โดย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

รายงานวิจัยประจำปี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเขตเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

2564

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ของการศึกษา	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย	6
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายและการบริการสาธารณะ	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	16
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ	21
2.4 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย	29
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 การกำหนดกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	38
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
5.2 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ	57
บรรณานุกรม	58

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	61
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	62
ภาพประกอบการเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ	70
คณะผู้จัดทำ	77

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ **งานบริการที่ 1** งานด้านทะเบียน	45
3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ **งานบริการที่ 2** งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	47
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ **งานบริการที่ 3** งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	49
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ **งานบริการที่ 4** งานด้านสาธารณสุข	51
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม จำแนกตามประเภทงานให้บริการ	53

บทสรุปผู้บริหาร

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เป็นการศึกษา “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ” โดยมีวัตถุประสงค์1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการให้บริการ 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ3) เพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย ฯ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.4 โดยมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.8 อาชีพส่วนใหญ่ คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 41.2 โดย รายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.3

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ 95.4 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน เป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามลักษณะงานบริการออกเป็น 4 ลักษณะงาน ได้ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.4 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

งานบริการที่ 2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่าประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.2 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากการศึกษาพบว่าประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็น ร้อยละของ 95.4 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละของ 95.2 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัย “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ” ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้รับความกรุณาในการให้ความเห็นชอบให้ดำเนินการวิจัย จากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย ทั้งนี้ได้รับความอนุเคราะห์ จากผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และผู้บริหาร พนักงาน และประชาชนที่ได้ให้ความสนับสนุนในการวิจัย คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

สุดท้ายขอขอบคุณผู้บริหาร พนักงาน เทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย ที่ได้ติดต่อประสานงาน การให้ข้อมูล และประชาชน ที่ตอบแบบสอบถาม อันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยและคณะวิจัยอย่างดียิ่ง

คณะผู้วิจัย

2564

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานภายใต้การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่จัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ พ.ศ.๒๕๔๒ มีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะเป็นองค์กรที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีแผนพัฒนาท้องถิ่นสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชน ในท้องถิ่น เทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย มีสถานะเป็นนิติบุคคลมีเขตอำนาจการรับผิดชอบอย่างชัดเจน มีองค์กรของตน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยเสรี มีอำนาจหน้าที่ของตนเองในกิจการท้องถิ่นและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 สาระสำคัญที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญนั้น ประการที่ 1 การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีบทบาทที่ชัดเจนและกว้างขวางขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติในมาตรา 76 ที่กำหนดว่า “รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (สถาบันพระปกเกล้า, 2560) โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือ และช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนา เจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ รัฐพึงดำเนินการให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นไป ตามระบบคุณธรรม โดยกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีมาตรการป้องกันมิให้ผู้ใดใช้อำนาจ หรือกระทำการ โดยมิชอบที่เป็นการก้าวก่ายหรือแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ หรือ

กระบวนการแต่งตั้งหรือการพิจารณาความดี ความชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ รัฐพึงจัดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรม เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นหลักในการกำหนดประมวล จริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานทางจริยธรรมดังกล่าว" นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงระบบการทำงานของภาครัฐว่าจะต้องมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่พร้อมกับพัฒนาระบบ การทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และให้รัฐมุ่งเน้นการทำงานตามหลักการบริหารกิจการ บ้านมืองที่ดี (สถาบันพระปกเกล้า, 2560) ทั้งนี้ในรายละเอียดยังมีการกำหนดเพิ่มเติมว่า รัฐจะต้องจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเพื่อให้แนวนโยบายแห่งรัฐบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ จึงได้มีการกำหนดรายละเอียดด้านต่างๆไว้อย่างละเอียดเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานแก่หน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้

ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดสมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย,2560) การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการสาธารณะให้แก่ประชาชน ยังเป็นองค์กรอิสระในการบริหารจัดการตามหลักการกระจายอำนาจ ดังนั้นการให้บริการของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีหน้าที่หลักในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน องค์กรปกครองท้องถิ่นจึงเป็นองค์กรที่ยอมรับกันว่าเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในระดับล่างหรือชุมชนมากที่สุด และมีความเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้านและมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน เมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจ

ต่างๆ ที่กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจที่ต้องปฏิบัติและงบประมาณเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ซึ่งภารกิจเหล่านั้นเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน เช่น ด้านสาธารณสุข กาพัฒนาชุมชน การก่อสร้างซ่อมแซมถนนทางเท้า ไฟฟ้า น้ำประปา การระบายน้ำ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การบริการจัดเก็บขยะ การสาธารณสุขการสังคมสงเคราะห์ การโยธาและผังเมือง การจัดการทางการศึกษา การรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดเก็บรายได้ เพื่อนำมาพัฒนาความเจริญในพื้นที่

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นที่ได้กล่าวมาแล้วทำให้ให้เห็นว่า ความสำคัญในด้านการบริการในหน่วยงานของภาครัฐ เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในยุคปัจจุบัน เพราะการแข่งขันที่เกิดขึ้นจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ เพราะการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ หรือการบริการที่เป็นเลิศ จะสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่มารับบริการนั้นคณะผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้เทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย ได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง จึงจำเป็นต้องมีการติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเขตเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางในการบริหารงานและปรับปรุงวิธีการให้การบริการแก่ผู้รับบริการ และพัฒนาคุณภาพการบริการของหน่วยงานต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการให้บริการของเทศบลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

3. เพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดให้ประชากร คือ ประชำชนที่อำศัยอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพรายและเป็นผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลโครงการนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดเนื้อหาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งนี้จะทำการสำรวจความพึงพอใจ 4 ด้าน ประกอบด้วย

งานบริการที่ 1 ด้านทะเบียน

งานบริการที่ 2 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข

ขอบเขตพื้นที่ ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ของการวิจัยครั้งนี้เป็นพื้นที่ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย

1.4 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ประชาชนที่ถูกสุ่มขึ้นมาจากจำนวนประชากรของเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 645 คน

1.5 ประโยชน์ของการศึกษา

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้รับจากการศึกษา ไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความพอใจ ความต้องการของประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการความรู้สึกที่ดีของประชาชนที่มาขอรับบริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และตรงตามจุดประสงค์ของผู้มาใช้บริการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการทุก ๆ ด้านของเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

เทศบาล หมายถึง หน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 เมื่อท้องถิ่นมีสภาพอันควรยกฐานะเป็นเทศบาล โดยกำหนดหลักเกณฑ์แบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมืองและเทศบาลนคร โดยใช้เกณฑ์รายได้ และจำนวนประชากรเป็นหลักพิจารณา

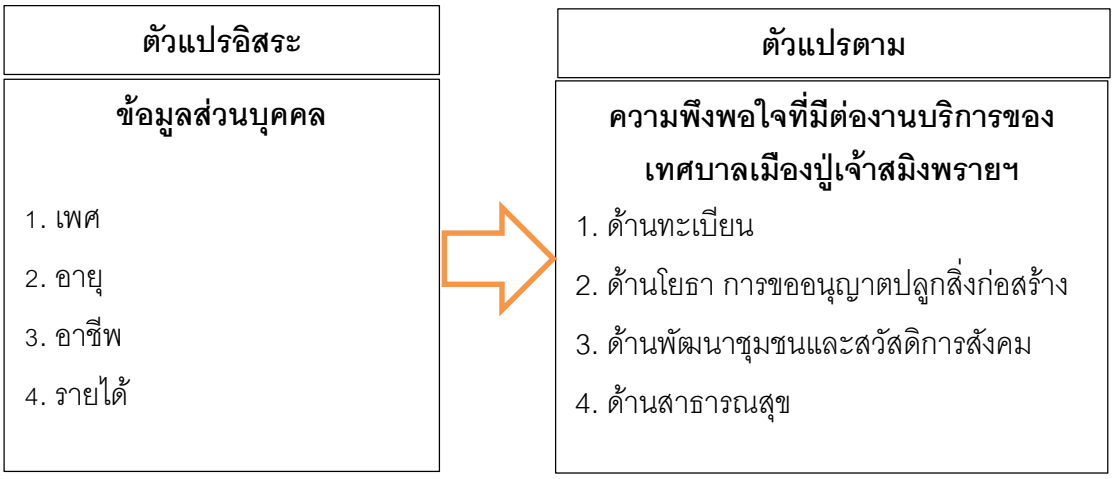
– **เทศบาลตำบล** ได้แก่ ท้องถิ่นที่ประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นได้ระบุชื่อ และเขตเทศบาลไว้ด้วย

- **เทศบาลเมือง** ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คน ขึ้นไปทั้งมีรายได้พอสมควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นได้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย

- **เทศบาลนคร** ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คน ขึ้นไปทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกเป็นฐานะเป็น เทศบาลนคร ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นได้ระบุชื่อ และเขตเทศบาลไว้ด้วย

1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัย สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาเกี่ยวข้องกับการให้บริการต่อประชาชนที่มาขอรับบริการกับหน่วยงาน โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัย คือ ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ส่วนตัวแปรตาม ประกอบด้วยความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพรายฯ ได้แก่ งานบริการด้านทะเบียน ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข โดยงานบริการแต่ละด้าน มีองค์ประกอบ ดังนี้ 1.) ขั้นตอนการให้บริการ 2.) ช่องทางการให้บริการ 3.) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4.) สิ่งอำนวยความสะดวก การสำรวจข้อมูลครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาเป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย เพื่อให้สามารถนำไปสู่การปรับปรุงด้านการให้บริการกับประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาแนวทางของการบริการสู่ความเป็นเลิศต่อไป



บทที่ 2
ทฤษฎี แนวคิด และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ต่างๆ เพื่อประกอบในการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายและการบริการสาธารณะ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
4. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายและการให้บริการสาธารณะ

นโยบายและการให้บริการสาธารณะเป็นแนวทางสำคัญในการปฏิบัติต้องรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสังคม โดยมีจุดมุ่งหมายชัดเจนว่า สิ่งใดที่จะต้องกระทำให้สำเร็จ มิใช่สิ่งที่องค์กรเพียงแต่ตั้งใจกระทำหรือเสนอให้กระทำเท่านั้น

1.1 นโยบายสาธารณะ

ความหมายของนโยบายสาธารณะ

Thomas R. Dye (1984: 1) นโยบายสาธารณะ หมายถึง การดำเนินการที่รัฐบาลเลือกจะกระทำหรือไม่กระทำในส่วนที่จะกระทำครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ทั้งหมดของรัฐบาล ทั้งกิจกรรมที่เป็นกิจวัตรและกิจกรรมที่เกิดขึ้นในบางโอกาส

Ira Sharkansky (1970: 1) นโยบายสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่กระทำโดยรัฐบาลซึ่งครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดของรัฐบาล

มยุรี อนุมานราชธน (2547) นโยบายสาธารณะ หมายถึง เครื่องมือในการกำหนดทิศทางและแนวทางการพัฒนาต่าง ๆ ภายใต้กรอบคิดในกระแสหลักภาครัฐมีอิสระในการกำหนดนโยบายสาธารณะอย่างเต็มที่ โดยคำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมของนโยบายบุคคลและองค์การที่มีอำนาจตัดสินใจในนโยบายตลอดจนการคำนึงถึงกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนก็เป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจ

ถวัลย์ วรเทพพุฒิพงษ์ (2536: 2) นโยบายสาธารณะ หมายถึง แนวทางปฏิบัติของรัฐบาล มีวัตถุประสงค์แน่นอนอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างแก้ปัญหาในปัจจุบันป้องกันปัญหาในอนาคตก่อให้เกิดผลที่พึงปรารถนา

กวี รักษ์ชน (2541: 3) นโยบายสาธารณะมีความหมาย 2 ลักษณะที่มีความสัมพันธ์กัน ลักษณะที่หนึ่งมีความหมายถึงกิจกรรม (activities) ส่วนอีกลักษณะ หนึ่งจะมีความหมายในฐานะที่เป็นศาสตร์ (science) ซึ่ง 2 ลักษณะจะมีดวามสัมพันธ์กัน กล่าวคือ นโยบายสาธารณะในฐานะที่เป็นศาสตร์จะทาการศึกษาจากนโยบายสาธารณะที่เป็นกิจกรรมแล้วนามาสะสมกันเป็นความรู้ หรือเป็นวิชา (subject) เพื่อประโยชน์ในการศึกษาที่จะได้ทำให้การกำหนดนโยบายในฐานะที่เป็นกิจกรรม บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

สรุปนโยบายสาธารณะ ถือเป็นเครื่องมือในการกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินการพัฒนาต่างๆของสังคม โดยนโยบายนั้นอาจเกิดขึ้นมาจากความริเริ่มของรัฐบาล ภาคเอกชนหรือภาคประชาชนก็ได้ ทั้งนี้กระบวนการสร้างนโยบายสาธารณะที่ดีต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในสังคมเข้ามาทำงานร่วมกันโดยร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความรู้ต่างๆร่วมกำหนดทิศทางหรือแนวทางของนโยบายสาธารณะร่วมดำเนินการตามนโยบายเหล่านั้นร่วมติดตามผลและร่วมทบทวนนโยบายสาธารณะเพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ เริ่มจากปัจจัยนำเข้า (Inputs) ที่เป็นความต้องการและการสนับสนุน (Demands and support) ที่เกิดขึ้นจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่จะตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม (Environment) นำไปสู่ระบบการเมือง เพื่อการตัดสินใจและการกระทำ (decisions and actions) เพื่อเป็นผลผลิต (Output) นำไปกำหนดเป็นนโยบายสาธารณะและผลของนโยบายสาธารณะ เมื่อได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมอาจมีผลสะท้อนกลับ (Feedback) ไปเป็นปัจจัยนำเข้าอีกเป็นพลวัตร

องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ

1. เจตนารมณ์ของรัฐบาลที่จะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการในกิจกรรมบางอย่าง ดังจะเห็นได้จากคาประกาศ หรือแถลงนโยบาย อาจอยู่ในรูปแบบที่เป็นทางการ หรืออย่างไม่เป็นทางการ โดยทั่วไป เจตนารมณ์ดังกล่าวมักจะมีที่มาจากข้อเรียกร้อง หรือความต้องการของประชาชน และจะต้องอิงกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญที่ว่าด้วยแนวนโยบายแห่งรัฐด้วย

2. การตัดสินใจดาเนินการของรัฐบาล การตัดสินใจในการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลเป็นผลมาจากเจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศหรือแถลงไว้ การตัดสินใจของรัฐบาลจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดว่าจะแบ่งสรรงบประมาณอย่างไร ประชาชนกลุ่มใดจะได้รับประโยชน์อะไร และได้มากกว่าน้อยกว่ากันอย่างไร การกำหนดแนวปฏิบัติจะดาเนินการในรูปแบบ

ใด ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับระดับความสำคัญของนโยบายสาธารณะนั้นๆ การตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะของรัฐบาลแต่ละระดับมีผลกระทบต่อประชาชนกลุ่มต่างๆ มากน้อยแตกต่างกัน

3. กิจกรรมของรัฐบาล เป็นสิ่งบ่งบอกให้เห็นถึงการดำเนินงานตามนโยบายของหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะ ซึ่งจะช่วยให้เห็นว่ามีกระทำตามเจตนารมณ์และแนวนโยบายสาธารณะที่กำหนดไว้อย่างไร หรือไม่ มีการระดมจัดหาทรัพยากรหรือมีมาตรการอย่างอื่นมาเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวอย่างไร หรือไม่ และมากน้อยเพียงใด

4. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมของรัฐบาล เป็นการดำเนินกิจกรรมของรัฐบาลตามที่ประกาศเจตนารมณ์ไว้ จะมีการกาหนดเป้าหมาย หรือผลลัพธ์ที่คาดหวังของกิจกรรมไว้ตั้งแต่เริ่มจัดทำแผนงาน ดังนั้น ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมจึงเป็นสิ่งที่แสดงถึงความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของกิจกรรมรัฐบาล

ประเภทของนโยบายสาธารณะ

การแบ่งประเภทนโยบาย (Policy typologies) ได้พัฒนามาเป็นลำดับเริ่มต้นในปี ค.ศ.1964 Theodore Lowi (1968) ได้วางรูปแบบการจำแนกประเภทของนโยบายที่ดีไว้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. นโยบายจัดสรร (Distributive Policies) เป็นนโยบายที่มุ่งจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้ประโยชน์บางอย่างแก่กลุ่มผลประโยชน์เฉพาะกลุ่ม เช่น นโยบายอุดหนุนเกษตรกร (Farm subsidies) และการจ่ายชดเชยของรัฐบาลกลางให้กับการสร้างโครงสร้างพื้นฐานในชนบท (Local infrastructures) โดยโครงการรายจ่ายที่ลงไปสู่งบประมาณของท้องถิ่นนั้น จะเน้นการจัดสรรแบ่งงบประมาณอย่างยุติธรรมโดยยึดตามสัดส่วนของเสียภาษีที่ผู้เสียภาษีในแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้จ่าย

2. นโยบายควบคุม (Regulatory Policies) เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นมาเพื่อใช้บังคับ หรือควบคุมธุรกิจ ซึ่งการควบคุมมีอยู่ 2 ประเภท คือ นโยบายควบคุมแบบแข่งขันหรือ Competitive regulatory policy และนโยบายควบคุมแบบปกป้องหรือ Protective regulatory policy

1) นโยบายควบคุมแบบแข่งขันเกี่ยวข้องกับนโยบายที่มีลักษณะ “จำกัดการจัดหาสินค้าและบริการให้แก่ผู้ค้าส่งให้มีเพียง 2-3 ราย และเป็น 2-3 รายที่คัดเลือกมาจากผู้ค้าส่งจำนวนมากที่แข่ง ขันกัน” เช่น การจัดสรรคลื่นความถี่วิทยุ โทรทัศน์ และการออกใบอนุญาตแฟรนส์ไชส์ (Franchise)

2) นโยบายควบคุมแบบปกป้องเป็นนโยบายที่ออกมาเพื่อปกป้องสาธารณชนจากผลด้านลบของกิจกรรมภาคเอกชน (Negative effects of private activity) เช่น อาหารเป็นพิษ มลพิษทางอากาศ ผลิตภัณฑ์ไม่ปลอดภัย หรือการฉ้อฉลทางธุรกิจ กฎหมายที่ออกมาควบคุมธุรกิจเพื่อปกป้องผู้บริโภคหรือสาธารณชนนี้ย่อมจะไม่ที่พึงพอใจของธุรกิจ เพราะนอกจากจะถูกตรวจอย่างเข้มงวดแล้ว ธุรกิจยังจะต้องเสียต้นทุนเพิ่มขึ้นในการที่จะระมัดระวังคุณภาพ หรือปรับปรุงให้คุณภาพดีขึ้น

3). นโยบายจัดสรรใหม่ (Redistributive Policies) เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นมาเพื่อทาให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่ นโยบายนี้มักจะถูกโต้แย้ง เพราะมันเกี่ยวข้องกับรัฐบาล และผู้นำซึ่งเรียกว่า สมาคมชั้นสูงสุด (Peak association)ในด้านการจัดทำนโยบาย โดยทั่วไป นโยบายจัดสรรใหม่มุ่งที่จะดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสรรความมั่งคั่ง ที่ดิน สิทธิบุคคล และสิทธิพลเมือง หรือนโยบายที่มีคุณประโยชน์กับชนชั้นสังคม และกลุ่มชาติพันธุ์

นโยบายสาธารณะกับประชาสังคม

นโยบายสาธารณะ และภาคประชาสังคม (Civil society) ถือว่ามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ในเชิงผลประโยชน์(benefits) และความขัดแย้ง (Conflicts) หรือทั้งสองอย่างในเวลาเดียวกัน นโยบายสาธารณะใดๆ ก็ตามย่อมทำให้เกิดความสัมพันธ์สองด้านนี้เสมอ เพราะยากที่นโยบายสาธารณะจะก่อให้เกิดผลประโยชน์เพียงด้านเดียว แม้ว่าจะเป็นนโยบายสาธารณะที่เป็นสินค้าสาธารณะบริสุทธิ์ (Pure public goods) ก็ยังมีคำถามเรื่องลำดับความเหมาะสมของนโยบาย ผลต่างด้านต้นทุน-ผลประโยชน์ หรืออัตราผลตอบแทนของโครงการ (Internal rate of returns)อีกประเด็นหนึ่งที่นโยบายสาธารณะของรัฐบาลมักจะถูกเพ่งเล็งมากที่สุดคือ เรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of interests) ระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับภาคประชาสังคม ซึ่งที่จริง ผลประโยชน์ทับซ้อนนี้ก็คือ ความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ระหว่างผู้กำหนดนโยบาย ได้แก่รัฐบาล หรือเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินนโยบายกับสาธารณชน เช่น การไม่เลือกที่จะสร้างถนนสาย A แต่กลับไปสร้างถนนสาย B ทั้งที่สาย A มีความคุ้มค่ามากกว่าในทุกด้าน เพราะผู้ดำเนินนโยบายที่เกี่ยวข้องมีผลประโยชน์ที่มิควรได้จากการเลือกโครงการนั้น

ไพศาล สุริยะมงคล (2531: 702,709) ได้กล่าวไว้ว่า การกำหนดนโยบายสาธารณะของประเทศไทยมีปัจจัยเกี่ยวกับวัฒนธรรมทางการเมือง และปัจจัยทางเศรษฐกิจมีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะมาก จะเห็นได้จากนโยบายบางนโยบายซึ่งมีประโยชน์และประชาชนเรียกร้องอย่างมาก แต่ถ้านโยบายนั้นต้องใช้งบประมาณมากอันเป็นการเกินฐานะทางการเงินการคลังของรัฐบาลแล้ว รัฐบาลก็อาจไม่สามารถดาเนินนโยบายที่พึงปรารถนานั้นได้

1.2 การบริการสาธารณะ

ความหมายของการบริการสาธารณะ

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (2558) กล่าวไว้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การตอบสนองความต้องการของสังคมและปัจเจกชนที่เป็นสมาชิกของสังคมที่มีต่อการจัดให้มีบริการสาธารณะ ในด้านให้ความคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคต่าง ๆ

มานิตย์ จุมปา (2556) กล่าวไว้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การดำเนินงานกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองกระทำเพื่อประโยชน์สาธารณะ และได้รับการตอบสนองความต้องการของประชาชน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2555) กล่าวไว้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินการจัดทำโดยฝ่ายปกครองทั้งหลาย อันได้แก่ บรรดานิติบุคคล คือ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือวิสาหกิจมหาชนทั้งหลาย หรืออาจเป็นกิจการที่ดำเนินการโดยเอกชน แต่จะต้องเป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทนและฝ่ายปกครองยังคงมีความสัมพันธ์กับกิจการนั้นอยู่ คือ ยังคงต้องเป็นผู้ควบคุมการดำเนินกิจกรรมของเอกชนให้อยู่ในสภาพเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

สรุปได้ว่านโยบายสาธารณะ เป็นการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมหรือไม่ดำเนินกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาสาธารณะ โดยฝ่ายปกครองอาจเป็นผู้ดำเนินการเองหรือให้ตัวแทนเป็นผู้ดำเนินการเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดแนวทางแผนงานหรือโครงการในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และในอนาคต ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุผลประโยชน์ร่วมกัน

หลักการบริการสาธารณะ

หลักสาคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ดังนี้

1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest)

หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สาหรับดูแลรับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวมและเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ

1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร

2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ

3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ

4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

2.หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability)

หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการสามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม ต้องพิจารณาหลักสำคัญ ได้แก่ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น ตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่นถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้น โดยเฉพาะก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่นโอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือเทศบาลแต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมากมากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่นก็ควรจะส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

3.ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability)

หลักความสามารถของท้องถิ่นเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าการจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้นต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย โครงสร้างต่าง ๆหรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไปเพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอานาจและภารกิจใหม่ไปด้วยแต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็นซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อนหรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรและอื่นๆ

4.หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency)

หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ ให้ความสำคัญกับการประหยัด การลงทุนหรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ โดยพิจารณาด้วยว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือจำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่นไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้วท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้นเพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง นอกจากนี้หลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ เมื่อราชการส่วนกลางหรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

ยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลงและส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำเพื่อประโยชน์ของประชาชน

กระบวนการนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะ เป็นการแสวงหาปัญหาพยากรณ์การจัดลำดับความสำคัญของปัญหา โดยการวิเคราะห์ทางเลือกการนำนโยบายไปปฏิบัติ การประเมินผลนโยบายและการยกเลิกนโยบาย Dye (Dye.1978 : 198 อ้างถึงใน สมบัติ ธำรงธัญวงศ์, 2546 : 229) แบ่งกระบวนการนโยบายสาธารณะ เป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การจำแนกลักษณะปัญหา (Problem Identification) เป็นขั้นตอนการพิจารณาข้อเรียกร้อง หรือความต้องการของประชาชนให้รัฐบาลแก้ไขปัญหา

2. การจัดทำทางเลือกนโยบาย (Policy Alternative) หรือข้อเสนอนโยบาย (Policy Proposal) เป็นขั้นตอนการพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ และการกำหนดวาระสำหรับการอภิปรายนโยบาย เพื่อแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้ได้ผล ทั้งนี้ต้องพิจารณาทางเลือกไว้หลายๆ ทางและนำทางเลือกมาวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน ตลอดจนความคุ้มค่า ในด้านต้นทุนและผลประโยชน์รวมทั้งผลกระทบที่จะเกิดขึ้น

3. การให้ความเห็นชอบนโยบาย (Policy Adoption or Approvals) เป็นขั้นตอน ที่สำคัญของผู้ตัดสินใจวางนโยบายว่าจะตัดสินใจเลือกไปในทางใด โดยจะคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจเลือกว่าจะสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่และจะสามารถนำไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้เพียงใดและจำเป็นต้องแสวงหาการสนับสนุนจากการเมืองใดบ้างเพื่อให้เลือกนโยบายที่ได้รับความเห็นชอบจากทุกฝ่าย

4. การนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation) เป็นขั้นตอนการกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบ หรือจัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบขึ้นใหม่ในกรณีที่ยังไม่มีหน่วยงานรับผิดชอบอยู่ก่อน รวมถึงการ จัดสรรงบประมาณและบริการที่จำเป็น เพื่อสนับสนุนการนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุ วัตถุประสงค์

5. การประเมินนโยบาย (Policy Evaluation) เป็นขั้นตอนของการศึกษาการดำเนินการของโครงการการประเมินผลสิ่งแวดล้อมของการนำนโยบายไปปฏิบัติประเมินผลปัจจัยนำเข้ากระบวนการผลผลิต และผลกระทบที่มีต่อกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งให้ข้อเสนอเพื่อปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงนโยบายให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ เป็นตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดผลงานของการให้บริการสาธารณะที่กำหนดขึ้น มีการกำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรม เพื่อที่จะนำผลงานจริงที่เกิดขึ้นมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายในตัวชี้วัดนั้น เช่น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีตัวบ่งชี้ คือ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการกำหนดเป้าหมายไว้ว่าจะต้องให้ประชาชนมีความพึงพอใจไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 (เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2555) กล่าวว่า เป็นต้น โดยมีคุณลักษณะสำคัญของตัวชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะที่สำคัญ ดังนี้

1) ผลงานของการให้บริการสาธารณะ การบริการจัดการสมัยใหม่มีแนวโน้มไปสู่การมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อผลสำเร็จของงานที่เกิดขึ้น ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน หรือที่เรียกว่า KPI (Key Performance Indicator) ได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อที่จะนำไปใช้ในการวัดผลงานที่สำคัญ (Key Performance) การให้บริการสาธารณะนั้น ต้องสร้างผลงานการให้บริการสาธารณะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการ ความคาดหวังให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชนผู้รับได้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น โดยนำผลงานที่คาดหวังเหล่านั้นมากำหนดเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะ และจัดให้มีการประเมินความสำเร็จหรือประสิทธิผล และระบุผลงานที่คาดหวังที่จะให้เกิดขึ้น

2) การกำหนดหน่วยวัดให้สอดคล้องกับผลงาน จำเป็นจะต้องสร้างหน่วยวัดหรือตัวบ่งชี้ขึ้นมาเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดเป้าหมายและนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามและการประเมินผลการให้บริการสาธารณะต่อไป เช่น ความคาดหวังให้ผลงานของการให้บริการสาธารณะสามารถทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ จะนำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ คือ ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการหรือจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนผู้รับบริการร้องเรียน การประเมินความสำเร็จของผลงานจะต้องมีการตัดสินใจเพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลงาน ด้วยการมีการเลือกตัวชี้วัดที่จะต้องสามารถวัดผลงานในรูปของตัวเลขก็ได้

3) การกำหนดเป้าหมายการให้บริการสาธารณะที่เป็นรูปธรรม การมีตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน สามารถนำตัวชี้วัดเหล่านี้ไปใช้ในการกำหนดเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะที่เป็นรูปธรรมที่สามารถวัดผลสำเร็จที่เกิดขึ้นได้ เช่น ตัวชี้วัดความสำเร็จการให้บริการสาธารณะ คือ จำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียน (Complain) จะต้องมีไม่เกิน 4 ครั้งต่อเดือน เป็นต้น

ในการนำตัวชี้วัดการให้บริการสาธารณะนำไปใช้ได้หลายประเด็น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1). ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ การประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอัตวิสัยที่ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ โดยการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะที่ได้รับ ทั้งนี้หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป็นเป้าหมายที่เป็นร้อยละความพึงพอใจที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต เช่น กำหนดเป้าหมายร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จะต้องมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80% ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากการสุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาใช้บริการโดยใช้แบบสอบถาม

2) จำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียน โดยเน้นการประเมินในทางบวก แต่ตัวชีวัดจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียนนี้เป็นการประเมินในทางลบ ทั้งนี้หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียนไม่เกิน 4 ครั้งต่อเดือน ซึ่งสามารถดูได้จากหลักฐานที่แสดงการร้องเรียนที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน

3) จำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ โดยที่หน่วยงานของรัฐต้องการที่จะประเมินว่าการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนนั้นมีความถูกต้องหรือไม่ เพียงใด เน้นการประเมินในทางลบ ซึ่งหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขจำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการมีไม่เกิน 1ครั้ง ต่อไตรมาส ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากหลักฐานที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละไตรมาส

4) ระยะการให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อราย ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ ที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อพิจารณาว่าใช้ระยะเวลาเฉลี่ยต่อรายในการให้บริการสาธารณะเป็นเท่าใดเป็นการประเมินในทางบวก ซึ่งหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขระยะยาวให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อรายไว้ไม่เกิน 30 นาทีต่อราย สามารถเก็บข้อมูลได้จากตัวเลขจริงที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการที่มาใช้บริการต่อชั่วโมง

5) จำนวนช่องทางการให้บริการสาธารณะ ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการเพิ่มความสะดวกในการให้บริการประชาชนผู้รับบริการให้เพิ่มมากขึ้น ด้วยการกำหนดเป้าหมายช่องทางการให้บริการสาธารณะที่

เพิ่มขึ้น เช่น เป้าหมายปีหน้า ต้องให้เพิ่มช่องทางการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเพิ่มอีก 1 ช่องทางนอกเหนือจากที่มีอยู่แล้วในปัจจุบัน

6) จำนวนประชากรที่ใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ต ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานของรัฐที่มีการนำอินเตอร์เน็ตมาใช้ในการบริการสาธารณะ ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุวิสัย ที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อให้หน่วยงานกระตุ้นให้ประชาชนมาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ซึ่งการกระตุ้นให้ประชาชนมาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจะเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน ให้ประชาชนสามารถใช้บริการเสร็จภายในระยะเวลาอย่างรวดเร็ว และเป็นการช่วยลดการแออัดของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการหน่วยงานโดยตรง ซึ่งหน่วยงานที่นำอินเตอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการอาจกำหนดเป้าหมายตัวเลขของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ หรือกำหนดเป้าหมายที่เป็นเปอร์เซ็นต์การเพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต

สรุปได้ว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ เป็นเครื่องมือในการกำหนดเป้าหมายความสำเร็จของการดำเนินงาน ภาครัฐควรมุ่งเน้นในการให้ความสำคัญในเรื่องของผลงานให้มากยิ่งขึ้น เพื่อใช้ตัวชี้วัดเป็นเครื่องมือให้บรรลุเป้าหมายของการให้บริการประชาชน เพื่อเป็นเครื่องมือในการกระตุ้นการทำงานของหน่วยงานในภาครัฐในการให้บริการให้บรรลุตามเป้าหมายที่หน่วยงานได้ตั้งไว้

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายสรุปได้ดังนี้

Good (1973: 320) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่างๆและทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

Wolmam (1973, p. 34) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการ หรือตามแรงจูงใจ

Powell (1983, pp. 7-18) กล่าววา ความพึงพอใจเป็นความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตมีความสุข สนุกสนาน ปราศจากความรู้สึกเป็นทุกข์ ทั้งนี้โดยบุคคลจะต้องปรับตัวให้อยู่ในภาวะสมดุลระหว่างความต้องการ และการได้รับการตอบสนองตามสภาวะแวดล้อมนั้น

Kotler (2000, p. 36) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์

คณิต ดวงหัสดี (2537) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทางาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วย 4 ประการ ดังนี้

1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ

2) สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) เป็นสิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนอง ความต้องการของบุคคล

4) ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) เป็นความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ปทุมพร โพธิ์กาศ (2554) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์ประกอบของแรงงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน ความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือและความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้า

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นการประเมินเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการกับบริการที่ได้รับจริง

เพ็ญแข ช่อมณี (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์ประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและ

สภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน ความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือและความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการ ซึ่งความพึงพอใจในแต่ละส่วนนั้นย่อมมีความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Maslow (1970) กล่าวไว้ว่า มนุษย์จะมีความพอใจในการทำงาน ถ้าการทำงานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้โดยแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ดังนี้

1) มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน จะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3) ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่าได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

จริน อุดมเลิศ (2540 : 20) ได้รวบรวมหลักการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ 5 ข้อ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้อย่างสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

เฮอร์ซเบอร์ก และไซเดอร์แมน (Herzberg & Snyderman, 1959, p. 57) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

1) ความสำเร็จของงาน

2) การได้รับการยอมรับนับถือ

3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

4) ความรับผิดชอบ

5) ความก้าวหน้า

6) ความเจริญเติบโตในอนาคต

องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1) นโยบายและการบริหารงานขององค์การ

2) การบังคับบัญชา

3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

(1) สภาพการทำงาน

(2) เงินเดือน

(3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

(4) ความเป็นส่วนตัว

(5) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

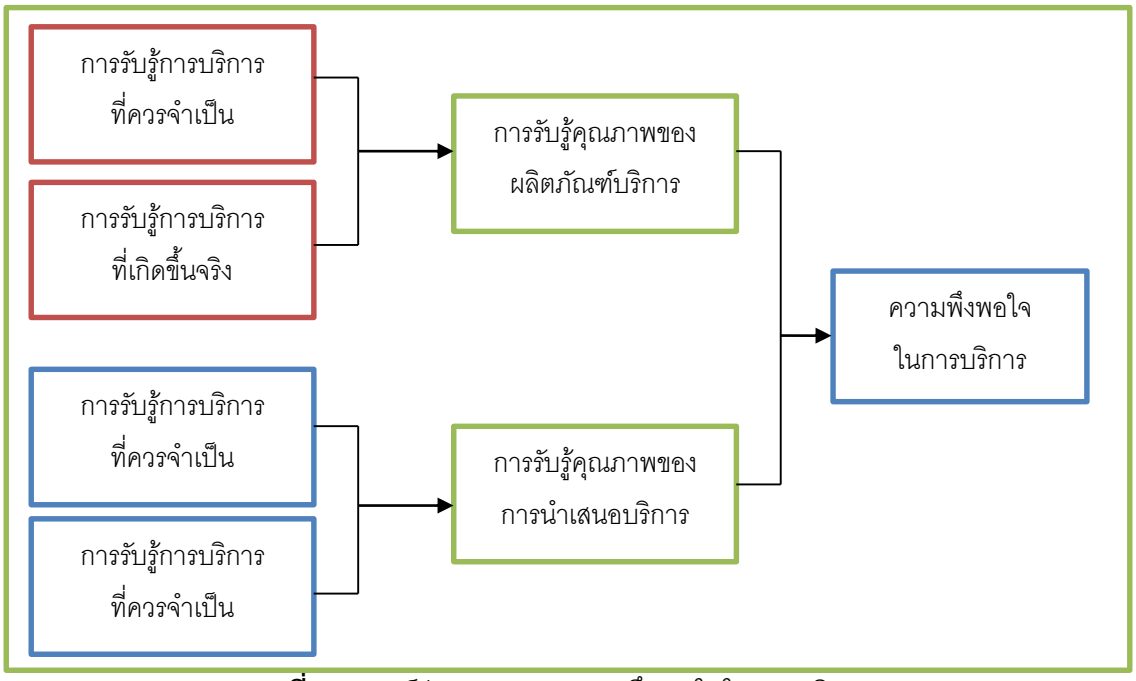
(6) สถานภาพของอาชีพ

(7) ความมั่นคงในงาน

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) ให้หลักการองค์ประกอบของความพึงพอใจไว้ 2 ด้าน ดังนี้

1) ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ลูกค้าจะรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2) ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ลูกค้าจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อลูกค้า ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

2.4 การวัดความพึงพอใจ

การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวชี้วัดหนึ่ง ที่บอกกมาตรฐานหรือคุณภาพงานบริการ ซึ่งวัดได้จากพฤติกรรมการแสดงออก หรือคำบอกเล่าของผู้รับบริการ หรือวัดจากคะแนน หรือผลจากการสอบถาม (สุพัตรา วิจิตรโสภา (2546))

สำหรับการวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถามโดยผู้ออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถาม ความพอใจในด้านต่างๆ

2) การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีที่มีผู้นิยมใช้มากที่สุด มีลักษณะคำถามที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้วกลุ่มตัวอย่างเลือกตอบหรือเติมคำ ข้อดีของวิธีนี้คือได้คำตอบที่มีความหมายแน่นอนมีความสะดวกรวดเร็วในการสำรวจสามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ ข้อเสียคือ ผู้ตอบต้องสามารถอ่านออกเขียนได้และมีความสามารถในการคิดเป็นความพึงพอใจเป็นสภาวะที่มีความต่อเนื่องไม่สามารถบอกจุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดของความพึงพอใจได้ แบบสอบถามถึงนิยมสร้างเป็นแบบมาตรอันดับ

สาโรจ ไสยสมบัติ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการจะสอบถาม ให้ช่วยแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบที่อิสระก็ได้ โดยคำถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้

2) การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ได้ตรงกับข้อเท็จจริง

3) การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ผู้ศึกษาทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อน และหลัง หรือขณะที่รอรับบริการอยู่ เช่น การสังเกตกริยาท่าทาง การพูด สีหน้า ความถี่ของการมาใช้บริการ เป็นต้น

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่ว ๆ ไปดังนี้ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539 : 24-37)

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมี

ประสบการณ์ การรับรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดการการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ในสถานการณ์บริการก่อนที่ผู้ที่จะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งคิดว่าควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจถ้าในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

3.1 ความพึงพอใจในการบริการของมิลเล็ท

มิลเล็ท (1954; อ้างถึงในวราภรณ์ บุตรพรหม. 2547 หน้า 17) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือสามารถที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การบริการอย่างเท่าเทียมกัน คือ การบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกันทั้งในแง่มุมกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการและทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้รับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความต้องการอย่างเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ จำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ซึ่งมิลเล็ทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการใช้บริการ สถานที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ ๆให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2535: 39-40)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทาเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสาคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสาคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสานึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

5. กระบวนการบริการ วิธีการนาเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสาคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาจัดระบบข้อมูล

ศิริพร ตันติพูล (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ ดังนี้

1.สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวก หากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารและผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักชื่นชนสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงานของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่สัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถุงหิ้วใส ซองกระดา จดหมาย-ซอง ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในขบวนการบริหารเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการ มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม สายการบิน การใช้เครื่องฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติ การให้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โดยทั่วไปการศึกษาความพึงพอใจนิยมศึกษากัน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job satisfactions) ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป เช่นลักษณะของงานที่ทำ (Type of work) ความก้าวหน้า (Promotion) การนิเทศงาน (Supervision) เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) หากบุคคลทางามมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงานก็จะทำให้ผลผลิตดี ได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด สัมพันธ์ภาพในกลุ่มมีความกลมกลืนกันอย่างใกล้ชิดจะมีส่วนทาให้คนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหาก กลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดี และมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์ จะทาให้ผลผลิตสูงขึ้น และสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and Services) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่าง ๆให้กับบุคคลใน

หน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) เน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กาหนดขึ้น เป้าหมายของการศึกษาทั้ง 2 มิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วยซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

ส่วนแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติมีองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ได้แก่ องค์ประกอบ 1) ด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ และความรู้เป็นลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ 2) ด้านความคิด (Cognitive component) สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคลหรือสถานการณ์ขึ้น องค์ประกอบด้านความคิดเป็นที่มาของทัศนคติ 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) เป็นการกระทาหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ศิริพร ตัณติพูลวินัย (2538) กล่าวว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและความคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการได้ประสบการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้รับบริการไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารที่มีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้รับบริการเติมน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรีหรือผู้รับบริการไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รางวัล

ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow (1970) (Maslow's hierarchy of needs)

Maslow (1970) นักจิตวิทยาที่สนับสนุนทฤษฎีนี้กล่าวว่า คนถูกจูงใจให้กระทำเนื่องมาจากการกระทำนั้น ๆ จะทำให้คนได้รับความพอใจอารมณ์จึงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม เป็นทฤษฎีการจูงใจของมนุษย์ ซึ่งเสนอโดยนักจิตวิทยาชื่อ Maslow ซึ่งได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต่ำถึงขั้นสูงสุดรวม 5 ระดับ ได้แก่

1.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) ซึ่งเป็นความต้องการขั้นต่ำเพื่อการอยู่รอดของบุคคล เช่น ความต้องการเรื่องอาหารน้ำออกซิเจน เป็นต้น มีปัจจัยขององค์การที่สามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ก็คือ การให้เงินเดือนขั้นต่ำสุดที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตรวมทั้งเงื่อนไขของการทำงานที่เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของพนักงาน

1.2 ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety needs) ได้แก่ ความต้องการเรื่องความมั่นคง ความปลอดภัย เสรีภาพที่ปลอดจากการคุมคามใด ๆ เป็นต้น องค์การสามารถสร้างเงื่อนไขเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นที่ 2 นี้ โดยจัดเงื่อนไขที่ปลอดภัยในที่ทำงาน มีความยุติธรรม สร้างความมั่นคงในงานให้ความสะดวกสบายในการทำงาน จัดให้มีระบบประกันสวัสดิการสังคมและเงินตอบแทนหลังออกจากงาน มีค่าจ้างตอบแทนที่สูงกว่าเพื่อความอยู่รอดพื้นฐานของการดำรงชีวิต การให้เสรีภาพในการรวมตัวเป็นสหภาพ เป็นต้น

1.3 ความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม (Belonging needs) ซึ่งประกอบด้วย ความต้องการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ต้องการความรัก ความผูกพัน ความเป็นเพื่อนและมิตรภาพ องค์การสามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ด้วยการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้พบปะสังสรรค์ทางสังคมระหว่างทำงาน ซึ่งใช้วิธีนิเทศงานด้วยการแนะนำช่วยเหลือฉันท์มิตร ให้โอกาสสมาชิกได้ทำงานแบบทีมและพัฒนาสร้างความเป็นเพื่อนใหม่ขึ้นในที่ทำงาน

1.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem needs) เป็นความต้องการระดับที่สี่ ที่เกี่ยวกับการนับถือตนเองและการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่นเป็นความต้องการความสำเร็จ ความมีเกียรติศักดิ์ศรี ความยอมรับในความมีชื่อเสียง เป็นต้น องค์การสามารถทำกิจกรรมได้หลายอย่างที่แสดงการตอบสนองความต้องการระดับนี้ เช่น การจัดงานเลี้ยงเป็นรางวัลฉลองความสำเร็จครั้งสำคัญ การให้เงินโบนัส แม้เป็นจำนวนเล็กน้อยก็ตาม การให้การยอมรับคำแนะนำเพื่อปรับปรุงงานจากพนักงาน การมอบรางวัลเป็นโล่หรือสิ่งของเพื่อแสดงการให้เกียรติหรือยอมรับ การกล่าวยกย่องถึงผลงานดีเด่นของพนักงานในโอกาสต่าง ๆ การประกาศรายชื่อผู้มีผลงานดีเด่นในฐานะเป็น "บุคคลดีเด่นประจำเดือนของบริษัท" การให้สิทธิพิเศษที่แสดงถึง การได้รับเกียรติยกย่องในความสำเร็จ เป็นต้น

1.5 ความต้องการสำเร็จที่ได้ทำดังใจปรารถนา (Self-actualization) เป็นความต้องการ ขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่เกิดขึ้นหลังจากความต้องการขั้นอื่น ๆ ที่กล่าวมาแล้วได้รับการตอบสนองอย่างครบถ้วน เป็นความต้องการที่มีคุณค่าสูงสุดของความเป็นมนุษย์ที่มีความสมบูรณ์แห่งตน (Self-fulfillment) ได้ทำและได้สำเร็จในทุกอย่างที่ตนใฝ่ฝันและปรารถนาได้ใช้ความสามารถและพัฒนาศักยภาพของตนได้ถึงขีดสูงสุด ดังนั้นบุคลากรที่อยู่ในระดับนี้จึงถือได้ว่าเป็นทรัพยากร ทรงคุณค่าสูงสุดขององค์การซึ่งหาได้ยากยิ่ง

ภาพที่ 2.2 ลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1970) (Maslow's hierarchy of needs)

จากภาพที่ 2.1 ปัจจัยที่เป็นความต้องการระดับล่าง เช่น ความต้องการทางร่างกายก็ดีหรือด้านความมั่นคงปลอดภัยก็ดี เป็นความต้องการที่มาจากสิ่งจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) ในขณะที่ความต้องการระดับสูง เช่น ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือหรือความ

ต้องการความสำเร็จดังใจปรารถนาก็ดี มีลักษณะเป็นสิ่งจูงใจจากภายใน (Intrinsic motivation) Maslow เชื่อว่ามนุษย์จะต้องได้รับการตอบสนองขั้นพื้นฐาน คือ ความต้องการทางร่างกายจึงจะเกิดแรงจูงใจในระดับสูงขั้นต่อไป คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัยและความต้องการทางสังคมตามลำดับ เมื่อไรก็ตามที่ความต้องการเหล่านี้ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะเป็นพลังที่ส่งผลกระทบต่อความคิดและพฤติกรรมของบุคคลนั้น แต่ถ้าความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับนั้นจะไม่เป็นแรงจูงใจอีก โดยผู้นั้นจะแสวงหาความต้องการระดับที่สูงขึ้นต่อไป ทั้งนี้ยกเว้นความต้องการขั้นสูงสุด คือ ความต้องการความสำเร็จดังใจปรารถนาที่ยังเป็นแรงจูงใจอยู่เสมอแม้ว่า บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นนี้แล้วก็ตาม และผลวิจัยชี้ว่ามนุษย์แต่ละคนมีระดับความต้องการที่เป็นแรงจูงใจต่างกัน ทั้งนี้มิใช่ทุกคนที่สามารถตอบสนองความต้องการในระดับสูงจากการทำงาน

4.ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย

4.1 ประวัติความเป็นมา

เทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพรายมีประวัติความเป็นมา กล่าวคือในสมัยพระบาทสมเด็จพระพุทธเลิศหล้านภาลัย (ร.2) ได้ทรงโปรดให้สร้าง “เมืองนครเขื่อนขันธ์” ในปี พ.ศ. 2358 มีความสำคัญเป็นเมืองหน้าด่าน ในการป้องกันข้าศึกทางทะเล ดังปรากฏในพระราชพงศาวดารรัชกาลที่ 2 ในพระราชนิพนธ์สมเด็จกรมพระยาดำรงราชานุภาพ ตอนหนึ่งว่า “เพื่อให้เมืองนครเขื่อนขันธ์ มีความแข็งแรงมั่นคง เพื่อป้องกันข้าศึกทางทะเล จึงได้สร้างป้อมทางฝั่งตะวันออก 3 ป้อม คือ ป้อมปู่เจ้าสมิงพราย ป้อมปีศาจสิง ป้อมราหูจร เมื่อรวมทั้งป้อมวิทยาคม ซึ่งสร้างในรัชกาลที่ 1 ด้วยกันเป็น 4 ป้อม” เมื่อทรงสร้างเมืองนครเขื่อนขันธ์เสร็จได้พระราชทานพระพุทธรูปไว้คู่เมืององค์หนึ่ง ซึ่งชาวนครเขื่อนขันธ์เรียกว่า “พระใหญ่” ต่อมาในปี พ.ศ. 2458 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (ร.6) ทรงเปลี่ยนฐานะนครเขื่อนขันธ์เป็นจังหวัดพระประแดง และในสมัยพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว (ร.7) ทรงเปลี่ยนฐานะจากจังหวัดพระประแดง เป็นอำเภอพระประแดง

พ.ศ. 2535 สุขาภิบาลพระประแดง ได้แบ่งแยกพื้นที่ออกมาจัดตั้งเป็นสุขาภิบาลสำโรงใต้ และได้อัญเชิญ “พระใหญ่” เป็นดวงตราประจำสุขาภิบาลสำโรงใต้

พ.ศ. 2540 ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลสำโรงใต้

พ.ศ. 2543 ได้รับการจัดระดับเป็นเทศบาลชั้น 2 ข

พ.ศ. 2547 เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลขนาดใหญ่

พ.ศ. 2552 เปลี่ยนแปลฐานะจากเทศบาลตำบลสำโรงใต้ เป็น "เทศบาลเมืองสำโรงใต้"

พ.ศ. 2553 เปลี่ยนชื่อเทศบาลจากเทศบาลเมืองสำโรงใต้ เป็น **"เทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย"**

4.2 ตราสัญลักษณ์เทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย

ตราเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย เป็นรูปป้อมปู่เจ้าสมิงพราย ภายในป้อมประดับด้วยเสาหงส์ ซึ่งเป็นที่เคารพของชาวมอญอันหมายถึงกรงหงสาวดี ด้านบนของตราเป็นชื่อเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย ด้านล่างเป็นชื่อจังหวัดสมุทรปราการ ด้านข้างทั้งสองข้างเป็นรูปหงส์

4.3 อำนาจหน้าที่

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 กำหนดไว้แจ้งชัด โดยสรุปได้ดังนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
10. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
11. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
12. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
13. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ

14. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

15. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

16. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

กิจการที่อาจจัดทำในเขตเทศบาล

1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล

6. ให้มีการสาธารณูปการ

7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา

9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา

10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น

12. เทศพาณิชย์

นอก จากนี้ เทศบาลยังมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ พ.ศ. 2542 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

4. การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ

5. การสาธารณูปการ

6. การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ

7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน

8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว

9. การจัดการศึกษา

10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

14. การส่งเสริมกีฬา

15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล

20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน

21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ

24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

25. การผังเมือง

26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ

28. การควบคุมอาคาร

29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

4.4 วิสัยทัศน์การพัฒนาของเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย

“ปู่เจ้าสมิงพราย เมืองน่าอยู่”

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จักรแก้ว นามเมืองและคณะ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ เทศบาลตาบลแม่ปืม มีการศึกษาด้านคุณภาพการให้บริการเป็นหลักในการประเมิน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้ บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อาเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการสานักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้ บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอานวยความสะดวก

วรุณี เชาว์สุขุม (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เอมอร พงษ์เกิดลาภ (2558) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ การศึกษาและรายได้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพ และอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนไม่แตกแตกต่าง

ดวงพร วายลม (2558) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้วในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป หาน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้านที่มีค่าคะแนน เฉลี่ยมาเป็นลำดับสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา ตามลำดับ

ยุคลธร อรรถศิริ (2557) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการสาธารณะ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 38-47 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพอิสระ (เกษตรกร, รับจ้าง, ค้าขาย) และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 6 – 10 ปี ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และ 2) ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง แตกต่างกัน

อาทิตย์ พจน์อาจ (2557) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมากเป็นอันดับสุดท้าย

สกุณา เจริญกล้า (2557) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเง้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเง้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ว่า ประชาชนได้รับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเง้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเป็นอันดับแรกมาก รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในระดับมากและอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุ การศึกษา และรายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเง้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อัษฎา ผาใต้ (2556) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้ เพศ อาชีพ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนรายได้และเขตที่อยู่อาศัยมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

สุนารี แสนพยุห์ (2556) ทำการศึกเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลางสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ปภานวิน ศิริรวง (2555) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจรายด้านเรียงตามลำดับ ดังนี้ 1.ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ ในภาพรวมปีที่ผ่านมาอยู่ในระดับพอใจมาก 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ สำหรับปัญหาอุปสรรคในการบริหาร พบว่า มีขั้นตอนในปฏิบัติราชการหลายขั้นตอนทำให้บริการล่าช้า เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการบริการ ที่ตั้งหมู่บ้านมีระยะทางไกล เส้นทางการจราจรไม่สะดวก บางครัวเรือนไม่มีน้ำประปาและไฟฟ้าใช้ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ไม่เพียงพอต่อการบริการ เช่น คอมพิวเตอร์สำหรับบริการประชาชน และ Internet ชุมชน เป็นต้น

ปิยะ เส็งฉุย (2554) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเหมือง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเหมือง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ผลการศึกษา ปัญหาอุปสรรคการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเหมือง พบว่า ขาดการอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การจัดทำป้ายและผังแสดงขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน ไม่มีมาตรการจูงใจในการชำระภาษี ข้อเสนอแนะ ควรมีการจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่มีจิตมุ่งบริการ ดำเนินการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษีให้ชัดเจน และเพิ่มมาตรการจูงให้ผู้มารับบริการชำระภาษี

สุกัญญา มีแก้ว (2554) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพาน จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ” ผู้ศึกษาได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจ โดยเปรียบเทียบในส่วนของเพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การกำหนดกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการผู้วิจัยได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 600 ตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิดและชนิดปลายเปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติและอัตราส่วนจำนวน 4 ข้อ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ,2548) ได้แก่

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)
3. อาชีพ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Semantic differential Scale (Zikmund.1997:356) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาค (Interval scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีการกำหนดระดับคะแนนดังนี้

ระดับคะแนน 5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายถึง	มาก
ระดับคะแนน 3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายถึง	น้อย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น ใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา 2548 :29 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ,2548)

$$\text{ความกว้างของชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \text{ (เริ่มจากขั้นต่ำสุด)}$$

จากนั้นนำมาหาระดับเฉลี่ยโดยกำหนดความหมายดังนี้

4.21 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	มาก
2.61 - 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	น้อย
1.00 - 1.81	หมายถึง	น้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมิน

การพิจารณาให้ระดับคะแนนในมิติด้านคุณภาพการให้บริการดำเนินการสำรวจในประเด็น ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ,ด้านช่องทางการให้บริการ ,ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้านโดยกำหนดระดับค่าคะแนน 0 – 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

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

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยศึกษาจากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นทฤษฎีและแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างเนื้อหาในแบบสอบถามให้ครอบคลุม

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่เตรียมไว้ไปแจกยังกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยเป็นผู้ชี้แจงความหมายหรือวิธีการตอบคำถามกับผู้ตอบแบบสอบถามอย่างละเอียดก่อนด้วยตนเอง

2.นำข้อมูลมาตรวจเช็คหาความสมบูรณ์ และเลือกเฉพาะฉบับที่สามารถนำมาคำนวณได้ เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการใส่เข้าโปรแกรมคำนวณทางสถิติ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน

1.รวบรวมและบันทึกข้อมูล

1.1 ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถาม

1.2 ทำการลงรหัสตัวเลขตามที่กำหนดไว้

1.3 บันทึกข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์

1.4 ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

2. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน (สถิติเชิงพรรณนา Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบไปด้วย

2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean)

2.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ” ผู้วิจัยได้สำรวจรวบรวมข้อมูลจากประชากร มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 645 คน ที่ใช้ในการวิเคราะห์และการแปรความหมาย แบ่งออกเป็น 2 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารที่ตรงกันผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอ พระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ มีการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการ แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน

งานบริการที่ 2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะเฉพาะบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	281	43.6
หญิง	364	56.4
รวม	**645**	**100.0**
2 .อายุ		
20 – 30 ปี	244	37.8
31 – 40 ปี	126	19.5
41 – 50 ปี	173	26.8
51 – 60 ปี	52	8.1
61 ปีขึ้นไป	50	7.8
รวม	**645**	**100.0**
3. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	27	4.2
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	266	41.2
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	175	27.1
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	96	14.9
รับจ้างทั่วไป	81	12.6
รวม	**645**	**100.0**

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะเฉพาะบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	179	27.0
5,001 – 10,000 บาท	221	34.3
10,001 – 15,000 บาท	143	22.2
รายได้มากกว่า 15,000 บาท	107	16.6
รวม	**645**	**100.0**

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 645 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 และเพศชาย จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6

อายุ พบว่า อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมา คือ อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า อาชีพส่วนใหญ่ คือ อาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมา คือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 พ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 รับจ้างทั่วไป จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 27 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 รายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และรายได้มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพรายฯ การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน

องค์ประกอบ	$\overline{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.77	.411	มากที่สุด	95.3	10
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบระเบียบมีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน	4.73	.423	มากที่สุด	94.7	9
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์	4.70	.465	มากที่สุด	94.0	9
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.80	.598	มากที่สุด	96.0	10
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลังอย่างยุติธรรม	4.83	.575	มากที่สุด	96.7	10
รวม	**4.77**	**.494**	**มากที่สุด**	**95.4**	**10**
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.70	.541	มากที่สุด	94.0	9
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.83	.412	มากที่สุด	96.7	10
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.73	.624	มากที่สุด	94.7	9
รวม	**4.76**	**.526**	**มากที่สุด**	**95.2**	**10**
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ	4.75	.541	มากที่สุด	95.0	9
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม	4.76	.479	มากที่สุด	95.2	10

ตาราง 2 (ต่อ)

องค์ประกอบ	$\overline{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี	4.68	.481	มากที่สุด	93.6	9
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	.594	มากที่สุด	96.0	10
3.5 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย	4.84	.558	มากที่สุด	96.8	10
รวม	**4.77**	**.531**	**มากที่สุด**	**95.4**	**10**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน	4.86	.541	มากที่สุด	97.2	10
4.2 มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ	4.74	.562	มากที่สุด	94.8	9
4.3 สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด	4.81	.479	มากที่สุด	96.2	10
4.4 มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ	4.65	.413	มากที่สุด	93.0	9
4.5 การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.72	.418	มากที่สุด	94.4	9
รวม	**4.76**	**.483**	**มากที่สุด**	**95.2**	**10**
ความพึงพอใจโดยรวม	**4.77**	**.519**	**มากที่สุด**	**95.4**	**10**

จากตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านทะเบียน โดยรวม พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานบริการที่ 2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

องค์ประกอบ	$\overline{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.83	.618	มากที่สุด	96.6	10
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบระเบียบมีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน	4.73	.541	มากที่สุด	94.7	9
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์	4.70	.413	มากที่สุด	94.0	9
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.76	.474	มากที่สุด	95.2	10
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลังอย่างยุติธรรม	4.81	.582	มากที่สุด	96.2	10
รวม	**4.77**	**.526**	**มากที่สุด**	**95.4**	**10**
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.75	.463	มากที่สุด	95.0	9
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.81	.551	มากที่สุด	96.2	10
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.72	.579	มากที่สุด	94.4	9
รวม	**4.76**	**.531**	**มากที่สุด**	**95.2**	**10**
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ	4.67	.442	มากที่สุด	93.4	9
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม	4.79	.569	มากที่สุด	95.8	10
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี	4.69	.516	มากที่สุด	93.8	9

ตาราง 3 (ต่อ)

องค์ประกอบ	$\overline{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	.471	มากที่สุด	95.0	9
3.5 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย	4.84	.611	มากที่สุด	96.8	10
รวม	**4.75**	**.522**	**มากที่สุด**	**95.0**	**9**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน	4.72	.581	มากที่สุด	94.4	9
4.2 มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ	4.74	.423	มากที่สุด	94.8	9
4.3 สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัยและสะอาด	4.76	.574	มากที่สุด	95.2	10
4.4 มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถและห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ	4.67	.389	มากที่สุด	93.4	9
4.5 การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.91	.396	มากที่สุด	98.2	10
รวม	**4.76**	**.473**	**มากที่สุด**	**95.2**	**10**
ความพึงพอใจโดยรวม	**4.76**	**.513**	**มากที่สุด**	**95.2**	**10**

จากตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างโดยรวม พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ, 4.77 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ, 4.76 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ, 4.76 และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ, 4.75 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ **งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

องค์ประกอบ	$\overline{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.59	.426	มากที่สุด	91.8	9
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบระเบียบมีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน	4.92	.531	มากที่สุด	98.4	10
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์	4.85	.485	มากที่สุด	97.0	10
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.72	.476	มากที่สุด	94.4	9
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลังอย่างยุติธรรม	4.74	.574	มากที่สุด	94.8	9
รวม	**4.76**	**.498**	**มากที่สุด**	**95.2**	**10**
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.78	.562	มากที่สุด	95.6	10
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.75	.447	มากที่สุด	95.0	9
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.69	.358	มากที่สุด	93.8	9
รวม	**4.74**	**.456**	**มากที่สุด**	**94.8**	**9**
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ	4.81	.392	มากที่สุด	96.2	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม	4.76	.554	มากที่สุด	95.2	10
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี	4.77	.487	มากที่สุด	95.4	10

ตาราง 4 (ต่อ)

องค์ประกอบ	$\overline{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	.363	มากที่สุด	96.4	10
3.5 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย	4.83	.441	มากที่สุด	96.6	10
รวม	**4.80**	**.447**	**มากที่สุด**	**96.0**	**10**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน	4.61	.396	มากที่สุด	92.2	9
4.2 มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ	4.67	.422	มากที่สุด	93.4	9
4.3 สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัยและสะอาด	4.83	.375	มากที่สุด	96.6	10
4.4 มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถและห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ	4.72	.586	มากที่สุด	94.4	9
4.5 การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.71	.532	มากที่สุด	94.2	9
รวม	**4.77**	**.462**	**มากที่สุด**	**94.4**	**10**
ความพึงพอใจโดยรวม	**4.77**	**.466**	**มากที่สุด**	**95.4**	**10**

จากตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยรวม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ **งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข**

องค์ประกอบ	$\overline{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.70	.416	มากที่สุด	94.0	9
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบระเบียบมีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน	4.69	.513	มากที่สุด	93.8	9
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์	4.72	.452	มากที่สุด	94.4	9
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.84	.395	มากที่สุด	96.8	10
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลังอย่างยุติธรรม	4.86	.435	มากที่สุด	97.2	10
รวม	**4.76**	**.442**	**มากที่สุด**	**95.2**	**10**
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.76	.461	มากที่สุด	95.2	10
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.78	.378	มากที่สุด	95.6	10
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.79	.499	มากที่สุด	95.8	10
รวม	**4.78**	**.446**	**มากที่สุด**	**95.6**	**10**
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ	4.74	.463	มากที่สุด	94.8	9
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม	4.79	.412	มากที่สุด	95.8	10
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี	4.75	.479	มากที่สุด	95.0	9

ตาราง 5 (ต่อ)

องค์ประกอบ	$\overline{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	.514	มากที่สุด	96.0	10
3.5 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย	4.84	.462	มากที่สุด	96.8	10
รวม	**4.78**	**.462**	**มากที่สุด**	**95.6**	**10**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน	4.78	.396	มากที่สุด	95.6	10
4.2 มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ	4.72	.422	มากที่สุด	94.4	9
4.3 สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัยและสะอาด	4.78	.375	มากที่สุด	95.6	10
4.4 มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถและห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ	4.66	.356	มากที่สุด	93.2	9
4.5 การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.71	.532	มากที่สุด	94.6	9
รวม	**4.73**	**.416**	**มากที่สุด**	**94.6**	**9**
ความพึงพอใจโดยรวม	**4.76**	**.442**	**มากที่สุด**	**95.2**	**10**

จากตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านสาธารณสุขโดยรวม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม จำแนกตามประเภทงานให้บริการ

งานบริการ	การบริการ								ค่าเฉลี่ย	
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ		ด้านช่องทางการให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD
1. งานด้านทะเบียน	4.77	.494	4.76	.526	4.77	.531	4.76	.483	**4.77**	**.509**
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.77	.526	4.76	.531	4.75	.522	4.76	.473	**4.76**	**.513**
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.76	.498	4.74	.456	4.80	.447	4.71	.462	**4.77**	**.466**
4. งานด้านสาธารณสุข	4.76	.442	4.78	.446	4.78	.462	4.73	.416	**4.76**	**.442**
รวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 4 งาน	$\overline{X}$ = 4.77 / SD = .483									

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 เมื่อพิจารณาเป็นงานที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านทะเบียน, งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77, 4.76, 4.77 และ 4.76

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 95.4 “ **คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์การประเมินได้ 10 คะแนน**”

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ” โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการให้บริการ 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและ3) เพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 645 คน พบว่า

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 และเพศชาย จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6

อายุ พบว่า อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมา คือ อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า อาชีพส่วนใหญ่ คือ อาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมา คือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 พ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 รับจ้างทั่วไป จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 27 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 รายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และรายได้มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.4 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนนโดยแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ดังนี้

งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ การศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76

งานบริการที่ 2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ การศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76

งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ การศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77

งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ การศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73

5.2 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ” ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการบริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ดังนี้

เชิงนโยบาย

1. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID 19)

2. ควรมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อใช้ในการสื่อสารและให้บริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น

3. ควรกำหนดนโยบายการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นอย่างทั่วถึง ทั้งระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารแบบปกติ

4. ควรมีการส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID 19) และประชาชนทั่วไป

เชิงปฏิบัติการ

1. ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรม เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเชิงรุกของเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพรายต่อชุมชนอย่างต่อเนื่อง

2. ควรให้คำแนะนำและความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการทั้งรูปแบบการสื่อสารแบบปกติ และการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มยิ่งขึ้น

3. ควรมีกิจกรรมการให้บริการที่หลากหลายและต่อเนื่องสอดคล้องกับสถานการณ์สภาวะสังคม เศรฐกิจ และวัฒนธรรม

บรรณานุกรม

โกวิทย์ พวงงาม.(2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต**. พิมพ์ครั้งที่ 6, กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

โกวิทย์ พวงงาม. (2551). **การปกครองท้องถิ่นว่าด้วยทฤษฎีแนวคิดและหลักการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : เอ็กซเปอร์เน็ท.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543).**จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**.กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ ซีเอ็ดยูเคชั่น.

จริน อุดมเลิศ. (2540). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา** . วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชนะดา วีระพันธ์. (2554) .**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพาน จังหวัดชลบุรี**. ปริญญารัฐศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (2558). **กฎหมายปกครอง**. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

ดวงพร วายลม. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว**. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยบูรพา.

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2549). **แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ. ใน ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสตร์ (หน่วยที่ 5 หน้า 225 – 226)**. นนทบุรี : สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2555). **กฎหมายปกครอง**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

ธรรมรังสี วรรณโก. (2551). **องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับสาธารณสมบัติของแผ่นดิน**.นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.

ปทุมพร โพธิ์กาศ. (2554).**เอกสารประกอบการบรรยายจิตวิทยาบริการ**(Service Psychology). คณะมนุษศาสตร์และสังคม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.กรุงเทพมหานคร: เอ็ม แอนด์ เอ็ม เลเซอร์พริ้น.

ปภานวิน ศิริรวง. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก**.รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปิยะ เส็งฉุย. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเหมือง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี**.รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยบูรพา.

เพ็ญแข ช่อมณี. (2544). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน**.กรุงเทพมหานคร: เอมพันธ์มณีโพธิเสน.

มานิตย์ จุมปา. (2556). **คำอธิบายกฎหมายปกครองว่าด้วยหลักทั่วไป**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2539). **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ**. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์, 2539.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2550). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: พบิธการพิมพ์.

วรเดช จันทรศร. (2551). **ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ**. กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิค.

วรุณี เชาว์สุขุม. (2559). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมืองจังหวัดนนทบุรี**. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม 2559

สุพัตรา วิจิตรโสภา. (2546). **ความพึงพอใจและความต้องการการรักษาพยาบาลของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่**. งานวิจัยกองกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์). วิทยาเขตหาดใหญ่, สงขลา.

สกุณา เจริญกล้า. (2557. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารตำบลตะกาดเง้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี**.รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.

สาโรจ ไสยสมบัติ. (2538).**ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)**. ภาคนิพนธ์ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต วิชาเอกไทยคดีศึกษา (เน้นสังคมศาสตร์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อัษฎา ผาใต้. (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร**. ปริญญารัฐประศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

เอมอร พงษ์เกิดลาภ. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อาทิตย์ พจน์อาจ. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี**.รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.

Wolman, E. (1973). **Dic Wiona U\ of BehaYioUal Science**. London; Macmillan.

Powell, D. H. (1983). **Understanding human adjustment: Norm al adaptation through the life cycle**. Boston: MA. Little Brown.

Kotler, P. (2000). **Marketing Management**. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จึงขอความกรุณาตอบแบบสำรวจตามความรู้สึกของท่าน เพื่อนำผลการสำรวจใช้ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป (กรุณาทำเครื่องหมาย ☑ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑.เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

๒.อายุ

- ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี
- ☐ อายุ ๒๐ – ๓๐ ปี
- ☐ อายุ ๓๑ – ๔๐ ปี
- ☐ อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี
- ☐ อายุ ๕๑ – ๖๐ ปี
- ☐ อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป

๓. อาชีพ

- ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- ☐ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- ☐ เกษตรกร
- ☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท
- ☐ พ่อบ้าน / แม่บ้าน
- ☐ รับจ้างทั่วไป
- ☐ อื่น ๆ .....

๔. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท
- ☐ ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท
- ☐ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท
- ☐ รายได้มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)

งานบริการที่ ๑ งานด้านทะเบียน

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๑.ด้านขั้นตอนการใช้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๑.๒ การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบระเบียบมีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน					
๑.๓ การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์					
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๑.๕ มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม					
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒.๒ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๒.๓ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ					
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม					
๓.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี					
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๓.๕ เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔.๒ มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ					
๔.๓ สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด					
๔.๔ มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ					
๔.๕ การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จึงขอความกรุณาตอบแบบสำรวจตามความรู้สึกของท่าน เพื่อนำผลการสำรวจใช้ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป (กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑.เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

๒.อายุ

☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ อายุ ๒๐ – ๓๐ ปี

☐ อายุ ๓๑ – ๔๐ ปี ☐ อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี

☐ อายุ ๕๑ – ๖๐ ปี ☐ อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป

๓. อาชีพ

☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐ เกษตรกร ☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท

☐ พ่อบ้าน / แม่บ้าน ☐ รับจ้างทั่วไป

☐ อื่น ๆ .....

๔. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ☐ ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท

☐ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท ☐ รายได้มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)

งานบริการที่ ๒ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๑.ด้านขั้นตอนการใช้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๑.๒ การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบระเบียบมีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน					
๑.๓ การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์					
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๑.๕ มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม					
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒.๒ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๒.๓ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ					
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม					
๓.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี					
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๓.๕ เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔.๒ มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ					
๔.๓ สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด					
๔.๔ มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ					
๔.๕ การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จึงขอความกรุณาตอบแบบสำรวจตามความรู้สึกของท่าน เพื่อนำผลการสำรวจใช้ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป (กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑.เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

๒.อายุ

☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ อายุ ๒๐ – ๓๐ ปี

☐ อายุ ๓๑ – ๔๐ ปี ☐ อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี

☐ อายุ ๕๑ – ๖๐ ปี ☐ อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป

๓. อาชีพ

☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐ เกษตรกร ☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท

☐ พ่อบ้าน / แม่บ้าน ☐ รับจ้างทั่วไป

☐ อื่น ๆ .....

๔. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ☐ ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท

☐ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท ☐ รายได้มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)

งานบริการที่ ๓ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๑.ด้านขั้นตอนการใช้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๑.๒ การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบระเบียบมีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน					
๑.๓ การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์					
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๑.๕ มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม					
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒.๒ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๒.๓ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ					
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม					
๓.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี					
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๓.๕ เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔.๒ มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ					
๔.๓ สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด					
๔.๔ มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ					
๔.๕ การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จึงขอความกรุณาตอบแบบสำรวจตามความรู้สึกของท่าน เพื่อนำผลการสำรวจใช้ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป (กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑.เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

๒.อายุ

☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ อายุ ๒๐ – ๓๐ ปี

☐ อายุ ๓๑ – ๔๐ ปี ☐ อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี

☐ อายุ ๕๑ – ๖๐ ปี ☐ อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป

๓. อาชีพ

☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐ เกษตรกร ☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท

☐ พ่อบ้าน / แม่บ้าน ☐ รับจ้างทั่วไป

☐ อื่น ๆ .....

๔. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ☐ ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท

☐ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท ☐ รายได้มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)

งานบริการที่ ๔ งานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๑.ด้านขั้นตอนการใช้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๑.๒ การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบระเบียบมีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน					
๑.๓ การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์					
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๑.๕ มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม					
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒.๒ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๒.๓ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ					
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม					
๓.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี					
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๓.๕ เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔.๒ มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ					
๔.๓ สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด					
๔.๔ มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ					
๔.๕ การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					

ภาพประกอบการเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในเขตเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

ภาพประกอบการเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในเขตเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ