได้แก่ ความไม่ปลอดภัย ด้านความสะอาด ได้แก่ พนักงาน เก็บขยะไม่สม่ำเสมอ ด้านการศึกษา ได้แก่ เด็กที่ยากจนในเขตเทศบาลยังขาดแคลนอุปกรณ์การเรียนและ ด้านการประปา ได้แก่ น้ำไม่สะอาด มีกลิ่นและตกตะกอน

แวน (Van, 1997) ได้ศึกษาถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ของบุคคลวัยต่าง ๆ พบว่า การมีกิจกรรมนี้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผาสุกทางใจ ความพึงพอใจในชีวิตและความรู้สึกมี คุณค่าในตนเอง



บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอวังโขง จังหวัดบึงกาฬ รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีวิธีการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอวังโขง จังหวัดบึงกาฬ

2. ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าหมี จำนวน 6,514 คน จาก 11 หมู่บ้าน

3. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นคณะผู้สำรวจจึงใช้วิธีการของ Taro Yamane (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, 2548: 139) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(0.05)^2}$$

โดยแทนค่า

n	=	จำนวนขนาดตัวอย่างประชากรที่ต้องการ
N	=	จำนวนประชากรทั้งหมด
e	=	ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)
แทนค่า	n	= $\frac{6,514}{1 + 6,514(0.05)^2} = 376.859$ หรือ 376 คน

อย่างไรก็ตามเพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชาชนเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น เพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั้งเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล และไม่ให้เกิดการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

4. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 11 หมู่บ้าน ในแต่ละหมู่บ้าน จะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านรวมเป็น 376 คน



5. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

(1) การสร้างเครื่องมือ เครื่องที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ คณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิดและปลายปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน 1 = พึงพอใจระดับน้อยที่สุด

คะแนน 2 = พึงพอใจระดับน้อย

คะแนน 3 = พึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนน 4 = พึงพอใจระดับมาก

คะแนน 5 = พึงพอใจระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล

(2) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 376 คน

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบึงกาฬ และองค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) for windows ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 4.75 ขึ้นไป	มากกว่าร้อยละ 95	10
มากกว่า 4.50-4.75	ไม่เก็นร้อยละ 95	9
มากกว่า 4.25-4.50	ไม่เก็นร้อยละ 90	8
มากกว่า 4.00-4.25	ไม่เก็นร้อยละ 85	7
มากกว่า 3.75-4.00	ไม่เก็นร้อยละ 80	6
มากกว่า 3.50-3.75	ไม่เก็นร้อยละ 75	5
มากกว่า 3.25-3.50	ไม่เก็นร้อยละ 70	4
มากกว่า 3.00-3.25	ไม่เก็นร้อยละ 65	3
มากกว่า 2.75-3.00	ไม่เก็นร้อยละ 60	2
ตั้งแต่ 2.50-2.75	ไม่เก็นร้อยละ 55	1
ต่ำกว่า 2.50	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอวังโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ เสนอผลการประเมินเป็นตารางและความเรียง จำแนกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอวังโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 376 คน มีผลการศึกษาดังตารางที่ 1-5 ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของคุณลักษณะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศชาย	220	58.51
2. เพศหญิง	156	41.49
รวม	376	100.00

จากตาราง พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 376 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 58.51 มากที่สุด และเพศหญิง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 41.49

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของคุณลักษณะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุต่ำกว่า 25 ปี	-	-
2. อายุ 26 - 30 ปี	12	3.19
3. อายุ 31 - 40 ปี	73	19.42
4. อายุ 41 - 50 ปี	195	51.86
5. อายุ 51 - 60 ปี	96	25.53
6. อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	376	100.00

จากตาราง พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 376 คน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุด จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 51.86 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.53 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.42 อายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.19 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละของคุณลักษณะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	239	63.56
2. มัธยมศึกษา	86	22.87
3. ปวช./ปวส. อนุปริญญา	48	12.77
4.ปริญญาตรี	3	0.80
5. สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	376	100.00

จากตาราง พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 376 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 63.56 มากที่สุด รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.87 ระดับปวช./ปวส. อนุปริญญา จำนวน 48 คิดเป็นร้อยละ 12.77 และระดับปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละของคุณลักษณะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน	79	21.01
2. 10,001 บาท – 20,000 บาทต่อเดือน	260	69.15
3. 20,001 บาท – 30,000 บาทต่อเดือน	30	7.98
4. มากกว่า 30,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป	7	1.86
รวม	376	100.00

จากตาราง พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 376 คน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 69.15 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.01 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.98 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละของคุณลักษณะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	2.13
2. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	26	6.91
3. เกษตรกรรม/กสิกรรม	207	55.05
4. รับจ้าง	120	31.92
5. แม่บ้าน	15	3.99
6. อื่น ๆ	-	-
รวม	376	100.00



จากตาราง พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 376 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกรรม/กสิกรรม มากที่สุด จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 55.05 รองลงมามีอาชีพรับจ้าง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.92 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.91 อาชีพ แม่บ้าน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.99 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.13

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอ บึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ ประชาชนในภาพรวม และผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการ ให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อ สิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการประเมินแต่ละงานดังนี้

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวม

งานบริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
1. ด้านสาธารณสุข	4.73	0.535	94.73	มากที่สุด
2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.73	0.514	94.70	มากที่สุด
3. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.76	0.469	95.45	มากที่สุด
4. ด้านการศึกษา	4.71	0.660	94.31	มากที่สุด
5. ด้านจัดเก็บรายได้ภาษี	4.74	0.557	94.89	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	4.73	0.547	94.81	มากที่สุด

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการทั้ง 5 งานในภาพรวม พบว่าองค์การ บริหารส่วนตำบลดงบัง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม องค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 94.81

หากมีการพิจารณาระดับความพึงพอใจในงานบริการแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านสาธารณสุข ด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านการศึกษา และด้านจัดเก็บรายได้ ภาษี ตามลำดับ โดยในแต่ละด้านมีเนื้อหาเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลของค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละ



**ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว
ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามส่วนงานที่มีผู้มารับบริการ**

งานบริการด้านสาธารณสุข

**ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่อ
งานบริการด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม**

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ร้อยละ	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.512	94.85	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.580	94.27	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.487	95.11	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.559	94.69	มากที่สุด
ภาพรวม	4.73	0.535	94.73	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.75 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

**ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจคุณภาพการบริการของประชาชนต่อ
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม**

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ร้อยละ	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.442	95.25	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	0.591	93.89	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.497	95.04	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.524	94.62	มากที่สุด
ภาพรวม	4.73	0.514	94.70	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.76 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.75



งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ร้อยละ	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.467	95.63	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.455	96.24	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.494	94.83	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.460	95.13	มากที่สุด
ภาพรวม	4.76	0.469	95.45	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78

งานบริการด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานบริการด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ร้อยละ	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.70	0.650	94.12	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.637	94.82	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.689	93.88	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.661	94.43	มากที่สุด
ภาพรวม	4.71	0.660	94.31	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.74 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72



งานบริการด้านจัดเก็บรายได้ภาษี

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานบริการด้านจัดเก็บรายได้ภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ร้อยละ	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.541	94.84	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.558	94.45	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.590	95.24	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.537	95.06	มากที่สุด
ภาพรวม	4.74	0.557	94.89	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.76 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ด้านขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ประชาชนพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง ทำการลดขั้นตอนการทำงานด้านต่าง ๆ การทำงานร่วมกับชุมชน ได้มีการประสานกับผู้นำท้องถิ่นในการทำกิจกรรม มีการประชาสัมพันธ์เรื่องราวต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบและเข้าร่วมกิจกรรม และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยการมีส่วนร่วมกับประชาชน เช่น การประชุมวางแผน ร่วมกันจัดทำแผนประจำปีกับชาวบ้านในระดับหมู่บ้านและระดับตำบล ซึ่งทำให้ชาวบ้านได้รับประโยชน์จากการพัฒนาต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของภาครัฐ คุ่มค่า และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง จัดให้มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย จัดทำ Internet ให้บริการประชาชนด้านต่าง ๆ และมีสื่อโฆษณา ประเภทยาประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ กล้องรับความคิดเห็นและหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการตามชุมชนหรือจุดการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ

ด้านสภาพแวดล้อมและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง ได้จัดให้มีบริเวณที่พักรับบริการที่พอเพียง สภาพแวดล้อมน่าติดต่อ มีความสะดวกและสะอาด มีสถานที่พอเพียงต่อการให้บริการ เป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีเจ้าหน้าที่ให้คำชี้แจงขั้นตอนการให้บริการและได้ทำป้ายบอกขั้นตอนและวิธีการบริการทุกขั้นตอนเพื่อสะดวกกับผู้มารับบริการ จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพื่อให้บริการประชาชนอยู่ในเกณฑ์ดี และพบว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ ระดับมากที่สุด



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการประเมิน

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ใน 4 ประเด็นคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยศึกษาในภาพรวม งานบริการด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ได้แก่ งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานบริการด้านการศึกษา และงานบริการด้านการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการในสถิติเชิงพรรณนา และเชิงสถิติ เชิงวิเคราะห์ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการใน อบต. ดังกล่าวสรุปได้ดังนี้

1.1 ผู้รับบริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง มีจำนวนทั้งหมด 376 คน โดยแบ่งเป็นเพศชายจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 58.51 และเพศหญิงจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 41.49 มีกลุ่มช่วงอายุ 41-50 ปี เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 51.86 รองลงมาคือกลุ่มช่วงอายุ 51-60 ปี กลุ่มช่วงอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.53, 19.42, และ 3.19 มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 63.56 มากที่สุด รองลงมาเป็นการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.87 ระดับปวช./ปวส. อนุปริญญา จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.77 ระดับปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน มากที่สุด จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 69.15 รองลงมาได้รายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.01 และรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.98 และมีรายได้มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.86 มีอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม มากที่สุด จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 55.05 รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.92 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.91 อาชีพแม่บ้าน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.99 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 ตามลำดับ

1.2 ความพึงพอใจต่องานบริการรายด้าน

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์การบริหารส่วนตำบล เรียงตามความสำคัญ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ดังนี้

1. ด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.11 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ และเมื่อประเมินทั้ง 4 ประเด็นในภาพรวมของงานบริการด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 94.73

2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.25 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเมื่อประเมินทั้ง 4 ประเด็นในภาพรวมของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 94.70



3. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.24 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และเมื่อประเมินทั้ง 4 ประเด็นในภาพรวมของงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.45

4. ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 94.82 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเมื่อประเมินทั้ง 4 ประเด็นในภาพรวมของงานบริการด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 94.31

5. ด้านจัดเก็บรายได้ภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 95.24 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเมื่อประเมินทั้ง 4 ประเด็นในภาพรวมของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้ภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 94.89

2. ข้อเสนอแนะ

องค์การบริหารส่วนตำบล ควรนำเอาข้อเสนอแนะจากประชาชนมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยดังนี้

1. การประเมินในภาพรวม หลังจากทำการประเมิน พบว่า คะแนนความพึงพอใจมีระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 95 ซึ่งแสดงว่า อบต.มีการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในเกณฑ์ดีมาก แต่อย่างไรก็ตามเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด ควรมีการพัฒนาและติดตามโครงการที่ดำเนินการอยู่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การพัฒนางานดีขึ้นตามลำดับ และช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนผู้รับบริการให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้นด้วย

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ อบต.สามารถลดขั้นตอนและกระบวนการการให้บริการ โดยการทำแผนผังชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนและกระบวนการของงานบริการด้านต่าง ๆ หรือจัดทำเป็นคู่มือประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนที่รับบริการเกิดความเข้าใจมากขึ้น และมีความสะดวกรวดเร็วต่อการรับบริการจาก อบต.ในครั้งต่อไป

3. ช่องทางการให้บริการ อบต. สามารถให้บริการได้หลากหลายช่องทาง เพื่อเพิ่มการให้บริการที่เข้าถึงประชาชนได้มากที่สุด และเป็นการบริการที่สร้างความประทับใจและรวดเร็วแก่ประชาชนให้มากที่สุด

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่เป็นหัวใจหลักสำคัญต่องานบริการ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความรู้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ บริการด้วยรอยยิ้ม ทำงานอย่างเป็นระบบ และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม จะช่วยให้งานบริการด้านต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี นอกจากนี้ยังสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่าง เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ที่นั่งพัก ที่มีการชำรุดเสียหายควรมีการปรับปรุงซ่อมแซม และจัดสรรให้มีจำนวนเพียงพอต่อประชาชนผู้รับบริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ควรมีการวางแผนการบำรุงรักษาอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้อายุการใช้งานได้ยาวนานมากขึ้น ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการให้มากที่สุดและประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดในงานบริการด้านต่าง ๆ ของ อบต. เพิ่มมากขึ้น



บรรณานุกรม

- จรูญ แก้วมณี. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตำบลในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชมภูษ กาศสกุล. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชาตรี ปันติ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานทะเบียน อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชินวุฒิ ตั้งวงศ์เลิศ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่การบังคับการตำรวจนครบาล 9. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชำนาญ ภู่อี่ยม. (2548). Service mind : การมีจิตมุ่งบริการ. เทศาภิบาล 100, 12 (กุมภาพันธ์) : 35 – 38
- ถาวร โพธิสมบัติ. (2548). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน : ศึกษากรณี การให้บริการประชาชนในจังหวัดกาญจนบุรี. สารนิพนธ์ ร.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2526). องค์การกับลูกค้า. วารสารสังคมศาสตร์ 15, 12 (ตุลาคม – ธันวาคม) : 61 – 76
- ปัญญา ภมรพล. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของไปรษณีย์มหาวิทยาลัย เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พยุงค์กดิ์ นามวรรณ. (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ชั้นประทวนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น. มปป.
- วราภรณ์ รัชตะวรรณ. (2537). ความพึงพอใจของข้าราชการที่มีต่อการให้บริการของ ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. วิทยานิพนธ์หลักสูตรพัฒนาบริหาร ศาสตร์บัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- วสันต์ เตชะฟอง. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิภา อินจันทร์ณรงค์. (2542). ความพึงพอใจในงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วุฒิชชาติ สุนทรสมัย. (2552). การวิจัยการตลาดและระบบสารสนเทศทางการตลาด. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สรเสรีญ พงษ์พิพัฒน์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเศรษฐศาสตร์การเมือง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุธีรา ตะริโย. (2545). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อนันตชัย นาระถิ. (2551). คู่มือสอบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สุทรไพศาล.
- Millet, John D. (1954). *Management in the public service*. New York : Mc Graw – Hill.
- Vroom, W. H. (1964). *Work and motivation*. New York : John Wiley.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics : An introduction analysis (3nd)*. New York : Harper&Row



ภาคผนวก





แบบสอบถาม

เรื่อง ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบล/เทศบาล.....

งานบริการด้าน.....

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) น้อยกว่า 25 ปี

☐ 2) 26-30 ปี

☐ 3) 31-40 ปี

☐ 4) 41-50 ปี

☐ 5) 51-60 ปี

☐ 6) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

☐ 2) มัธยมศึกษา

☐ 3) ปวช./ปวส./อนุปริญญา

☐ 4)ปริญญาตรี

☐ 5)ปริญญาโทและสูงกว่า

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1) น้อยกว่า 10,000 บาท

☐ 2) 10,001-20,000 บาท

☐ 3) 20,001-30,000 บาท

☐ 4) มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

☐ 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 2) ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย

☐ 3) เกษตรกรรม/กสิกรรม

☐ 4) รับจ้าง

☐ 5) แม่บ้าน

☐ 6) อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย

	ที่สุด		กลาง		สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ					
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ					
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง					
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด					
2. ช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย กล้องรับความคิดเห็นฯ และทางโทรศัพท์ เป็นต้น					
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ					
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน					
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส					
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ					
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ					
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
1.	
2.	

3.	
4.	
5.	

คณะผู้วิจัย

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

1. รศ.ดร.คำรณ สิริธนนกุล ตำแหน่ง คณบดี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
2. ดร.สิทธิพงศ์ อินทรายุทธ ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่าย วิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา
3. นายชัยกร บางศิริ ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายบริหารและแผนยุทธศาสตร์

คณะผู้วิจัย

1. นาย บุญเลิศ โพธิ์ขำ ตำแหน่ง หัวหน้างานวิจัยและพัฒนา
2. นายวิษณุ อภิบาลศรี ตำแหน่ง หัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา
3. นางสาวณอมวรรณ ศรีวงษา ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพการศึกษา
4. นางสาวกาญจนา สุริรมย์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
5. นางอรปรียา ตามา ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานวิจัยและพัฒนา