



องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน
จังหวัดสิงห์บุรี

ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

ประจำปีงบประมาณ 2561



จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ในครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน งานบริการ 5 งาน ได้แก่ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการประเมินความพึงพอใจตามกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข โดยความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอน ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในการนี้คณะผู้วิจัยได้ออกสำรวจและจัดเก็บข้อมูลภาคสนามซึ่งกระจายครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ภายใต้การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทันที่รับผิดชอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถใช้เป็นตัวแทนแสดงความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ดังกล่าวจากการทำงานทั้งภาคสนามและการวิเคราะห์ข้อมูลในสำนักงาน ทำให้ได้ผลการวิเคราะห์ตามหลักวิชาการที่เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงาน ที่สามารถจะนำไปใช้ประโยชน์ในการประเมินและปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานขององค์กรต่อไป

ผลของการสำรวจในครั้งนี้ ได้ดำเนินการตามหลักการทางวิชาการอย่างรอบคอบอย่างไรก็ตาม ผลของการศึกษาที่ได้รับ เกิดจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ในช่วงเวลาหนึ่งดังนั้น การนำเอาผลการศึกษาที่ได้รับ เกิดจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ในช่วงเวลาหนึ่งดังนั้น การนำเอาผลการศึกษาไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควรจะมีการเปรียบเทียบประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทันในปีที่ผ่านมา เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อความมานะพยายามของเจ้าหน้าที่ที่ได้ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นเป็นลำดับ

คณะทำงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการศึกษาจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของท่านและขอขอบคุณที่ให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการทำงานของสถาบันจนทำให้ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คณะผู้จัดทำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ร้อยละสะสม ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.97 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 52.16 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 31 -50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.59 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 51.35 มีอาชีพเกษตร ร้อยละ 61.89 มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 34.86

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน จำแนกตามงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย ร้อยละ 93.44 ทั้ง 5 ด้าน เมื่อจำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

2.1 งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.95

2.2 งานบริการด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.51

2.3 งานบริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษา ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.44

2.4 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษี ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.25

2.5 งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 92.98

3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้รับบริการแสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะปัญหาในการปรับปรุงให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน ข้อเสนอแนะต่างๆ มีดังนี้

- 3.1 อยากให้พัฒนาเรื่องถนนภายในหมู่บ้าน และถนนที่ชำรุดยังไม่ได้รับการซ่อมแซม
- 3.2 อยากให้ช่วยดูแลเยาวชนให้ห่างไกลยาเสพติดอย่างใกล้ชิด เช่น มีโครงการส่งเสริมการเล่นดนตรี หรือกีฬา เป็นต้น
- 3.3 อยากให้ช่วยแก้ปัญหาความยากจนของคนในหมู่บ้าน
- 3.4 ควรส่งเสริมกลุ่มอาชีพให้สามารถขายของเลี้ยงตนเองได้
- 3.5 จัดกิจกรรมส่งเสริมอาชีพให้กับผู้สูงอายุ และกิจกรรมดูแลสุขภาพให้กับผู้สูงอายุ
- 3.6 ช่วยพัฒนาระบบน้ำประปาให้สะอาด

ข้อเสนอแนะในการนำผลสำรวจไปใช้

1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรพัฒนาเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และผังการให้บริการในอาคารให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. ด้านการศึกษา ควรพัฒนาเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพิ่มขึ้น
3. ด้านรายได้หรือภาษี ควรพัฒนาเรื่องช่องทางการให้บริการการชำระภาษี หรือการให้คำปรึกษาที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น
4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มารับบริการ เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ เป็นต้น เพิ่มขึ้น และมีขั้นตอนการให้บริการที่กระชับชัดเจนมากยิ่งขึ้น
5. ด้านสาธารณสุข ควรเพิ่มช่องทางการบริการที่หลากหลายเพิ่มขึ้น

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(อาจารย์กิตติวัลย์ ทองอร่าม)
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	24
ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	38
ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี.....	40
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	47
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	47
ขอบเขตของการวิจัย.....	47
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
สรุปผลการวิจัย.....	49
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	50
 บรรณานุกรม.....	 52
ภาคผนวก.....	55
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	56
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	63

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรในตำบลพักทัน.....	26
ตาราง 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในตำบลพักทัน.....	33
ตาราง 3 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี.....	39
ตาราง 4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านโยธาการขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง.....	40
ตาราง 5 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านการศึกษา.....	41
ตาราง 6 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี.....	42
ตาราง 7 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม.....	43
ตาราง 8 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านสาธารณสุข.....	44
ตาราง 9 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน โดยภาพรวม.....	45

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ภาพ 2 ลำดับขั้นตอนความต้องการของมาส์โลว์.....	23
ภาพ 3 แสดงพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน.....	25

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวางหลักการอย่างชัดเจนไว้ในหมวด 14 มาตรา 281-290 ของรัฐธรรมนูญ แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเองรวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคน และงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

การจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเอง อันเป็นรากฐาน และวิถีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณภาพตนเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบเกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไปแต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครอง และการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้ในระดับชาติต่อไปและยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของนักรัฐศาสตร์เสรีนิยม ซึ่งสนับสนุนการปกครองตนเอง และท้องถิ่นด้วยทัศนะที่ว่าเป็นการสนับสนุนประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง มีสิทธิมีเสียง ดำเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย

ผลจากรัฐธรรมนูญและกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่และส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมขอบเขตกฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการดำเนินการภารกิจของรัฐในระดับประเทศและภูมิภาคโดยให้คำปรึกษาและสนับสนุนกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็นซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ผ่านมาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะไม่กี่ด้านและส่วนใหญ่ไม่ใช่บทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นแต่เป็นแค่การจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เช่น การจัดเก็บขยะและกำจัดขยะ งานดูแลความสะอาดของถนนและท่อระบายน้ำส่วนบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของส่วนราชการระดับภูมิภาค

ประเทศไทยถึงแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองในส่วนที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นมาแล้วหลายครั้ง เช่นเมื่อ พ.ศ.2495 มีการตั้งสุขาภิบาลขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทยต่อมา พ.ศ.2498 มีประกาศจัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัดและหลังจากนั้นในพ.ศ.2499 มีการจัดตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลและสภาตำบลขึ้นเป็นครั้งแรก แต่การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังอยู่ภายในการควบคุมจากส่วนกลางหรือรัฐบาลกลางมาโดยตลอด ซึ่งเป็นการควบคุมทั้งในด้านบุคลากร ด้านงบประมาณและด้านการคลังโดยอาศัยเหตุในการควบคุมว่าประชาชนในท้องถิ่นยังขาดความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และเทคนิคในการดำเนินกิจการต่าง ๆ ได้เอง ซึ่งยังจำเป็นจะต้องอาศัยความรู้และเทคนิคต่างๆ จากส่วนกลาง โดยส่วนกลางหรือรัฐบาลกลางยังใช้อำนาจในการควบคุม เช่น การสั่งยุบสภาท้องถิ่น การสั่งให้ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่งหรือการ กำหนดเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำงบประมาณตามวิธีการและตามแบบที่ส่วนกลางกำหนดไว้หรือแม้แต่การกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดสรรงบประมาณให้เป็นไปตามสัดส่วนที่ส่วนกลางกำหนดหรือตามสัดส่วนที่ส่วนกลางได้วางระเบียบกำหนดไว้ การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบันโดยเป็น แนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการขึ้นนำจากรัฐบาลมีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงิน การคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ก็ เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 2559)

องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด โดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลพักทันเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการบริหารงานในพื้นที่ตำบลพักทัน จึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนได้อย่างทั่วถึง และองค์การบริหารส่วนตำบลพักทันได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาโดยตลอด โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านสาธารณสุข เพื่อบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนที่มาใช้บริการผ่านกล่องรับความคิดเห็น พบว่ามีประชาชนเพียงส่วนน้อยที่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและสามารถปรับปรุงการให้บริการประชาชนในท้องถิ่น ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยครอบคลุม 5 ภารกิจ ได้แก่

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) งานด้านสาธารณสุข

2. ขอบเขตด้านประชากร

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 4,715 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2560)

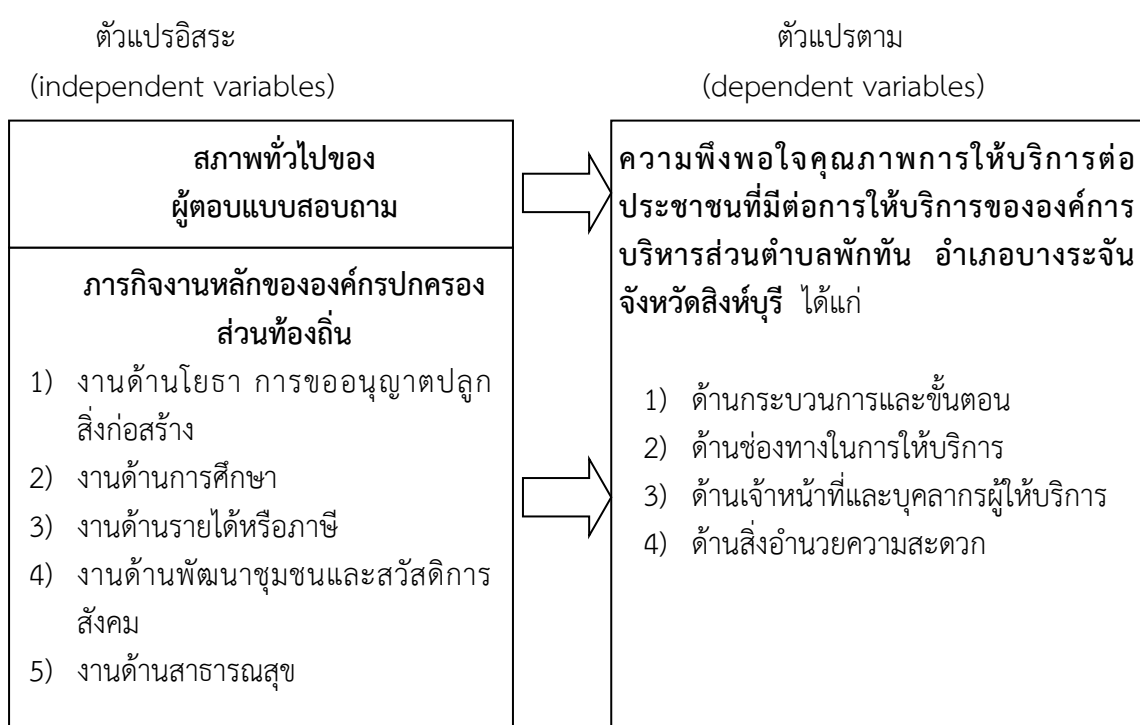
2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้ใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ค่าความคลาดเคลื่อน .05 โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวคิดในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยประยุกต์ใช้ตามหลักการของ ทศนีย์ ลิมานันท์ (2553, หน้า 5) มาเป็นกรอบแนวคิด ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ค่านิยมศัพท์เฉพาะ

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มารับบริการโดยตรงจากองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติด้านบวกของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อได้รับการบริการนั้นๆ แล้ว บรรลุเป้าหมายตามความต้องการหรือความคาดหวัง ประกอบด้วยความพึงพอใจ 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน
- 2) ด้านช่องทางในการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ด้านกระบวนการและขั้นตอน หมายถึง การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีระบบและกลไกในการให้บริการ มีโครงการหรือแผนการดำเนินการสนับสนุน มีการลงพื้นที่หรือฐานข้อมูลในเขตที่ตนเองรับผิดชอบ ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการระบบ เช่น มีการประชาคม เป็นต้น

5. ด้านช่องทางในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนในช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สะดวกรวดเร็วในช่องทางที่ให้บริการ ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน

6. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ความเข้าใจ ในงานที่ปฏิบัติสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร อธิบายดี เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการแต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เสมอภาคในการให้บริการและไม่เลือกปฏิบัติ

7. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่ให้บริการ มีบรรยากาศที่เหมาะสม สะอาด มีสิ่งต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ มีที่นั่งบริเวณรอรับบริการเหมาะสม และเพียงพอ มีห้องน้ำสะอาด และเพียงพอต่อการให้บริการ มีความปลอดภัย และมีเครื่องมือ อุปกรณ์ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ประชาชนได้รับการตรงกับความต้องการและได้รับการบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ

9. งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานและ/หรือ โครงการที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้บริการกับประชาชนผู้มาติดต่อ ได้แก่

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านการศึกษา

3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
5. งานด้านสาธารณสุข

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล-พักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี
2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี
3. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูล ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ ผลตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่าง ยุติธรรม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ผู้ทำการศึกษานำแนวความคิด ทฤษฎีต่างๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
 - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ
 - 2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ
 - 2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
 - 2.1 ความหมายของการบริการ
 - 2.2 ความสำคัญของการบริการ
 - 2.3 ลักษณะของการบริการ
 - 2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 - 3.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน
 - 3.2 ด้านช่องทางในการให้บริการ
 - 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ
 - 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 3.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ
4. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น
 - 4.1 สภาพทั่วไป
 - 4.2 สภาพทางเศรษฐกิจ
 - 4.2 สภาพทางสังคมและบริการ
 - 4.3 ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการ และนักบริหารได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายประการ ดังนี้

เสนาะ ตีเียว (2544, หน้า 228) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกที่เกิดขึ้นของผู้ปฏิบัติงานในทางบวกหรือในทางลบต่องาน

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2551, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเรา และมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดี พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

จรัส โพธิ์จันทร์ (2553, หน้า 17) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

ฮอย และมิสเกล (Hoy & Miskel, 1991, p. 392) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกต่องาน เพื่อนร่วมงาน และผลที่เกิดขึ้นกับงาน

ซีคอร์ด และแบ็คแมน (Secord & Backman, 1991, p. 391) กล่าวว่า iva ความพึงพอใจเกิดจากความต้องการและความต้องการนั้นๆ ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ บุคคลในองค์กรอาจเกิดความพึงพอใจแตกต่างกัน บางคนอาจพึงพอใจเพราะงานที่ทำประสบความสำเร็จ บางคนอาจพึงพอใจเพราะลักษณะงานที่ปฏิบัติ แต่บางคนอาจพึงพอใจเพราะเพื่อนร่วมงาน

แอปเปิลไวท์ (Applewhite, 1996, p. 8) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคลโดยเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความหมายรวมถึง การยอมรับในสภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขกับการทำงานที่มีเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ การมีเจตคติที่ดีต่องานและความพอใจเกี่ยวกับรายได้

คอตเลอร์ (Kotler, 2003) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือระดับความรู้สึกของบุคคลว่ารู้สึกพอใจ ถูกใจหรือผิดหวัง อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่ได้รับรู้จากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ ดังนั้นระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่ได้รับรู้ความคาดหวัง

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกที่ดี เจตคติที่ดีและมีความสุขต่อการปฏิบัติงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรโดยมีองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ความมั่นคงในอาชีพ ขนาดของหน่วยงานลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในงานและอื่นๆ ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานนั้นประสบผลสำเร็จสนองนโยบายและบรรลุมิติวัตถุประสงค์ขององค์กร ก่อให้เกิดการพัฒนาขึ้นในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

ความสำคัญของความพึงพอใจ

จากการศึกษาพบว่าผู้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ ดังต่อไปนี้

ปภาวดี ดุยจินดา (2540, หน้า 530-531) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต กล่าวคือ การทำงานเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของบุคคลและในขณะเดียวกันชีวิตในการทำงานต้องเป็นชีวิตที่มีคุณภาพด้วย ดังนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่วยป้องกันการห่างเหินจากงาน กล่าวคือ ในการทำงานความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้เสมอ เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน

สาโรช ไสยสมบัติ (2543, หน้า 15) ความพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการมีปัจจัยสำคัญประการแรก ที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อให้แนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

ศรัทธาวุฒิ วุฒิพงศ์ (2542, หน้า 12) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้งานด้านบริการประสบความสำเร็จ โดยผู้บริหารควรจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจแก่พนักงานในองค์กร เพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ และเป็นแนวทางในการบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุด

อนนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548, หน้า 172) ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการโดยต้องยึดถือสิ่งต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบบริการที่ดี จะต้องสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจ

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ

1.3 ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการของกิจการบริการด้วย

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบายและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองจากการได้รับบริการต่างๆ เช่น การท่องเที่ยว รับประทานอาหาร พักค้างแรม เป็นต้น ความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ทำให้เกิดการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้ายก็คือผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นไปเรื่อยๆ นั่นเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์ และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น

ดังนั้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อบุคคล ต่องานและหน่วยงาน คือ ประการหนึ่งความสำคัญต่อบุคคล ได้แก่ ทำให้เป็นสุข เกิดแรงจูงใจและกำลังใจดี มีความเชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่น รวมถึงให้บุคคลแสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ประการที่สอง ความสำคัญต่องาน ได้แก่ ทำให้งานบังเกิดความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานทำให้ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อยและประการที่สาม ความสำคัญต่อหน่วยงาน ได้แก่ ทำให้หน่วยงานมีบรรยากาศที่ดี ทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี และทำให้หน่วยงานมีความรักความสามัคคีและเป็นพลังที่ผลักดันให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้า

2. องค์ประกอบของความพึงพอใจ

สุนันทา เลาหนันท์ (2544, หน้า 8-9) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่มีส่วนในการจูงใจบุคคลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. การจัดงานที่ท้าทายความสามารถให้ทำแต่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอว่างานที่มีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่งอาจจะเป็นสิ่งท้าทายความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้
2. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน หากบุคคลถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผนและกำหนดภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทางหนึ่ง
3. การให้การยกย่องและสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าอยู่ในฐานะไร ต้องการได้รับการยกย่องจากกลุ่ม และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน แต่การยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจ และผลของการปฏิบัติงานจะต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย
4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจและการมอบหมายความรับผิดชอบ เป็นเครื่องมือในการจูงใจคนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความกลัวในสิ่งต่างๆ เช่น การไม่ให้งานทำการสูญเสียตำแหน่งเป็นสิ่งที่แฝงอยู่ภายใต้จิตใจของคน ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงสำคัญ แต่ต้องคำนึงด้วยว่าความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเท่าใด จึงเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
6. การให้เป็นอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวเอง โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรทำอย่างไรจะเป็นการทำให้แรงจูงใจต่ำลงได้
7. การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว ความปรารถนาที่จะก้าวหน้าในทางด้านอาชีพเป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์กร การได้มีโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงานและการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่างๆ ล้วนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
8. การให้เงินรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน การวิจัยในปัจจุบันยังสรุปได้ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับความสำคัญของเงินที่มีแรงจูงใจ เพียงแต่ชี้แนะว่าเงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ แต่คนส่วนมากก็ยังคงคุณค่าเงินไว้สูง
9. การให้โอกาสแข่งขัน การแข่งขันเป็นแรงจูงใจสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับผู้บริหารซึ่งต้องการความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานทำให้แรงกระตุ้นที่จะแสวงหาแนวคิดใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2540, หน้า 24) ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ การบริการหนึ่ง ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบคือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามสั่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริหารงานของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิภณการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้องรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการด้วยโมติจิตของการบริการที่แท้จริง

จากคำกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจ ต่อผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และสุดท้ายบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพที่ผู้รับบริการได้รับ

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ฮิลการ์ด และคนอื่นๆ (Hillgard, et al, 1971, pp. 304-305) กล่าวว่าสิ่งจูงใจ (incentive) ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งจูงใจทางบวก (positive incentive) ซึ่งได้แก่ กิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมทางวัตถุที่จะสร้างความพึงพอใจตามเงื่อนไขของความต้องการ เช่น อาหารเป็นสิ่งจูงใจที่สร้างความพึงพอใจต่อแรงขับ (drives) เกี่ยวกับความหิวน้ำเป็นสิ่งจูงใจทางบวกก็ไม่ได้สร้างความพอใจต่อความต้องการทางกายภาพ แต่อาจเกิดจากสาเหตุเฉพาะตัวของบุคคล เช่น รสอาหารอาจเป็นความพึงพอใจของแต่ละบุคคล แม้ว่าจะไม่ได้ให้คุณค่าทางอาหาร

เชลลีย์ (Shelley, 1975, pp. 252-268) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข

หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, pp.36) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือผิดหวังของบุคคลจากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ได้รับ (perceived) กับความคาดหวัง (expectations) ของเขาถ้าสิ่งที่ได้รับไม่เพียงพอหรือต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ไม่พอใจ (dissatisfied) ถ้าสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวังลูกค้าก็เกิดความพึงพอใจ(satisfied)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

ธารินทร์ สุรวงศ์วาร (2541, หน้า 2) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการ หมายถึงการที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมทางจิตใจและรักที่จะให้บริการแก่ผู้อื่น และมีความสุขเมื่อเห็นผู้อื่นได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการของตนเอง นอกจากนั้นผู้บริการที่ดีจะต้องมีทัศนคติที่ดีในการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 การบริการหมายถึง การรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ในการบริการมีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้นๆ

สมชาติ กิจยรรยง (2543, หน้า 42) ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” หมายถึงกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

รังสรรค์ สิทธิชัยโอภาส (2544, หน้า 9) กล่าวว่า “บริการ” เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมาซื้อ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548, หน้า 18) บริการเป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน ของธุรกิจให้กับผู้รับบริโภคโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้และอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

2. ความสำคัญของการบริการ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ความสำคัญของการบริการไว้แตกต่างกันดังนี้

เสรี วงษ์มณฑา (2542, หน้า 27-28) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการมีสาระสำคัญดังนี้

1. ความตรงต่อเวลา (on time) ผู้ที่ได้รับบริการจะเอาใจใส่มากสำหรับเรื่องของความตรงต่อเวลาของการบริการธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้ ได้แก่ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ตกแต่งภายใน เนื่องจากการส่งมอบงานมักจะล่าช้ากว่ากำหนดการให้บริการต้องมีความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน

2. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน (on touch) การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อระหว่างบุคคลง่ายขึ้นมีความชอบพอกันทั้งผู้รับและผู้ให้บริการ

3. ความทันทีทันใด (promptness) เมื่อลูกค้าต้องการสินค้า ผู้ขายต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นได้ทันที โดยไม่ต้องให้ลูกค้ารอนาน และเมื่อมีปัญหาต้องแก้ไขได้ทันที ดังนั้นการบริการที่ดีต้องรวดเร็วทันใจ

4. สร้างความประทับใจในการให้บริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจทำให้เกิดความรู้สึกอยากมาใช้บริการอีก คือ ต้องเน้นคุณภาพทุกด้านไม่เพียงแต่สินค้าเท่านั้นยังต้องเน้นคุณภาพพนักงานและสถานที่ด้วย

5. การให้คนรู้สึกชื่นชมตัวเอง ให้รู้สึกว่าตนเป็นคนมีเกียรติ มีความสำคัญ

6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ สิ่งใดที่ลูกค้าแนะนำมาให้ปรับปรุงต้องรู้จักนำมาพิจารณา

7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อให้ลูกค้าสะดวกสบายขึ้น

8. ต้องมีการรับประกัน เพื่อให้ความมั่นใจกับลูกค้าว่าจะได้ของดีมีคุณภาพ

9. บริการที่ดี คือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า ต้องฝึกหัดตัวเองให้เป็นคนช่างสังเกตว่าลูกค้าต้องการอะไร แล้วหาทางตอบสนองโดยเร็ว

10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา พูดจาอะไรไว้ต้องทำให้ได้ตามสัญญา

11. ต้องมีเวลาให้กับลูกค้า ยินดีต้อนรับอยู่เสมอ

12. ต้องมีความรวดเร็ว บริการที่ดีต้องทำงานด้วยความว่องไว มองเห็นคุณค่าเวลาของลูกค้า

13. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้แก่ลูกค้า เวลาลูกค้าถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการต้องสามารถตอบได้

14. บริการที่ดีต้องมีคุณภาพ มีกิจกรรมขายที่ดึงดูด และมีความไพเราะอ่อนหวาน

ทรายทอง วรรณพิศิษฐ์ และปภาดา กันทะอินทร์ (2546, หน้า 5-7) ได้กล่าวว่าความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ หลากหลายนมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา

ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการทำงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 14-15) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในด้านต่างๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชนการขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้าการขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือจะสูญเสียลูกค้าไป

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒน์กิจ (2548 , หน้า 19) ได้กล่าวว่าความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเด็น ได้แก่

1. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ แบ่งย่อยได้เป็น 2 ลักษณะคือ

1.1 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้า ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการโดยตรง การเข้าใจจิตวิทยาบริการจะทำให้ผู้ปฏิบัติตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (service mind) และเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพตนเองในการเป็นนักบริหารระดับมืออาชีพ

1.1.1 เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้อง เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

1.1.2 เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของผู้รับบริการซึ่งมีความหลากหลาย

1.1.3 ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการให้บริการที่พึงปฏิบัติ

1.1.4 รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะการบริการที่สร้าง

ความประทับใจแก่ผู้บริการ

1.2 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการ การทำความเข้าใจจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้

1.2.1 ตระหนักถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นอันดับแรก รู้จักความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและปรับปรุงการดำเนินการให้เหมาะสม

1.2.2 เห็นความสำคัญของบุคลากร และมุ่งที่จะสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ

1.2.3 เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่างๆ และใช้กลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพมาประยุกต์

1.2.4 สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการได้

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ เป็นการให้ความสำคัญต่อผู้บริการและให้อำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจสูงสุด

ดังนั้นสรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการ คือ บริการที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงการบริการที่ได้รับมีความแตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างได้คือการบริการโดยต้องเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

3. ลักษณะของการบริการ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงคุณลักษณะของการบริการได้แตกต่างกัน ดังนี้

ภัทรวุฒิ อุดภิโร (2544, หน้า 1-8) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้นอกจากคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่มีตัวสินค้า มามีการผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อวัน เวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

สมิต สัจฉกร (2546 , หน้า 17-21) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการไว้ 3 ประเภท ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อใจ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. สิ่งที่คุณค่าได้กระทำอันเชื่อมโยงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนที่เป็นผู้ให้บริการและต้องการคนที่เป็นผู้รับบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจการใดๆ เกี่ยวกับการบริการจะต้องมีส่วนร่วมสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ เป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2547 , หน้า 23) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการไว้ ดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ จึงไม่สามารถทราบล่วงหน้า ได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดการตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับ ตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับการรับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้นหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนการซื้อขายสินค้าทั่วไป นอกจากนั้น การซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแบ่งแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้นๆ ได้การผลิตและการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิต การขายสินค้าแล้ว จึงเกิดการบริโภคภายหลัง เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตจากการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อ หรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละแบบ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกัน

แต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกันเนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่าง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบิน การบริการในธนาคาร การบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการก็อาจต่างกันได้นั้น การให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึกอบรมสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับฟังคำติชม ข้อคิดเห็น จากผู้รับบริการเสนอบริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะก่อให้เกิดความเป็นสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้สูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และการบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการผู้รับบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหาร เพื่อไว้บริการลูกค้าตามร้านอาหาร เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการการจัดเตรียมของไว้ก็อาจจะสูญเปล่า แต่ว่าก็จะจำเป็นต้องเตรียมไว้เนื่องจากอาจจะจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการ ได้ตลอดเวลาการรักษาความสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์การตลาด เพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการที่ลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัดเพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าได้ก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการได้ก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เช่น เมื่อผู้โดยสาร หรือลูกค้าซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง การบริการจะเกิดขึ้นขณะที่โดนสารบนเครื่องบินจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เมื่อถึงจุดหมายปลายทางบริการก็จบสิ้นลง ผู้โดยสารก็ไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีก เพราะการบริการหมดลง ไม่ถาวรเหมือนการซื้อสินค้าอื่น

เบอร์ตรัม (Bertram, 1964, p. 15) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1. มีลักษณะเป็นกิจกรรม การบริการมีลักษณะเป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหวซึ่งเป็นกิจกรรมของประชาชน เช่น หมอ นักบริการ พนักงานขาย เป็นต้น โดยมีหน้าที่หรืองานเป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิดของกิจกรรม การบริการเป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แต่หลังจากที่การบริการถูกส่งออกไปแล้ว มักจะไม่มีมีการเคลื่อนไหวอีก ซึ่งในขณะที่มีการส่งมอบบริการ

จะมีการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบสามารถทำได้โดยสังเกตการณ์ สังเกตพฤติกรรมหรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ

2. มีลักษณะที่ไม่คงทน การบริการเมื่อเกิดขึ้นจะสูญหายไปทันทีทันใดแม้บางครั้งการให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบางยาวบ้าง แต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกบริโภคไปโดยทันทีทันใด

3. มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บริการ เนื่องจากการบริการมีลักษณะไม่จีรังยั่งยืน ดังนั้นการบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยว จะต้องมีรูปแบบของการติดต่อกับผู้รับบริการที่มีความต้องการตรงกับบริการนั้นๆ ถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้บริการก็ไม่เรียกว่าการบริการ

4. มีขอบเขตชัดเจนเป็นเรื่องที่ยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการเนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรมจึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ทำให้เห็นจุดเริ่มต้นและสำเร็จเสร็จสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้น

ดังนั้นสรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการมีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้มีลักษณะเป็นกิจกรรมระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการมีลักษณะแตกต่างไม่คงที่ ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ความต้องการของผู้รับบริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน และมีลักษณะที่ต้องการตอบสนองแบบทันทีทันใด และต้องตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ

4. ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจ มีการศึกษาใน 2 มิติ คือ ความพึงพอใจในงาน(job satisfaction) และความพึงพอใจในการให้บริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการศึกษาในเชิงการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในลักษณะงานที่บริการ ประกอบด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายที่มีหน้าที่ให้บริการและฝ่ายสำหรับผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดไว้ ดังนี้

ทฤษฎีลำดับความต้องการและแนวความคิดทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาค้นคว้าและตั้งทฤษฎีไว้มากมายในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะทฤษฎีที่สำคัญๆ ดังต่อไปนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ศุภกร เสรีรัตน์ ปริญ ลักษิตานนท์ และองอาจ ปะทะวานิช(2541,หน้า 254) กล่าวว่า ทศนะการจูงใจในยุคปัจจุบันจะเกี่ยวข้องกับ 3 กลุ่มทฤษฎี คือ

1. ทฤษฎีความต้องการ (need theories) หรือทฤษฎีเนื้อหา (content theories) เป็นการสำรวจความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีการจูงใจอี.อาร์.จิซง อัลเดอร์เฟอร์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก และทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ แมคเคลแลนด์

2.ทฤษฎีกระบวนการในการจูงใจ (process theories of motivation) พิจารณาถึงกระบวนการความคิดเมื่อบุคคลใช้ในการตัดสินใจที่กระทำมากกว่าความต้องการซึ่งกระตุ้นการกระทำ

ประกอบด้วย 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (Vroom) และทฤษฎีความคาดหวังของ ปีเตอร์ และ โลว์เลอร์ (Pete and Lowler) และทฤษฎีความยุติธรรม (equity theory)

3.ทฤษฎีการเสริมแรง (reinforcement theories) จะเกี่ยวข้องกับวิธีการและสาเหตุการให้รางวัลและการลงโทษซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

วีระวัฒน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 274) ได้กล่าวว่าการบริการที่เป็นรูปธรรมหรือสิ่งที่สัมผัสได้ หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ พนักงาน บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548, หน้า188) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการที่มีตัวตนสามารถจับต้องได้ หมายถึง การบริการที่เป็นสิ่งที่ไม่มีลักษณะทางกายภาพให้จับต้องได้ ผู้บริโภคจึงได้สภาวะแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตนและอยู่รอบๆ ในการบริการที่จะประเมินลักษณะความมีตัวตนจับต้องได้ SERQUAL นี้จะเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริโภคกับผลการปฏิบัติงานของธุรกิจที่เกิดขึ้นจากความสามารถในการจัดการกับสิ่งที่จับต้องได้ ซึ่งมีหลายสิ่งหลายอย่างประกอบเข้ากันด้วย เช่น พรหม โต๊ะเขียนหนังสือ แสงสว่าง รวมทั้งพนักงานของธุรกิจด้วย ดังนั้น 2 ส่วนที่เน้นในด้านนี้ คือ

1. เน้นที่อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ
2. เน้นที่ตัวพนักงาน และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

เชลเลย์ (Shelley, 1975,pp. 252-258) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นและจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขความสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกที่เพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเป็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ สรุปได้ดังนี้

1. ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระดับความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

2. สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์ มักได้แก่ ทรัพยากร (resources) หรือสิ่งเร้า (stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน ตามแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการเกี่ยวข้องกับภูมิหลังของผู้รับบริการ และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอาชญากรรม ความพึงพอใจมีทั้งด้านบวกและด้านลบ

แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972, pp,153-158) ได้ทดสอบทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ตามแนวทางของทฤษฎีปฏิบัติว่าจะเป็นอย่างไร ผลจากการวิจัยได้ผลว่าในทางปฏิบัติไม่ตรงกันในทฤษฎี แอลเดอร์เฟอร์ จึงได้ปรับเปลี่ยนความต้องการให้เข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น เพื่อสะดวกต่อการนำไปใช้อธิบาย โดยเปลี่ยนความต้องการของมาสโลว์ใหม่ให้เหลือเพียง 3 ลำดับเท่านั้น ซึ่งเขาได้สร้างทฤษฎีความต้องการขึ้นอีกต่างหาก โดยมีเนื้อหาแตกต่างกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ แอลเดอร์เฟอร์ ได้เรียกทฤษฎีความต้องการที่เขาตั้งใหม่ขึ้นว่า “ทฤษฎีความต้องการ อี อาร์ จี” (Existence-Relatedness-Growth Theory :ERG) โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ทุกๆ ไปว่ามีความต้องการอยู่ 3 ประการ ดังต่อไปนี้ (Ivancevich, Konopaske and Matteson, 2005, p.143)

1. ความต้องการดำรงอยู่ได้ (existence needs : E) เป็นความต้องการของมนุษย์ขั้นพื้นฐานที่จะต้องทำให้มีชีวิตอยู่รอดได้โดยเป็นการตอบสนองทางด้านสรีระร่างกาย ได้แก่ความต้องการทางกายและความต้องการความมั่นคงปลอดภัยให้แก่ร่างกายของตนเองความต้องการข้อนี้เป็นการรวมความต้องการขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 ของมาสโลว์รวมเข้าด้วยกัน

2. ความต้องการมีความสัมพันธ์กับคนอื่น (relatedness : R) ความต้องการนี้ แอลเดอร์เฟอร์ ได้ให้ความสำคัญมากเพราะถือว่ามนุษย์จะดำรงชีวิตอยู่ไม่ได้ไม่ใช่ความต้องการพื้นฐานเพียงอย่างเดียว แต่การรวมอยู่ด้วยกันเป็นกลุ่มหรือพวกนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งมนุษย์ต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน กับบุคคลรอบข้าง เพื่อหวังให้สังคมยอมรับในตัวของเขา ความต้องการข้อนี้ตรงกับความต้องการขั้นที่ 3 ของมาสโลว์

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (growth needs : G) เป็นความต้องการของมนุษย์เป็นเป้าหมายสูงสุดที่มนุษย์ทุกคนมีความมีความคาดหวังไว้ เพื่อต้องการความสำเร็จในชีวิตในทางหน้าที่การงานของตน สังคมจะได้ยอมรับและยกย่องสรรเสริญความก้าวหน้าข้อนี้ตรงกับความต้องการขั้นที่ 4 และขั้นที่ 5 ของมาสโลว์รวมเข้าไว้ด้วยกัน

ซึ่งจะเห็นได้ว่าความต้องการทั้ง 3 กลุ่ม ของแอลเดอร์เฟอร์ คือความต้องการดำรงชีวิต ความต้องการติดต่อสัมพันธ์กันในสังคม และความต้องการความเจริญก้าวหน้า มีส่วนที่สอดคล้องกับความต้องการของมาสโลว์ บางประการ คือ ความต้องการเพื่อดำรงชีวิตคล้ายคลึงกับความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยของมาสโลว์ ความต้องการด้านความสัมพันธ์คล้ายคลึงกับความต้องการทางสังคมและความต้องการความรัก ความต้องการความเจริญก้าวหน้าคล้ายคลึงกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความสมหวังในชีวิต

ทฤษฎีเกี่ยวกับลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์นี้ ได้แสดงให้เห็นถึงความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ตามลำดับขั้นว่ามีความต้องการอย่างไร และเมื่อความต้องการขั้นตอนได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์จึงจะมีความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้นต่อไป ดังนั้นในการสร้างความพึงพอใจนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาและพิจารณาถึงความต้องการพื้นฐานในแต่ละขั้นด้วย

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow is hierarchy of needs)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ เป็นทฤษฎีที่อธิบายว่ามนุษย์นั้นมีความต้องการเป็นลำดับขั้น โดยบุคคลมักจะตื่นตอบสนองความต้องการขั้นสุดก่อนเมื่อรับการตอบสนองแล้ว จึงแสวงหาความต้องการขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ ซึ่งมาสโลว์ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้ (Gibson, Ivancevich, Donnelly and Konpaske, 2006, pp. 135-136)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในการดำรงชีวิตความเป็นอยู่ ได้แก่ ความต้องการในปัจจัยสิ่งที่ทำให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม ความต้องการทางเพศ และความต้องการอื่นๆ ที่ร่างกายต้องการ

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (safety needs) ความต้องการนี้กลายเป็นสิ่งสำคัญเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการนี้จะเกี่ยวกับทางด้านร่างกายและความปลอดภัยจากอันตรายเพื่อจะทำให้ชีวิตมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เช่นความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการได้รับความคุ้มครองปกป้องจากการคุกคามทั้งทางร่างกายและจิตใจรวมถึงความมั่นคงในการทำงานด้วย

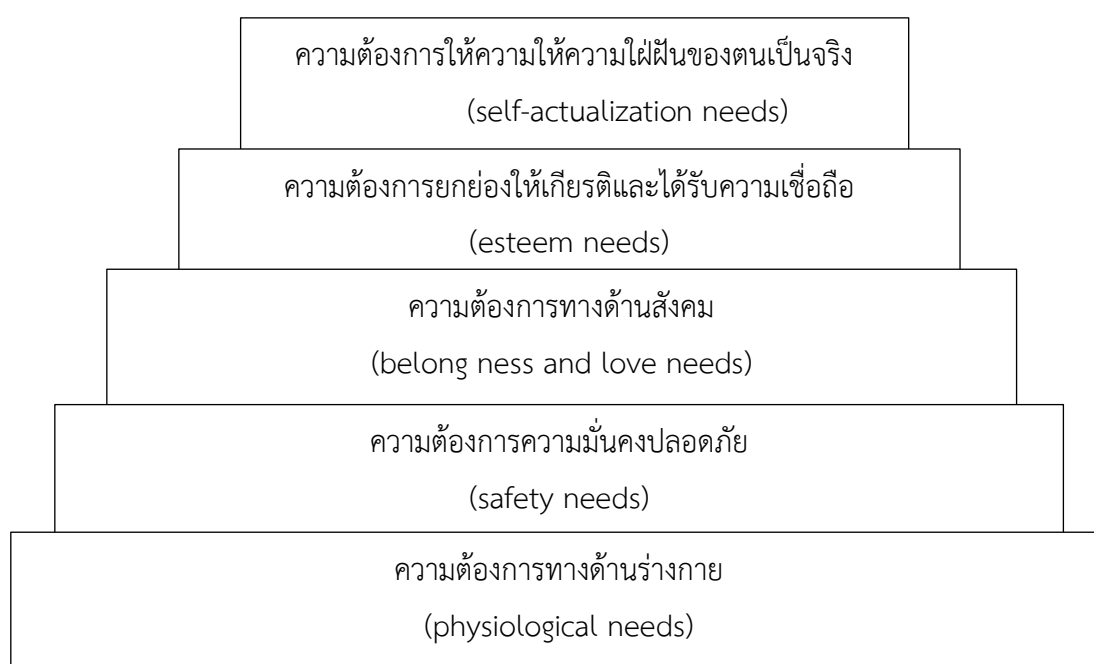
3. ความต้องการทางด้านสังคม (social needs) เป็นความต้องการที่ได้ผ่านความต้องการขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 ที่ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะเริ่มมีความต้องการทางสังคมทำให้เป็นที่ยอมรับของสังคม โดยการเข้าเป็นสมาชิกองค์กรต่างๆ หวังที่จะให้ได้รับการยอมรับ ความรัก ความเป็นมิตร ความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความรู้สึกมีส่วนร่วมและอยู่ร่วมกัน ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ จะคบหาสมาคมกับบุคคลอื่นๆ เพื่อให้สังคมตอบสนองต่อความต้องการของตน

4. ความต้องการยกย่องให้เกียรติและได้รับความเชื่อถือ (esteem needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากปัจจัยที่เกี่ยวกับความนิยมนับถือ เช่น การเคารพตัวเอง การเป็นตัวของตัวเอง ความสำเร็จ และปัจจัยภายนอก ได้แก่ สถานภาพการยอมรับนับถือ และความสนใจเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางสังคมก็จะมุ่งหาทางสนองต่อความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นไปอีก เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือตนและรู้สึกว่าคุณค่าให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตนและต้องการความมีชื่อเสียงดีเด่นในสังคมต้องการให้ตนเด่นกว่าบุคคลอื่นในสังคมเดียวกัน ต้องการยกระดับสถานภาพของตนให้สูงขึ้นจะทำให้เกิดความมั่นใจภาคภูมิใจในความรู้ความสามารถของตนมากยิ่งขึ้น

5. ความต้องการให้ความใฝ่ฝันของตนเป็นจริง หรือ การบรรลุเป้าหมายสูงสุดในชีวิต (self-actualization) เป็นความต้องการที่คนทุกคนวาดฝันไว้หรือมีอุดมการณ์ เช่น ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับผลสำเร็จตามที่แต่ละคนปรารถนาเป็นความต้องการขั้นสุดท้าย

และเป็นความต้องการขั้นสูงสุดในชีวิตของมนุษย์ คือความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือความปรารถนาสูงสุด ซึ่งความต้องการขั้นสุดท้ายที่บุคคลแต่ละคนอาจจะไปสู่จุดหมาย แต่บางคนอาจจะไปไม่ถึงจุดหมายในชีวิตก็เป็นได้ ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละบุคคลนั้นสำคัญ

จากที่กล่าวมา สามารถแสดงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ระดับตามแนวความคิดของมาสโลว์ ได้ดังภาพ 2



ภาพ 2 ลำดับขั้นตอนความต้องการของมาสโลว์

นอกจากนี้ มาสโลว์ยังได้จัดลำดับขั้นของความต้อการมากน้อยออกเป็น 2 พวก คือ ความต้องการพื้นฐาน (lower-order needs) ได้แก่ ทางร่างกาย และความปลอดภัยที่มนุษย์พึงมีก่อน และความต้องการขั้นสูง (higher-order needs) คือความต้องการทางด้านสังคมเกียรติยศการตอบสนองภายในหรือจิตใจ ส่วนความต้องการขั้นต่ำจะเป็นการตอบสนองภายนอกร่างกาย

กล่าวโดยสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการให้บริการนั้น ต้องคำนึงถึงผู้ที่เข้ามาใช้บริการเป็นหลัก เพราะผู้ที่เข้ามาใช้บริการนั้นเป็นตัวแปรสำคัญในการชี้วัดถึงคุณภาพในการบริการ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องมีการพัฒนาและมีการสร้างความรู้สึที่ดีในทางบวกเพื่อที่จะให้ผู้เข้ามาใช้บริการนั้นเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการกันอีก

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การศึกษครั้งนี้ผู้ทำการศึกษาได้ใช้องค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นต่างๆ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้ดังนี้

1. **ด้านกระบวนการและการขั้นตอน** หมายถึง การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีระบบและกลไกในการให้บริการ มีโครงการหรือแผนการดำเนินการสนับสนุน มีการลงพื้นที่หรือฐานข้อมูลในเขตที่ตนเองรับผิดชอบ ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการระบบ เช่น มีการประชุม เป็นต้น
2. **ด้านช่องทางในการให้บริการ** หมายถึง การให้บริการประชาชนในช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สะดวกรวดเร็วในช่องทางที่ให้บริการ ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วและมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน
3. **ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ความเข้าใจ ในงานที่ปฏิบัติสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร อธิบายดี เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการแต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีและมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เสมอภาคในการให้บริการและไม่เลือกปฏิบัติ
4. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่ให้บริการ มีบรรยากาศที่เหมาะสม สะอาด มีสิ่งต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ มีที่นั่งบริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีความปลอดภัย และมีเครื่องมืออุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน

1. สภาพทั่วไป

1.1 ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอบางระจัน ตามทางหลวงของแผ่นดิน หมายเลข 3251 โดยมีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อดำบลดอนกำ ตำบลบางซุด อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท

ทิศใต้ ติดต่อดำบลสระแจง อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อดำบลโคกช้าง ตำบลทุ่งคลี อำเภอดมบางนางบัว จังหวัดสุพรรณบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อดำบลเชิงกลัด อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

1.5 จำนวนประชากรจำแนกรายครัวเรือนของแต่ละหมู่บ้าน

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรในตำบลพักทัน

ชื่อ	จำนวนประชากร (N)			จำนวนครัวเรือน
	ชาย	หญิง	รวม	
หมู่ที่ 1 บ้านคลองหมูสี	217	211	428	124
หมู่ที่ 2 บ้านพักทัน	383	358	741	227
หมู่ที่ 3 บ้านพักทัน	61	86	147	43
หมู่ที่ 4 บ้านไร่เจ๊ก	174	176	350	121
หมู่ที่ 5 บ้านพักทัน	205	227	432	134
หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งกลับใหญ่	266	296	562	186
หมู่ที่ 7 บ้านทุ่งกลับน้อย	245	288	533	177
หมู่ที่ 8 บ้านรือกรูด	257	258	515	146
หมู่ที่ 9 บ้านหนองจิก	250	276	526	136
หมู่ที่ 10 บ้านดงยางโพน	222	259	481	148
รวม	2,280	2,435	4,715	1,442

ที่มา (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2560)

2. สภาพเศรษฐกิจ

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้านการเกษตร เนื่องจากสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม มีแหล่งน้ำคือ คลองชลประทาน ซึ่งให้บริการด้านการเกษตร อาชีพรองลงมาคืออาชีพรับจ้างและค้าขาย อาชีพรับจ้างมีทั้งที่ทำงานในตำบล ทำงานนอกตำบลและจังหวัดใกล้เคียง ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้แรงงานในภาคอุตสาหกรรม อาชีพค้าขาย จะเป็นร้านขายของชำและประเภทอุตสาหกรรมบริการ เช่น ร้านซ่อมรถซ่อมวิทยุ-ไฟฟ้า เชื่อมโลหะและประกอบธุรกิจส่วนตัว เช่น โรงสี เลี้ยงไก่ เลี้ยงหมู

3. สภาพทางสังคมและบริการ

สภาพของชุมชนจะอยู่กันแบบชุมชนชนบท มีความเอื้อเฟื้อซึ่งกันและกันภายในชุมชนและมีการให้บริการด้านปัจจัยขั้นพื้นฐาน คือ

ด้านศาสนา

ประชาชนในเขตตำบลพักทัน นับถือศาสนาพุทธทั้งตำบลโดยมีวัด 6 แห่ง คือ

หมู่ที่ 2 วัดห้วยเจริญสุข	หมู่ที่ 6 วัดกิ่งประดิษฐ์
หมู่ที่ 5 วัดโค่นอน	หมู่ที่ 7 วัดดงบ้านกร่าง
หมู่ที่ 6 วัดเชิงหวาย	หมู่ที่ 8 วัดกลางชูศรีเจริญสุข

ด้านสาธารณสุข

มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเฉลิมพระเกียรติฯ พักทัน 1 แห่ง คือ ตั้งอยู่ในหมู่ที่ 7 ซึ่งรับผิดชอบและให้บริการด้านการรักษาพยาบาลประชาชนทั้งตำบล นอกจากนี้ยังมีศูนย์สาธารณสุขมูลฐานครบทุกหมู่บ้าน

ด้านการศึกษา

- มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน 1 แห่ง ประกอบไปด้วย

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลพักทัน

- มีโรงเรียน 4 แห่ง ประกอบไปด้วย

1. โรงเรียนวัดห้วยเจริญสุข

2. โรงเรียนบ้านทุ่งกลับ

3. โรงเรียนวัดชะอมสามัคคีธรรม

4. โรงเรียนวัดกลางชูศรีเจริญสุข

- มหาวิทยาลัย 1 แห่ง คือ

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี (หน่วยจัดการศึกษา

นอกที่ตั้ง)

ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

ภายในชุมชนมีน้ำประปา ไฟฟ้าใช้ครบทุกหมู่บ้าน มีการติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะทุกหมู่บ้าน การคมนาคมขนส่ง มีถนนเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน โดยเป็นถนนลูกรังและลาดยาง

4. ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

4.1 คณะผู้บริหาร อบต.พักทัน	จำนวน 5 คน
นายก อบต.	1 คน
รองนายก อบต.	2 คน
เลขานุการนายกฯ	1 คน
ที่ปรึกษานายกฯ	1 คน
4.2 สมาชิกสภา อบต.พักทัน	จำนวน 20 คน
ประธานสภาฯ	1 คน
รองประธานสภาฯ	1 คน
เลขานุการสภาฯ	1 คน
สมาชิกสภาฯ	17 คน
4.3 เจ้าหน้าที่ อบต.พักทัน	จำนวน 30 คน
สำนักปลัด	10 คน
- ข้าราชการ	จำนวน 6 คน
- ลูกจ้างประจำ	จำนวน 1 คน
- พนักงานจ้าง	จำนวน 3 คน

กองคลัง 6 คน

- ข้าราชการ	จำนวน 3 คน
- ลูกจ้างประจำ	จำนวน 1 คน
- พนักงานจ้าง	จำนวน 2 คน

กองช่าง 9 คน

- ข้าราชการ	จำนวน 3 คน
- พนักงานจ้าง	จำนวน 1 คน
- คนงานทั่วไป	จำนวน 3 คน

กองการศึกษาฯ 4 คน

- ข้าราชการ	จำนวน 3 คน
- พนักงานจ้าง	จำนวน 1 คน

4.4 ระดับการศึกษาของบุคลากร

ระดับประถมศึกษา	- คน
ระดับมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา/ปวช./ปวส.	4 คน
ระดับปริญญาตรี	15 คน
ระดับปริญญาโท	8 คน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**1.งานวิจัยในประเทศ**

นงลักษณ์ เกตุแก้ว (2552, บทคัดย่อ) การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี ตำบลพิกุลทอง อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี ตำบลพิกุลทอง อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลพิกุลทอง ซึ่งเป็นตัวแทนของหลังคาเรือนที่สามารถให้ข้อมูลได้ตั้งแต่ 15-60 ปีที่เคยมารับบริการที่สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี ตำบลพิกุลทอง อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ ครั้งนี้เป็นจำนวน 354 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรวิเคราะห์ด้วยสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงวิเคราะห์ ใช้สถิติทดสอบค่าที ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี ตำบลพิกุลทอง อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ ภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านความคิดเห็นต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านความคิดเห็นต่อบุคลากร 3) ด้านความคิดเห็นต่อสถานที่ 4) ด้านความคิดเห็นต่อเวชภัณฑ์

2. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี ตำบลพิบูลทอง อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรรณิกา อยู่ถาวร (2554, บทคัดย่อ) การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวังจั่น อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 321 ราย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวังจั่น อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ด้านบุคลากร รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านด้านเวชภัณฑ์ ตามลำดับ

บัญชา หมั่นกล้า (2555, บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขอนแก่น อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขอนแก่น อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขอนแก่น อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี ระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2555 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2555 โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 313 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.769 แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบที ค่าสถิติทดสอบเอฟ และทดสอบความแตกต่างตามวิธีของฟิชเชอร์ ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขอนแก่น อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี ด้านภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านยาและเวชภัณฑ์ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านบุคลากร 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขอนแก่น

อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี พบว่า เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษาสูงสุดรายได้ของครอบครัวรวมกันเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อมรรัตน์ บุญภา (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีระดับ ความพึงพอใจเป็นอันดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับ มากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี (2559, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลวังดิน อำเภอฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการ เทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการรักษา ความสะอาดในที่สาธารณะและงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก อยู่ใน ระดับมาก รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ใน ระดับมาก และอันดับสุดท้ายคือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ภาพรวมของงานบริการ 4 งาน คือ งานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสวัสดิการสังคม และงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายได้พบว่า งานบริการกองช่างมีความ พึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานบริการกองคลังมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด งานบริการ กองสวัสดิการการสังคมและงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีระดับความ พึงพอใจเท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด

2. งานวิจัยต่างประเทศ

ฮัลกา และคนอื่นๆ (Hulka, et al., 1975, pp. 648-657) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ เมื่อเดือนเมษายน ค.ศ.1972 ถึง กันยายน ค.ศ.1973 ที่ฟอร์ตเวย์ร์ (Fort Wayne) รัฐอินเดียนา (Indiana) สหรัฐอเมริกาโดยสัมภาษณ์ทัศนคติของประชาชนในหมู่บ้าน จำนวน 1,781 ราย จากการพิจารณาองค์ประกอบของบริการ 3 ประการคือ ความสามารถของทางแพทย์ สัมพันธภาพระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยและความสะดวกในการบริการ ตลอดจนราคาค่าบริการซึ่งผลจากการศึกษาพบว่าเพศหญิงจะมีความพึงพอใจต่อบริการมากกว่าเพศชายอาจเป็นเพราะเพศหญิงยอมรับความเจ็บป่วยและเสาะแสวงหาการรักษาพยาบาลมากกว่าเพศชาย แต่พวกเขา (Hulka, et al.) เคยได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีรายได้น้อยต่อบริการทางการแพทย์ เมื่อปี ค.ศ.1969 ที่นอร์ทคาโรไลนา สหรัฐอเมริกา กลับพบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการทางการแพทย์

อีวาชวิก และคนอื่นๆ (Evashwick, et al., 1984, p.20) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสุขภาพจากแหล่งบริการสุขภาพประเภทต่างๆ ของผู้สูงอายุในต่างประเทศสหรัฐอเมริกาโดยใช้รูปแบบการศึกษาของอเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1974, pp. 58-80) มาเป็นแนวคิดพื้นฐานในการวิจัยและใช้กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุ จำนวน 1317 คน พบว่าปัจจัยด้านสุขภาพ ได้แก่ การรับรู้สถานะสุขภาพและลักษณะการเจ็บป่วย เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และสามารถร่วมทำนายการสุขภาพและลักษณะจากคลินิกแพทย์โรงพยาบาลหน่วยการรักษาพยาบาลฉุกเฉินและการรักษาพยาบาลที่บ้าน ส่วนปัจจัยนำ ได้แก่ อายุ เพศ เชื้อชาติ สถานภาพสมรส สถานภาพในครอบครัว การศึกษา และการใช้บริการป้องกันโรค เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และสามารถร่วมทำนายการใช้บริการสุขภาพจากคลินิกหัตถกรรมได้ สำหรับปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ รายได้ อาชีพ การประกันสุขภาพและการเดินทางไปรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับการบริการสุขภาพจากแหล่งบริการสุขภาพประเภทต่างๆ

อีริสัน (Eriksan, 1987, abstract) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาล ผู้ให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพเชิงกระบวนการกับคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยและญาติ ซึ่งผลการวิจัยพบว่ามีความแตกต่างกัน

จากการศึกษาเอกสารวิจัย แนวคิด ทฤษฎี แผนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ ทำให้สามารถสรุปและพิจารณาได้ว่า ความสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการที่ประชาชนจะพึงพอใจต่อบริการของสถานอนามัยหรือไม่อย่างไร ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญหลายประการทั้งจากกระบวนการขั้นตอนการให้บริการสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในซึ่ง ได้แก่ สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรมีให้แก่ผู้มารับบริการมีผลต่อการประเมินคุณภาพการให้บริการ

นอกจากนี้ผู้ให้บริการก็เป็นปัจจัยหนึ่ง ที่มีผลต่อการมาใช้บริการครั้งต่อไปของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการ อาจจะประเมินจากความสามารถของผู้ให้บริการ

บุคลิกภาพ ความมีอัธยาศัยและกิริยาท่าทางที่มีต่อผู้มารับบริการจากปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีผล ต่อการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของ สถานือนามัยให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งผู้วิจัยจะได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. การหาคุณภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,715 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2560)

ตาราง 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในตำบลพักทัน

ชื่อ	จำนวนประชากร (N)			จำนวนครัวเรือน
	ชาย	หญิง	รวม	
หมู่ที่ 1 บ้านคลองหมูสี	217	211	428	124
หมู่ที่ 2 บ้านพักทัน	383	358	741	227
หมู่ที่ 3 บ้านพักทัน	61	86	147	43
หมู่ที่ 4 บ้านไร่เจ๊ก	174	176	350	121
หมู่ที่ 5 บ้านพักทัน	205	227	432	134
หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งกล้วยใหญ่	266	296	562	186
หมู่ที่ 7 บ้านทุ่งกล้วยน้อย	245	288	533	177
หมู่ที่ 8 บ้านริวกู๊ด	257	258	515	146
หมู่ที่ 9 บ้านหนองจิก	250	276	526	136
หมู่ที่ 10 บ้านดงยางโตน	222	259	481	148
รวม	2,280	2,435	4,715	1,442

ที่มา (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2560)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากประชากรทั้งหมด คำนวณได้ โดยการใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีความคลาดเคลื่อน 0.05 ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมด (สุวริย์ ศิริโกภาภิรมย์, 2546, หน้า 445) ได้กลุ่มตัวอย่าง 370 คน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

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

$$= \frac{4,715}{1 + 4,715(0.05)^2}$$

$$= 368.72$$

$$\cong 370$$

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
e	แทน	ระดับของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้
N	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากร

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ประเภทปลายปิด (closed form) และลักษณะเป็นตัวเลขวามาตราส่วนประมาณค่า (numerical rating scale) เป็นการวัดเพื่อแสดงระดับมี 5 ระดับ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน นำมาประกอบในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวม 5 ด้าน ซึ่งสามารถแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งครอบคลุมแนวคิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวม 5 ด้าน ลักษณะเป็นตัวเลข (numerical rating scale) เป็นการวัดเพื่อแสดงระดับมี 5 ระดับ (สุวริย์ ศิริโกภาภิรมย์, 2546, หน้า 72) โดยกำหนดความมากน้อยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบ ดังนี้

- 5 หมายถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึงระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึงระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้รับบริการแสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดทฤษฎี ตำราและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

2. กำหนดกรอบแนวคิด จากตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือให้ตรงตามความมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้

3. ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดประเด็นให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดในการวิจัยความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยกำหนดวันเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 370 ตัวอย่างภายในระยะเวลา 8 เดือน ระหว่างวันที่ 10 พฤศจิกายน 2560 ถึง 10 กรกฎาคม 2561 โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยแจกแบบสอบถามตามที่ประชาชนมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

2. ผู้วิจัยแนะนำตัวต่อกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และแนะนำวิธีการตอบคำถาม

3. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง เมื่อรับแบบสอบถามกลับคืนมา

4. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง สรุปรวบรวมแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และอภิปรายผลต่อไป

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง ในการตอบแบบสอบถามแล้วนำมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์และมีความถูกต้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (frequency distribution) และค่าร้อยละ (percentage) ของข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามที่วัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี (นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี, 2547, หน้า 244)

2.3 แปลความหมายของคะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ แล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยยึดเกณฑ์ ดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร, 2542, หน้า 108)

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบเป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้ว นำมาค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นค่าร้อยละโดยเทียบบัญญัติไตรยางศ์ จากคะแนนเต็ม 5 เป็นคะแนนเต็ม 100 จะได้ค่าร้อยละออกมา แล้วมาเทียบหาค่าคะแนนโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่า ค่าร้อยละ 80 ขึ้นไป ระดับคะแนน 7

ระดับความพึงพอใจมากกว่า ค่าร้อยละ 75-80 ระดับคะแนน 6

ระดับความพึงพอใจมากกว่า ค่าร้อยละ 70-75 ระดับคะแนน 5

ระดับความพึงพอใจมากกว่า ค่าร้อยละ 65-70 ระดับคะแนน 4

ระดับความพึงพอใจมากกว่า ค่าร้อยละ 60-65 ระดับคะแนน 3

ระดับความพึงพอใจมากกว่า ค่าร้อยละ 55-60 ระดับคะแนน 2

ระดับความพึงพอใจมากกว่า ค่าร้อยละ 50-55 ระดับคะแนน 1

ระดับความพึงพอใจต่ำกว่า ค่าร้อยละ 50 ระดับคะแนน 0

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ค่าร้อยละ (นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี, 2547, หน้า 243)

$$\text{ร้อยละ (percentage)} = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ f แทน ความถี่

n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

3.2 ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ (นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี, 2547, หน้า 244)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k f_i x_i}{n}$$

3.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี, 2547, หน้า 244)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum_{i=1}^k f_i x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^k f_i x_i \right)^2}{n^2}}$$

เมื่อ	i	=	1,2,3,.....,k
เมื่อ	S.D.	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	k	=	จำนวนกลุ่ม
	f	=	ความถี่
	x_i	=	คะแนนแต่ละข้อที่ i
	n	=	จำนวนข้อมูลทั้งหมด
	$\sum_{i=1}^k f_i x_i^2$	=	ผลรวมของคะแนนยกกำลังสองทั้งหมด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในการศึกษา ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี มีวิธีการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 370 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์และแปลผลในรูปของตารางประกอบความเรียงซึ่งได้ แบ่งออก 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ และความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาสภาพข้อมูลสภาพทั่วไปจะทำให้ทราบเกี่ยวกับ ข้อมูลด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพและด้านรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน จากองค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

ตาราง 3 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ 1. เพศชาย	174	47.03
2. เพศหญิง	196	52.97
รวม	370	100.00
อายุ 1. อายุต่ำกว่า 18 ปี	2	0.54
2. อายุ 18-30 ปี	47	12.70
3. อายุ 31-50 ปี	128	34.59
4. อายุ 51 ปีขึ้นไป	193	52.16
รวม	370	100.00
ระดับการศึกษา		
1. ระดับประถมศึกษา	190	51.35
2. ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า	106	28.65
3. ระดับอนุปริญญา/ปวส.	50	13.51
4. ระดับปริญญาตรี	22	5.95
5. ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	2	0.54
รวม	370	100.00
อาชีพ		
1. แม่บ้าน	70	18.92
2. เกษตร	229	61.89
3. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	27	7.30
4. รับราชการ	33	8.92
5. รัฐวิสาหกิจ	1	0.27
6. นักเรียน/นักศึกษา	5	1.35
7. อาชีพอื่นๆ	5	1.35
รวม	370	100.00
รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
1. ไม่มีรายได้เป็นของตนเอง	32	8.65
2. รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท	126	34.05
3. รายได้ 5,001-10,000 บาท	129	34.86
4. รายได้ 10,001-15,000 บาท	73	19.74
5. รายได้ 15,001-20,000 บาท	6	1.62
6. รายได้ 20,001 บาท	4	1.08
รวม	370	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.97 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 52.16 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 31 -50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.59 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 51.35 มีอาชีพเกษตร ร้อยละ 61.89 มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 34.86

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ และความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวมโดยภาพรวม ดังนี้

ตาราง 4 ระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่มีต่องานบริการด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอน				
1.1 มีระบบและกลไกในการให้บริการด้านโยธา	4.63	0.875	92.60	มากที่สุด
1.2 มีแผนการดำเนินการอย่างถูกต้องและเปิดเผย	4.62	0.687	92.40	มากที่สุด
1.3 มีฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการโยธา	4.62	0.924	92.40	มากที่สุด
1.4 มีประชาคมเกี่ยวกับโครงการต่างๆ	4.89	1.032	97.80	มากที่สุด
รวม	4.69	0.880	93.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางในการให้บริการ				
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.61	0.785	92.20	มากที่สุด
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางให้บริการ	4.67	0.956	93.40	มากที่สุด
2.3 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.64	0.745	92.80	มากที่สุด
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.65	0.985	93.00	มากที่สุด
รวม	4.64	0.868	92.85	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 มีความรู้ ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.67	0.754	93.40	มากที่สุด
3.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	4.63	0.486	92.60	มากที่สุด
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี	4.66	0.712	93.20	มากที่สุด
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.61	0.896	92.20	มากที่สุด
รวม	4.64	0.712	92.85	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.59	0.987	91.80	มากที่สุด
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.62	0.968	92.40	มากที่สุด
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.65	0.974	93.00	มากที่สุด
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.62	0.938	92.40	มากที่สุด
รวม	4.62	0.967	92.40	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.65	0.857	92.98	มากที่สุด

ตาราง 5 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านการศึกษา

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอน				
1.1 มีระบบและกลไกในการให้บริการด้านการศึกษา	4.77	0.852	95.40	มากที่สุด
1.2 มีโครงการสนับสนุนด้านการศึกษาของเด็กในชุมชน	4.68	0.874	93.60	มากที่สุด
1.3 มีการพัฒนาสถานศึกษาในเขตพื้นที่รับผิดชอบ	4.68	0.963	93.60	มากที่สุด
1.4 ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดระบบศึกษา	4.75	0.752	95.00	มากที่สุด
รวม	4.72	0.860	94.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางในการให้บริการ				
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.62	0.478	92.40	มากที่สุด
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางให้บริการ	4.65	0.875	93.00	มากที่สุด
2.3 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.64	0.658	92.80	มากที่สุด
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.63	0.857	92.60	มากที่สุด
รวม	4.64	0.717	92.70	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ				
3.1 มีความรู้ ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.78	0.987	95.60	มากที่สุด
3.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	4.68	0.951	93.60	มากที่สุด
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี	4.65	0.938	93.00	มากที่สุด
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.62	0.879	92.40	มากที่สุด
รวม	4.68	0.939	93.65	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.67	0.874	93.40	มากที่สุด
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.68	0.938	93.60	มากที่สุด
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.63	0.924	92.60	มากที่สุด
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.62	0.987	92.40	มากที่สุด
รวม	4.65	0.931	93.00	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.67	0.862	93.44	มากที่สุด

ตาราง 6 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน				
1.1 มีระบบและกลไกในการให้บริการด้านรายได้และภาษี	4.62	0.845	92.40	มากที่สุด
1.2 มีการลงพื้นที่ในการบริการด้านภาษีแก่ประชาชน	4.68	0.932	93.60	มากที่สุด
1.3 มีการให้ความรู้ด้านรายได้และภาษีแก่ประชาชนทุกรูปแบบ	4.68	0.756	93.60	มากที่สุด
1.4 มีประชาคมชาวบ้านในการจัดระบบด้านรายได้และภาษี	4.75	0.756	95.00	มากที่สุด
รวม	4.68	0.822	93.65	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.62	0.458	92.40	มากที่สุด
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางการให้บริการ	4.65	0.478	93.00	มากที่สุด
2.3 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.64	0.469	92.80	มากที่สุด
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.63	0.487	92.60	มากที่สุด
รวม	4.64	0.473	92.70	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ				
3.1 มีความรู้ ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.78	0.876	95.60	มากที่สุด
3.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	4.68	0.785	93.60	มากที่สุด
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี	4.65	1.028	93.00	มากที่สุด
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.62	0.963	92.40	มากที่สุด
รวม	4.68	0.913	93.65	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.67	0.874	93.40	มากที่สุด
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.68	0.687	93.60	มากที่สุด
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.63	0.874	92.60	มากที่สุด
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.62	0.863	92.40	มากที่สุด
รวม	4.65	0.825	93.00	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.66	0.758	93.25	มากที่สุด

ตาราง 7 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอน				
1.1 มีระบบและกลไกในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.72	0.897	94.40	มากที่สุด
1.2 มีโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่ประชาชนที่หลากหลาย	4.71	0.825	94.20	มากที่สุด
1.3 มีการประชาสัมพันธ์สวัสดิการสังคมอย่างทั่วหน้า	4.76	0.874	95.20	มากที่สุด
1.4 มีการประชาคมชาวบ้านในการจัดระบบพัฒนาชุมชน	4.89	0.863	97.80	มากที่สุด
รวม	4.77	0.865	95.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.65	0.587	93.00	มากที่สุด
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางการให้บริการ	4.66	0.568	93.20	มากที่สุด
2.3 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.68	1.027	93.60	มากที่สุด
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.63	0.875	92.60	มากที่สุด
รวม	4.66	0.764	93.10	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ				
3.1 มีความรู้ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.71	0.963	94.20	มากที่สุด
3.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	4.75	0.789	95.00	มากที่สุด
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี	4.72	0.485	94.40	มากที่สุด
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.65	0.789	93.00	มากที่สุด
รวม	4.71	0.757	94.15	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.68	0.863	93.60	มากที่สุด
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.66	0.874	93.20	มากที่สุด
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.68	0.863	93.60	มากที่สุด
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.61	0.965	92.20	มากที่สุด
รวม	4.66	0.891	93.15	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.70	0.819	93.95	มากที่สุด

ตาราง 8 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านสาธารณสุข

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีระบบและกลไกในการให้บริการด้านสาธารณสุข	4.65	0.875	93.00	มากที่สุด
1.2 มีการประชุมเพื่อให้เกิดแนวทางในการพัฒนาหมู่บ้าน	4.68	0.698	93.60	มากที่สุด
1.3 มีกิจกรรมที่ส่งเสริมการรักสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.68	0.985	93.60	มากที่สุด
1.4 มีโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ในหมู่บ้าน	4.87	0.954	97.40	มากที่สุด
รวม	4.72	0.878	94.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.63	0.985	92.60	มากที่สุด
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางการให้บริการ	4.65	0.987	93.00	มากที่สุด
2.3 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.65	0.856	93.00	มากที่สุด
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.66	0.758	93.20	มากที่สุด
รวม	4.65	0.897	92.95	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 มีความรู้ ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.72	0.965	94.40	มากที่สุด
3.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	4.72	0.874	94.40	มากที่สุด
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี	4.66	0.868	93.20	มากที่สุด
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.62	0.745	92.40	มากที่สุด
รวม	4.68	0.863	93.60	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.66	0.856	93.20	มากที่สุด
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.62	0.877	92.40	มากที่สุด
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.69	0.856	93.80	มากที่สุด
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.65	1.025	93.00	มากที่สุด
รวม	4.66	0.904	93.10	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.68	0.885	93.51	มากที่สุด

จากตาราง 3 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 92.98

จากตาราง 4 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษาในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.44

จากตาราง 5 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษีในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.25

จากตาราง 6 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.95

จากตาราง 7 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุขในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.51

ตาราง 8 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน โดยภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ		S.D	ร้อยละ	คะแนน	ความหมาย
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.65	0.857	92.98	7	มากที่สุด
ด้านการศึกษา	4.67	0.862	93.44	7	มากที่สุด
ด้านรายได้หรือภาษี	4.66	0.758	93.25	7	มากที่สุด
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.7	0.819	93.95	7	มากที่สุด
ด้านสาธารณสุข	4.68	0.885	93.51	7	มากที่สุด
รวม	4.67	0.836	93.44	7	มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.44 ได้คะแนน 7

3. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้รับบริการแสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น ข้อเสนอแนะต่างๆ มีดังนี้

3.1 อยากให้พัฒนาเรื่องถนนภายในหมู่บ้าน และถนนที่ชำรุดยังไม่ได้รับการซ่อมแซม

3.2 อยากให้ช่วยเหลือเยาวชนให้ห่างไกลยาเสพติดอย่างใกล้ชิด เช่น มีโครงการส่งเสริมการเล่นดนตรี หรือกีฬา เป็นต้น

3.3 อยากให้ช่วยแก้ปัญหาความยากจนของคนในหมู่บ้าน

3.4 ควรส่งเสริมกลุ่มอาชีพให้สามารถขายของเลี้ยงตนเองได้

3.5 จัดกิจกรรมส่งเสริมอาชีพให้กับผู้สูงอายุ และกิจกรรมดูแลสุขภาพให้กับผู้สูงอายุ

3.6 ช่วยพัฒนาระบบน้ำประปาให้สะอาด

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี สามารถสรุปผลโดยมีหัวข้อดังนี้

1. วัตถุประสงค์ในการวิจัย
2. ขอบเขตของการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผลการวิจัย
6. อภิปรายผล
7. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน
- 2) ด้านช่องทางในการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยครอบคลุม 5 ภารกิจ ได้แก่

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) งานด้านสาธารณสุข

2. ขอบเขตด้านประชากร

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 4,715 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2560)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้ใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ค่าความคลาดเคลื่อน .05 โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ประเภทปลายปิด (closed form) และลักษณะเป็นตัวเลขมาตราส่วนประมาณค่า (numerical rating scale) เป็นการวัดเพื่อแสดงระดับมี 5 ระดับ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน นำมาประกอบในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวม 5 ด้าน ซึ่งสามารถแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการงาน (check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งครอบคลุมแนวคิดว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวม 5 ด้าน ลักษณะเป็นตัวเลข (numerical rating scale) เป็นการวัดเพื่อแสดงระดับมี 5 ระดับ (สุวรรีย์ ศิริโกคาภิรมย์, 2546, หน้า 72) โดยกำหนดความมากน้อยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบ ดังนี้

- 5 หมายถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึงระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึงระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้รับบริการแสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง ในการตอบแบบสอบถามแล้วนำมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์และมีความถูกต้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (frequency distribution) และค่าร้อยละ (percentage) ของข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามที่วัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี (นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี, 2547, หน้า 244)

2.3 แปลความหมายของคะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ แล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ ดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร, 2542, หน้า 108)

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททันใน 5 ด้าน คือ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านการศึกษา ด้านรายได้และภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข โดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถามซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการในสถิติเชิงพรรณนาและเชิงสถิติเชิงวิเคราะห์ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน ดังกล่าวสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ผู้รับบริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 370 คน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.97 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 52.16 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 31 -50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.59 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 51.35 มีอาชีพเกษตร ร้อยละ 61.89 มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 34.86

5.1.2 ความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมและรายด้าน

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.44 เมื่อพิจารณารายด้านสามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 92.98
2. งานบริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษาในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.44
3. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษีในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.25
4. งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททันในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.95
5. งานบริการด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุขในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.51

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี สามารถนำผลวิจัยดังกล่าวมาใช้เป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

- 1.1 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรพัฒนาเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และผังการให้บริการในอาคารให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
- 1.2 ด้านการศึกษา ควรพัฒนาเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพิ่มขึ้น
- 1.3 ด้านรายได้หรือภาษี ควรพัฒนาเรื่องช่องทางการให้บริการการชำระภาษี หรือการให้คำปรึกษาที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

1.4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มารับบริการ เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ เป็นต้น เพิ่มมากขึ้น และมีขั้นตอนการให้บริการที่กระชับชัดเจนมากยิ่งขึ้น

1.5 ด้านสาธารณสุข ควรเพิ่มช่องทางการบริการที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อผู้บริหารของหน่วยงาน เพื่อการปฏิบัติงานของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา จะได้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2.2 ควรวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ใกล้เคียงกัน ที่มีสภาพทั่วไปแตกต่างกัน เพื่อให้ทราบว่ามีความแตกต่างจากเขตพื้นที่ของตนเองอย่างไร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กชกร เปาสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- กรมการปกครอง. (2537). พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2537. กรุงเทพฯ: ประสานมิตร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กอบแก้ว เปี่ยมมหากุล. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสำนักปลัดเทศบาลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคามวิทยาลัย.
- กิตติมา ปรีดีติลก. (2524). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ไกรฤกษ์ ไมตรีวงศ์. (2547). วิสัยทัศน์การให้บริการประชาชน. กรุงเทพฯ: ธนาคารกลีกรไทย.
- จตุพล อสีสิทธิ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาล: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคามวิทยาลัย.
- จรัส โพธิ์จันทร์. (2553). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลในภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- จินตนา บุญบังการ. (2543). วิชาเก่าแก่. กรุงเทพฯ: ข้าวฟ่าง.
- จิรภัทร จันทร์ทับ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ชัย อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ชัยวัฒน์ สถาอานันท์. (2545). หลักธรรมาภิบาล. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดิณ ปรัชญพฤทธิ. (2541). บุคลิกภาพและการจูงใจ. นนทบุรี: สุโขทัยธรรมธราช.
- ทัศนีย์ ลิมานนท์. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและความรวดเร็วในการให้บริการ.
- ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. (2551). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก http://www.tkc.go.th/thesis/abstract.asp?item_id=3040. (2553, กันยายน 20)
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). วิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ. กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์ พรีนซ์.
- ธีรยุทธ บุญมี. (2547). แนวคิดและวาทกรรมว่าด้วยธรรมรัฐแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: สถาบันวิดิทัศน์.

- ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ. (2549). เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา: การสร้างและการพัฒนา. นครปฐม: ศิลปาคร.
- บังอร แยมดี. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคลี อำเภอดำรงนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2548). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์. (2534). สมรรถนะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมวางแผนพัฒนาท้องถิ่น: บทบาทของเทศบาลและสุขาภิบาล 2524. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- ปฐชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2530). การบริหารงานตำรวจ. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้งเฮาส์.
- เพลินทิพย์ โกเมศโสภณ. (2544). การวางแผนการตลาด. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2559). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน. ลำปาง: สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- รณชัย เสือวงษ์. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเทศบาลตำบลรามะสัก อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- รสริน พูนพล. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกม่วง อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2551). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอดำรงนางบวช จังหวัดกาญจนบุรี. ราชบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
- สมชาติ กิจยรรจง. (2539). เทคนิคการให้บริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สมพร เฟื่องจันทร์. (2547). แนวคิดและการจัดการในองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สันติสุข ไชยมงคล. (2543). การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์. (2548). หลักรัฐประศาสนศาสตร์: แนวคิดและทฤษฎี. กรุงเทพฯ: เวลด์เทรด ประเทศไทย.
- สุชา จันทรโสม. (2547). หลักการศึกษาคติวิทยา หลักการสอน. กรุงเทพฯ: แพร่วิทยา.

- สุทัศน์ ดุรงค์เรือง. (2540). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 5. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวริย์ ศิริโกศาภิรมย์. (2546). วิจัยทางธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 3). ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- เสนาะ ดีเยาว์. (2544). หลักการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสรี วงศ์มณฑา. (2536). ยุทธวิธีการตลาดปลายศตวรรษที่ 20. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- สำนักงาน ก.พ.ร..(2553). คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
ส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2546). คู่มือการกระจาย
อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: เศรษฐกิจ.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2560). ระบบสถิติทางการทะเบียน. [ออนไลน์] สืบค้นได้
จาก [http://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statTDD/views/showVillageData.php?
rcode=17030305&statType=1&year=60](http://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statTDD/views/showVillageData.php?rcode=17030305&statType=1&year=60).
- องค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน. (2558). แผนพัฒนาสามปี (2559-2561). สิงห์บุรี: ผู้แต่ง.
- อมร รักษาสัตย์. (2542). บทบาทจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ. วารสารรัฐ
ประศาสนศาสตร์. 4 (เมษายน, 2542), 13.
- อมรรัตน์ บุญภา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา
อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
บูรพา.
- อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน). ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- เอกชัย เลิศวิบูลย์ลักษณ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- Applewhite, P. B. (1996). Organizational and behavior. (3rd ed.). New York: Englewood
Cliffs, N.J. Prentice-Hall.
- Herzberg, F., and Other. (1959). The motivation to work. New York: John Wiley & Sons.
- Hoy, W.K. & Miskel C.G. (1991). Educational administration : Theory research and
practice. New York: Random House.
- Kotler, P. (2003). Marketing Management (11th ed). New Jersey : Prentice-Hall.
- Secord, P. F., & Backman Carl W. (1991). Social psychology (2nd ed.). New York:
McGraw-Hill.
- Vroom, V. (1984). Work and motivation. Florida: E.Krieger.
- Yamane, T. (1973). Statistic an introductory Analysis (3th ed)” New York: Harper&Row.

ภาคผนวก

**แบบสอบถาม วัดความพึงพอใจในการใช้บริการ
ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2561**

- คำชี้แจง : 1. โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ จาก อบต.พักทัน แบบสอบถามนี้ได้พัฒนาขึ้นตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษ แก่ราชการ พนักงานและลูกจ้าง ขององค์การปกครอง- ส่วนท้องถิ่น (อปท.)
2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการวัด ความพึงพอใจ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

- ข้อที่ 1.1 : เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- ข้อที่ 1.2 : อายุ ☐ ต่ำกว่า 18 ปี ☐ 18-30 ปี
☐ 31-50 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป
- ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา / เทียบเท่า
☐ อนุปริญญา / ปวส. ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี
- ข้อที่ 1.4 : อาชีพ ☐ แม่บ้าน ☐ เกษตรกร ☐ ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย
☐ รับราชการ ☐ รัฐวิสาหกิจ ☐ นักเรียนนักศึกษา
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)
- ข้อที่ 1.5 : รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ☐ ไม่มีรายได้เป็นของตนเอง ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท
☐ 5,001 – 10,000 บาท ☐ 10,001 – 15,000 บาท
☐ 15,001 – 20,000 บาท ☐ มากกว่า 20,001 บาท

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

➤ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน					
1.1 มีระบบและกลไกในการให้บริการด้านโยธา					
1.2 มีแผนการดำเนินการอย่างถูกต้องและเปิดเผย					
1.3 มีฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการโยธา					
1.4 มีประชาคมเกี่ยวกับโครงการต่างๆ					
2. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางให้บริการ					
2.3 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 มีความรู้ ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
3.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่					
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี					
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ					
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน					
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

➤ งานบริการด้านการศึกษา

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน					
1.1 มีระบบและกลไกในการให้บริการด้านการศึกษา					
1.2 มีโครงการสนับสนุนด้านการศึกษาของเด็กในชุมชน					
1.3 มีการพัฒนาสถานศึกษาในเขตพื้นที่รับผิดชอบ					
1.4 ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดระบบศึกษา					
2. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางให้บริการ					
2.3 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
3. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ					
3.1 มีความรู้ ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
3.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่					
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน					
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ					
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน					
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

➤ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน					
1.1 มีระบบและกลไกให้บริการด้านรายได้และภาษี					
1.2 มีการลงพื้นที่ในการบริการด้านภาษีแก่ประชาชน					
1.3 มีการให้ความรู้ด้านรายได้และภาษีแก่ประชาชนทุก รูปแบบ					
1.4 มีประชาคมชาวบ้านในการจัดระบบด้านรายได้และภาษี					
2. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางให้บริการ					
2.3 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
3. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ					
3.1 มีความรู้ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
3.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่					
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี					
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ					
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน					
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

➤ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน					
1.1 มีระบบและกลไกในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
1.2 มีโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่ประชาชนที่หลากหลาย					
1.3 มีการประชาสัมพันธ์สวัสดิการสังคมอย่างทั่วหน้า					
1.4 มีการประชาคมชาวบ้านในการจัดระบบพัฒนาชุมชน					
2. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางให้บริการ					
2.3 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
3. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ					
3.1 มีความรู้ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
3.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่					
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี					
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ					
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน					
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

➤ งานบริการด้านสาธารณสุข

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน					
1.1 มีระบบและกลไกในการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ					
1.2 มีการประชุมเพื่อให้เกิดแนวทางในการพัฒนาหมู่บ้าน					
1.3 มีกิจกรรมที่ส่งเสริมการรักสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ					
1.4 มีโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ในหมู่บ้าน					
2. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางให้บริการ					
2.3 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
3. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ					
3.1 มีความรู้ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
3.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่					
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี					
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ					
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน					
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ประวัติย่อผู้วิจัย

1. ชื่อ – สกุล (ภาษาไทย) นางสาวกิตติวัลย์ ทองอร่าม
(ภาษาอังกฤษ) Miss.Kittiwan Thongaram
2. เลขประจำตัวประชาชน 3 1702 00264 27 7
3. ตำแหน่ง อาจารย์
4. หน่วยงานที่อยู่ติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และ E-mail
หน่วยจัดการศึกษานอกที่ตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี
โทรศัพท์ : (036) 817-127-9
E-mail : tham914@hotmail.com
5. ประวัติการศึกษา
ปริญญาตรี วท.บ.(วิทยาการคอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปริญญาโท บธ.ม.(การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
กำลังศึกษาปริญญาเอก บธ.ด.(บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
6. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ (แตกต่างจากวุฒิการศึกษา) ระบุสาขาวิชาบริหารทรัพยากรมนุษย์
7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย : งานวิจัยที่สำเร็จแล้ว
กิตติวัลย์ ทองอร่าม และคณะ.2556. การศึกษาองค์ความรู้วัฒนธรรมอาหารไทยสู่การมีโภชนาการที่ดี :
ภาคกลาง. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข.
- กิตติวัลย์ ทองอร่าม. 2558. การจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจข้าวไรซ์เบอร์รี่ : กรณีศึกษากลุ่มวิสาหกิจชุมชน
ปลูกข้าวไรซ์เบอร์รี่ปลอดสารตำบลแม่ลา อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี. ลพบุรี:
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- กิตติวัลย์ ทองอร่าม. 2559. ช่องทางการจัดจำหน่ายผักปลอดสารพิษของเกษตรกร จังหวัดสิงห์บุรี. ลพบุรี:
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- กิตติวัลย์ ทองอร่าม. 2559. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล-
พิกัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี. สิงห์บุรี: องค์การบริหารส่วนตำบลพิกัน.
- กิตติวัลย์ ทองอร่าม. 2559. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล-
พิกัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี. การประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มศรี
อยุธยาครั้งที่ 7 "วิจัย สร้างองค์ความรู้ใหม่ รับผิดชอบต่อสังคม" 111 ปีจากโรงเรียนฝึกหัดครูเมืองกรุงเก่าสู่
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, วันที่ 7 - 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2559.

กิตติวัลย์ ทองอร่าม, สิทธิโชค แสงอรุณ และจิตรลดา รอดพลอย. **ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ในจังหวัดสิงห์บุรี.** การประชุมวิชาการระดับชาติ ประจำปี 2560 ครั้งที่ 2 “เศรษฐกิจสร้างสรรค์เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน”, 16-17 กุมภาพันธ์ 2560.

กิตติวัลย์ ทองอร่าม, ชลิตา ไทยมานิตย์ และจิตรลดา รอดพลอย. **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการร้านเดอะฟิชช่าคอมพานี สาขาเทศบาลโกสโธ่สิงห์บุรี.** การประชุมวิชาการระดับชาติ ประจำปี 2560 ครั้งที่ 2 “เศรษฐกิจสร้างสรรค์เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน”, 16-17 กุมภาพันธ์ 2560.

กิตติวัลย์ ทองอร่าม, อุษณีย์ จิตตมณี และกฤษณะ ย่อมสี. **การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวสู่ตำบลเพนียด.** มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. 2561.