

บทที่ 1 บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนายั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่ และอำนาจโดยเฉพาะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไก และขั้นตอน ในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจ ดังกล่าว ของส่วนราชการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือ กิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่ และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการ กับเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐ หรือการมอบหมายให้เอกชน หรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วม หรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ ได้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเอง โดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรร ภาษีที่เหมาะสมรวมทั้งส่งเสริม และพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้ สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรร งบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายตามวรรคหนึ่ง และ กฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการ บริหารการจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็น เพื่อการคุ้มครอง ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กร ปกครองส่วนบริหารจัดการจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงิน และการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็น เพื่อการ คุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการ ทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่ง ผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวร้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย (ราชกิจจานุเบกษา, รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย , 2560)

เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ ประชาชน โดยมุ่งเน้นการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่งให้เกิดผลสำเร็จตาม ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า และที่สำคัญเทศบาล ต้องสามารถจัดการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้

เป็นไปตามเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดแนวนโยบายในการพัฒนาประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ในส่วนของเทศบาล พนักงานและเจ้าหน้าที่ จะได้รับประโยชน์ตอบแทน ต้องได้รับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ จาก ก.ทจ. และหนึ่งในกรอบงานการประเมินต้องประเมินคุณภาพการให้บริการโดยการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลหนองขาว ได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาล เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนและเพื่อเป็นขวัญกำลังใจแก่พนักงานที่ตั้งใจทุ่มเทการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ จึงได้ร่วมกับสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองขาว เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

2. วัตถุประสงค์ในการสำรวจ

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองขาว

3.2 เพื่อให้คณะผู้บริหาร ข้าราชการและพนักงานของเทศบาลตำบลหนองขาว สามารถนำผลการสำรวจไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการดำเนินงาน ด้านการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.3 เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะเป็นตัวบ่งชี้มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว อันจะนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพต่อไป

4. ขอบเขตการสำรวจ

4.1 ขอบเขตด้านประชากร ทำการศึกษาครอบคลุมประชากรในเขตเทศบาลตำบลหนองขาว อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 385 คน

4.2 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการสำรวจ ทำการศึกษากิจการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลหนองขาว ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 7 ภาระงาน ประกอบด้วย

4.3.1 ภาระงานด้านพัฒนาชุมชน

4.3.2 ภาระงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4.3.3 ภาระงานด้านทะเบียน

4.3.4 ภาระงานด้านการจัดเก็บภาษี

4.3.5 ภาระงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง

4.3.6 ภาระงานด้านคุณภาพน้ำประปา

4.3.7 ภาระโครงการรักษาสีสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะมูลฝอยแบบบูรณาการในรูปแบบขยายผลสามระบบ

5. นิยามศัพท์

ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ ภายหลังจากได้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองขาว ซึ่งมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจน เข้าใจง่าย และทันเวลา สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และมีช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลหนองขาว อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองขาว อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

งานให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว หมายถึง งานที่เทศบาลตำบลหนองขาว ขอรับการประเมินความพึงพอใจจากผู้บริการ จำนวน 7 งาน คือ 1) งานด้านพัฒนาชุมชน 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านทะเบียน 4) งานด้านการจัดเก็บภาษี 5) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง 6) งานด้านคุณภาพน้ำประปา 7) โครงการรักษาสีสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะมูลฝอยแบบบูรณาการในรูปแบบขยายผลสามระบบ

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาครั้งนี้ ผู้สำรวจได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการให้บริการ ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1 ความหมายและแนวคิดทฤษฎีการกระจายอำนาจ

รัฐมีหน้าที่ในการบริหารประเทศให้ประชาชนอยู่ดีมีสุขในการดำรงชีวิต มีความมั่นคงทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ซึ่งในการที่จะบริหารประเทศให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้นย่อมเป็นเรื่องยาก เพราะประเทศมีพื้นที่กว้างขวาง ประชาชนมีจำนวนมากและแตกต่างกันหลาย ซึ่งรัฐจะดูแล และจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้กับประชาชนได้ทั่วทุกพื้นที่ ทุกชุมชนของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ย่อมเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ยาก เนื่องจากอุปสรรคเรื่องของเวลา ความล่าช้า จำนวน บุคลากรของรัฐ และจำนวนงบประมาณ ดังนั้นเพื่อเป็นการลดภาระและแบ่งเบาหน้าที่ของรัฐ การกระจายอำนาจการปกครองจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ (ประธาน, 2534)

โดยที่หลักการกระจายอำนาจการปกครอง เป็นการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อันถือเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยและการกระจายอำนาจก็มีความสำคัญในการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมากด้วย (ลิขิต, 2535)

1.2 ความหมายของการกระจายอำนาจ

นักวิชาการ Cheema และ Rondinelli อธิบายการกระจายอำนาจว่า หมายถึง การถ่ายโอน อำนาจที่รวมศูนย์อยู่ ณ ศูนย์รวมอำนาจหรือศูนย์กลางไปยังเขตรอบนอกที่ไม่มีอำนาจสำหรับการบริหารหรือการปกครอง ซึ่งเป็นนิยามการกระจายอำนาจอย่างกว้างว่าเป็นการถ่ายโอนความรับผิดชอบ (Transfer of Responsibility) การตัดสินใจในการจัดหาและจัดสรรทรัพยากรในทางการปกครองจากส่วนกลางไปยังส่วนล่างซึ่งรับผิดชอบในระดับพื้นที่ ซึ่งก็คือระดับท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐ องค์กรกึ่งอิสระ องค์กรที่ไม่ใช่องค์กรของรัฐบาล โดยมีความแตกต่างกันไปตามความเหมาะสม (อุดม, 2551)

โกวิทย์ พวงงาม (2554) นิยามว่าการกระจายอำนาจการปกครอง คือ การที่มีองค์กร

ซึ่งมีอาณาเขต มีความเป็นอิสระในการปกครองและการบริหารตนเอง มีประชาชน มีอำนาจหน้าที่ มีรายได้ตามกฎหมาย รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองตนเอง สามารถร่วมตัดสินใจแก้ไขปัญหาชุมชน ซึ่งอาจกระทำผ่านตัวแทนของประชาชน

ดังนั้นจากการให้ความหมายของการกระจายอำนาจทั้งของนักวิชาการต่างประเทศและนักวิชาการของไทยนั้น อาจสรุปนิยามความหมายของการกระจายอำนาจพอสังเขป คือ เป็นการอธิบายความหมายของการกระจายอำนาจในมิติของอำนาจรัฐเป็นหลัก เป็นการกระจายอำนาจทางปกครองจากศูนย์กลางอำนาจคือรัฐหรือรัฐบาล โดยกระจายให้แก่องค์กรหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือองค์กรอื่นที่อยู่นอกระบบราชการ ในเรื่องอำนาจการตัดสินใจและอำนาจในการบริหารงานในระดับพื้นที่ปฏิบัติการ

1.3 แนวคิดการกระจายอำนาจ (Decentralization)

แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจเป็นแนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ได้ปกครองกันเอง สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างอิสระ (นันทวัฒน์, 2552)

การกระจายอำนาจการปกครองเป็นแนวคิดที่มีวิวัฒนาการมายาวนานและต่อเนื่องเรื่อยมา ซึ่งแนวคิดการกระจายอำนาจการปกครองนี้ เป็นผลพวงของการเมืองการปกครองของยุโรป ในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ผ่านมา โดยมีนักวิชาการ Cheema และ Rondinelli ได้แบ่งวิวัฒนาการของการกระจายอำนาจเป็น 3 ช่วง คือ (สุภสวัสดิ์, 2552)

ช่วงที่ 1 วิวัฒนาการในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ในช่วงนี้เป็นช่วงที่แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจมีจุดเน้นสำคัญอยู่ที่การแบ่งอำนาจ (De Concentration) คือการกระจายอำนาจในระบบราชการ หรือเป็นการที่ราชการส่วนกลางแบ่งหรือมอบอำนาจของส่วนกลางบางส่วนให้แก่หน่วยงานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ให้มีอำนาจในบางเรื่อง เพื่อประโยชน์ในเรื่องความคล่องตัวในการบริหารงานและการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่

ช่วงที่ 2 วิวัฒนาการในช่วงกลาง ค.ศ. 1980-1990 แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจในช่วงนี้ เน้นความสำคัญที่เรื่องการเมือง การพัฒนาระบบประชาธิปไตยและระบบตลาดเสรี ซึ่งส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

ช่วงที่ 3 คือนับตั้งแต่กลางศตวรรษที่ 1990 จนถึงปัจจุบัน แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนมากขึ้น โดยเป็นการมีส่วนร่วมผ่านองค์กรภาคประชาชน และกระบวนการในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีเพิ่มขึ้น โดยมีเป้าหมายคือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบประชาชนในท้องถิ่น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถูกตรวจสอบได้โดยประชาชน

วิวัฒนาการของการกระจายอำนาจที่มีการแบ่งเป็น 3 ช่วงนี้แสดงให้เห็นถึงการให้

ความสำคัญต่อหลักการกระจายอำนาจในช่วงแรกจะให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกให้แก่งานด้านการบริหารจนกระทั่งช่วงสุดท้ายการกระจายอำนาจถูกให้ความสำคัญในฐานะที่เป็นช่องทางในการเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน และด้วยเหตุนี้ทำให้หลักการกระจายอำนาจถูกนิยามความหมายที่แตกต่างหลากหลายตามแต่บริบทของสังคมประเทศในเวลาต่อไป

1.4 ลักษณะของการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจการปกครองให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นเครื่องมือในการปรับ โครงสร้างอำนาจรัฐ เป็นการปรับลดอำนาจของรัฐส่วนกลางลง และเพิ่มอำนาจของท้องถิ่นและภาคประชาสังคม ให้อำนาจรัฐมีความสมดุล มีการจัดความสัมพันธ์ในเชิงอำนาจและบทบาทหน้าที่ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน การกระจายอำนาจทางปกครอง เป็นการส่งเสริมให้ชุมชน ท้องถิ่นมีอำนาจในการปกครองตนเองอย่างอิสระ ไม่ถูกแทรกแซงจากรัฐหรือองค์กรใด ๆ ซึ่งช่วยให้การใช้อำนาจในท้องถิ่นเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลายตามระดับพัฒนาการของแต่ละท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วีระศักดิ์, 2548)

ลักษณะสำคัญของการกระจายอำนาจทางปกครองมีสาระสำคัญ 3 ประการ คือ การมีองค์กรที่มีสถานะเป็นนิติบุคคล มีการเลือกตั้งท้องถิ่น และมีอำนาจอิสระ ดังนี้

1) เมืองค์กรที่มีสถานะเป็นนิติบุคคล การกระจายอำนาจทางปกครองนั้น ลักษณะสำคัญที่แสดงให้เห็นว่าเป็นการกระจายอำนาจทางปกครอง คือ การที่ให้องค์กรนั้นมีสถานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งการมีสถานะเป็นนิติบุคคลจะทำให้้องค์กรมีสิทธิและหน้าที่ได้ตามกฎหมาย มีการบริหารงานมีงบประมาณของตนเอง มีความอิสระ และสิทธิต่าง ๆ ตามกฎหมายกำหนด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินงานได้ในนามตนเอง ไม่อยู่ภายใต้อำนาจบังคับบัญชาของส่วนกลาง ทำให้ท้องถิ่นมีความคล่องตัวสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีศักยภาพในการบริหารจัดการ กำหนดนโยบายต่าง ๆ ได้เอง ส่วนกลางเพียงแต่ควบคุมดูแลให้ปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้องเท่านั้น เป็นองค์กรที่เป็นพื้นที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองได้

2) มีการเลือกตั้งท้องถิ่น การกระจายอำนาจทางพื้นที่ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีพื้นที่เป็นของตนเองในการบริหารภายในท้องถิ่นนั้น ผู้ที่จะเข้ามาบริหารและเข้าใจปัญหาท้องถิ่นได้ดีที่สุดนั้น คือผู้ที่อยู่ในท้องถิ่นเอง ดังนั้นผู้บริหารท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งตามรูปแบบของประชาธิปไตย (Democratically Elected Authorities) การเลือกตั้งเพื่อให้ได้มาซึ่งคณะกรรมการหรือตัวบุคคลที่จะเข้ามากำหนดนโยบายการบริหารท้องถิ่นถือเป็นสิ่งจำเป็น เพราะการแต่งตั้งบุคคลโดยความเห็นชอบของส่วนกลางโดยปราศจากความรู้เห็นหรือยอมรับจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ย่อมขัดกับหลักการปกครองตนเองอย่างเด่นชัด

3) มีอำนาจอิสระ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการดำเนินงาน ซึ่งอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นไปตามกฎหมาย โดยมีได้มีการบังคับบัญชาหรือสั่งการจากรัฐส่วนกลางท้องถิ่นมีอำนาจในการตัดสินใจ วินิจฉัย สั่งการภายในขอบเขตอำนาจ หน้าที่ โดยรัฐส่วนกลางมีอำนาจในการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการตาม อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเท่านั้น โดยมีหลักกฎหมายทั่วไปในการปกครองตนเอง

คือ “ไม่มีการ กำกับดูแลถ้าไม่มีกฎหมาย และไม่มีการกำกับดูแลเกินขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้” ซึ่งได้มีการบัญญัติหลักการนี้ไว้ในรัฐธรรมนูญอย่างชัดเจนด้วย

จากลักษณะสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครอง เห็นได้ว่าเป็นหลักการที่ส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างเต็มที่ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นหน่วยการปกครองที่สามารถจัดบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและชุมชนในพื้นที่ อีกทั้งมีอำนาจอิสระในการดำเนินการต่าง ๆ มีองค์นิติบุคคลซึ่งจะทำให้ท้องถิ่นมีความสามารถทางกฎหมาย มีผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเอง มีงบประมาณ และมีทรัพยากรเป็นของท้องถิ่นเอง

1.5 การปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือผลผลิตของการกระจายอำนาจทางปกครอง ซึ่งรัฐกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ประชาชนให้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ซึ่งไม่ใช่การกระจายอำนาจให้แก่ ปัจเจกชนแต่เป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นหรือชุมชน ให้มีการปกครองตนเองซึ่งก็คือการปกครองท้องถิ่น

1.5.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

“การปกครองท้องถิ่น” มีการให้ความหมายไว้มากมายแตกต่างกันไปในส่วนปลีกย่อย แต่ในสาระสำคัญแล้ว การปกครองย่อมมีความหมายเกี่ยวข้องกับเรื่องของอำนาจ ฉะนั้นการปกครองท้องถิ่นในความหมายกว้าง ๆ จึงหมายถึงการปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้หรือกระจายอำนาจ ไปให้หน่วยการปกครองที่เกิดขึ้นจากหลักการกระจายอำนาจ ได้มีอำนาจในการปกครองร่วมรับผิดชอบทั้งหมดหรือแต่เพียงบางส่วนในการบริหารภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่และอาณาเขตของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

ภิรมย์พร ไชยยนต์ (2557) ได้แบ่งลักษณะขององค์การปกครองตนเองของท้องถิ่นที่เห็นอย่างเด่นชัด ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้คือ

- 1) ความเป็นอิสระในการตัดสินใจและกำหนดนโยบาย
- 2) เป็นนิติบุคคล ตั้งขึ้นโดยกฎหมายแยกจากส่วนกลาง มีขอบเขตที่แน่นอน มีงบประมาณ
- 3) ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการและเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น
- 4) ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่ประเทศต่าง ๆ นำมาใช้บริหารประเทศของตน โดยมีความแตกต่างกันไปตามระบบและรูปแบบที่นำมาใช้เพื่อให้เหมาะสมกับระบอบการปกครองรูปของรัฐและสภาพเศรษฐกิจสังคมของแต่ละประเทศ

1.5.2 รูปแบบและโครงสร้างการปกครองท้องถิ่น (ภิรมย์พร ไชยยนต์, 2557)

รูปแบบการปกครองท้องถิ่น

อำนาจในการปกครองนั้น มีแนวคิดที่แตกต่างกันในเรื่องที่มาของอำนาจรัฐ ทั้งแนวคิดที่ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นผลผลิตของรัฐสมัยใหม่ (Modern State) ทั้งแนวคิดที่ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นผลผลิตของการปกครองมาแต่โบราณซึ่งหากพิจารณาจากแนวความคิดทั้งสองนี้จะเห็นได้ว่า การปกครองท้องถิ่นนั้นมีสองรูปแบบ คือการปกครองท้องถิ่นแบบที่เป็นทางการ และแบบที่ไม่เป็นทางการ

1) การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบที่เป็นทางการ การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบที่เป็นทางการมีลักษณะที่สำคัญ คือ เป็นการปกครองท้องถิ่นที่รัฐให้การรับรองให้มีสถานะตามกฎหมาย เป็นการรับรองโดยรัฐธรรมนูญของประเทศ หรือโดยพระราชบัญญัติ ส่งผลให้องค์กรปกครองท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล (Juristic Person) ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย มีการจัดองค์กร มีการบริหารงาน มีงบประมาณ มีบุคลากรและมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการบริหารท้องถิ่นของตนได้ และรัฐจะคอยกำกับดูแลตามที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น ซึ่งการกระจายอำนาจแบบเป็นทางการนี้เป็นการกระจายอำนาจ 3 อำนาจด้วยกันคือ

(1) การกระจายอำนาจทางการบริหาร (Administrative Decentralization)

(2) การกระจายอำนาจทางการเมือง (Political Decentralization) เป็นการจัดตั้งองค์กรนิติบัญญัติขึ้นมาเพื่อตรากฎหมาย และการให้มีการเลือกตั้งผู้นำสูงสุดขึ้นมาบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(3) การกระจายอำนาจทางการเงิน (Fiscal Decentralization) ท้องถิ่นสามารถมีรายได้เป็นของตนเอง เพื่อประกันความเป็นอิสระของท้องถิ่นในการตัดสินใจ ดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย

2) การปกครองท้องถิ่นแบบไม่เป็นทางการ การปกครองท้องถิ่นแบบไม่เป็นทางการ (Informal Institution) เราอาจเรียกได้ว่าเป็นการปกครองตนเอง (Self Government) หรือการเมืองชุมชนแบบธรรมชาติ (Nature หรือ Community Politics) ซึ่งมีลักษณะสำคัญขึ้นกับโครงสร้างอำนาจทางการเมืองของชุมชนนั้น ๆ ว่ามีสังคมและวัฒนธรรมของการรวมกลุ่มมีการนับถือเครือญาติ มีการประกอบอาชีพการงาน มีระบบการกระจายความมั่งคั่ง มีโครงสร้างทางชนชั้น มีกลุ่มสถานภาพและมีลักษณะของผู้นำ ฯลฯ ในลักษณะใด เป็นการปกครองแบบธรรมชาติที่ไม่มีการกำหนดกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนแน่นอน อาจมีลักษณะเป็นประชาธิปไตยหรือเผด็จการ

โครงสร้างการปกครองท้องถิ่น

1) การจัดโครงสร้างการปกครองท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นคือรูปแบบการปกครองรูปแบบหนึ่งที่มีโครงสร้างการจัดรูปแบบขององค์กร ซึ่งในแต่ละประเทศย่อมมีรูปแบบโครงสร้างที่แตกต่างกันไป ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว มักพบโครงสร้างการปกครองท้องถิ่นอยู่ 3 รูปแบบด้วยกัน คือ โครงสร้างการปกครองท้องถิ่นแบบชั้นเดียว โครงสร้างการปกครองท้องถิ่นแบบสองชั้น และโครงสร้างการปกครองท้องถิ่นแบบหลายชั้น

(1) โครงสร้างการปกครองท้องถิ่นแบบชั้นเดียว โครงสร้างการปกครองท้องถิ่นแบบชั้นเดียวเป็นการจัดโครงสร้างการปกครองที่ง่ายที่สุดคือ มีรัฐบาลกลางเป็นโครงสร้างระดับบนและมีรัฐบาลท้องถิ่นเป็นโครงสร้างในระดับล่างเพียงชั้นเดียวแบบเอกประสงค์ การจัด

โครงสร้างรูปแบบนี้เน้นการนำเข้าหมายโดยรวมทั้งหมดให้เข้ามาอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของหน่วยงานเดียวกัน นโยบายต่าง ๆ สามารถนำมาบูรณาการขึ้นเป็นหน่วยบริการแบบเอกประสงค์ เพื่อสนองความต้องการหรือบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถจัดลำดับความสำคัญของนโยบายได้ง่าย มีความเป็นเอกภาพเชิงอำนาจ โดยประเทศที่จัดโครงสร้างการปกครองแบบชั้นเดียว ได้แก่ ประเทศฟินแลนด์ ประเทศไอซ์แลนด์ และ ประเทศลักเซมเบิร์ก โครงสร้างการปกครองท้องถิ่นแบบชั้นเดียวเป็นโครงสร้างที่ใช้กับประเทศที่มีขนาดเล็ก ประชากรมีจำนวนไม่มาก เพราะหากเป็นประเทศขนาดใหญ่จำนวนประชากรมากแล้ว การให้บริการแก่ประชาชนอาจไม่ทั่วถึงเพียงพอและไม่สามารถจัดกิจกรรมใหญ่ ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) โครงสร้างการปกครองท้องถิ่นแบบสองชั้น เป็นการจัดโครงสร้างโดยมีรัฐบาลกลางเป็นโครงสร้างชั้นบนและรัฐบาลท้องถิ่นเป็นโครงสร้างชั้นล่างอีก 2 ระดับ โดยมีระดับกลางและระดับพื้นฐานโดยระดับพื้นฐาน เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุด มีความใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่มากที่สุด ประเทศที่เป็นรัฐเดี่ยวและจัดโครงสร้างการปกครอง 2 ระดับ ได้แก่ ราชอาณาจักรกลางและราชอาณาจักรส่วนท้องถิ่นเท่านั้น คือ ประเทศอังกฤษและประเทศญี่ปุ่น

(3) โครงสร้างการปกครองท้องถิ่นแบบหลายชั้น เป็นโครงสร้างที่มีรัฐบาลกลางเป็นโครงสร้างชั้นบนและมีรัฐบาลท้องถิ่นเป็นโครงสร้างชั้นล่าง คือ มีท้องถิ่นระดับบน ท้องถิ่นระดับกลาง และท้องถิ่นระดับล่าง โครงสร้างแบบนี้เป็นโครงสร้างที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในประเทศที่มีพื้นที่กว้างและมีจำนวนประชากรมาก โดยเป็นการจัดให้มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กที่สุดทำหน้าที่ครบทุกอย่าง เพื่อให้ประชาชน ได้รับการบริการและเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็วที่สุด ส่วนหน่วยท้องถิ่นขนาดกลางเป็นการจัดเขตพื้นที่ให้มีขนาดใหญ่ขึ้นซ้อนในพื้นที่ของหน่วยท้องถิ่นระดับล่าง เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมที่ใหญ่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โครงสร้างภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โครงสร้างขององค์กรเป็นส่วนที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการปฏิบัติการกิจขององค์กร เพราะโครงสร้างขององค์กรจะถูกสร้างและพัฒนาให้สอดคล้องกับเป้าหมาย วิสัยทัศน์ภารกิจ รวมทั้งอำนาจหน้าที่ขององค์กร สำหรับการจัดรูปแบบโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของแต่ละประเทศนั้นย่อมมีความแตกต่างกัน แต่ทั้งนี้สามารถจัดแบ่งรูปแบบได้เป็น 4 รูปแบบหลัก ๆ ได้แก่

1) รูปแบบสภาฝ่ายบริหาร (Council – Executive Form) รูปแบบสภาฝ่ายบริหาร เป็นรูปแบบที่ยึดหลักการปกครองแบบรัฐสภา (Parliamentary System) เป็นรูปแบบที่มีการแยกโครงสร้างออกเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายสภาท้องถิ่น และฝ่ายบริหาร โดยมีฝ่ายสภาทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติคือ การตรวจสอบ ควบคุมการทำงานของฝ่ายบริหารทำหน้าที่ออกกฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ เช่น ข้อบัญญัติ และมีฝ่ายบริหารทำหน้าที่ในการบริหารงานภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบย่อย ได้แก่

(1) รูปแบบฝ่ายบริหารอ่อนแอ (Weak Executive) รูปแบบนี้จะไม่มีการแยกอำนาจกันอย่างเด็ดขาดระหว่างฝ่ายบริหาร ฝ่าย และสภาท้องถิ่น โดยฝ่ายสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ส่วนฝ่ายบริหาร มาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น ฝ่ายสภา

ท้องถิ่นมีอำนาจครอบคลุมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรับผิดชอบต่อประชาชน ในขณะที่ฝ่ายบริหารต้องบริหารงานภายใต้ความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น

(2) รูปแบบฝ่ายบริหารเข้มแข็ง (Strong Executive) มีการแยกอำนาจกันชัดเจนระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายสภาท้องถิ่น ฝ่ายบริหารมีอำนาจในทางการบริหารและอำนาจในการออกข้อบัญญัติเพิ่มขึ้น มีอำนาจในการยับยั้ง “มติสภา” มีอำนาจในการตัดสินใจดำเนินงานในการบริหารงานได้อย่างเต็มที่ สามารถกำหนดและปรับปรุงงบประมาณได้มีอำนาจในการบริหารงานบุคคล

2) รูปแบบคณะกรรมการ (Commission Form) รูปแบบคณะกรรมการนี้เป็นอีกรูปแบบที่นิยม เป็นรูปแบบที่ง่ายไม่ซับซ้อน โครงสร้างไม่มีการแบ่งแยกฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร คณะบุคคลจะมีจำนวนประมาณ 5-7 คน มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น คณะกรรมการจะทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร ขณะเดียวกันก็จะทำหน้าที่เป็นผู้ออกข้อบัญญัติต่าง ๆ โดยในการปฏิบัติงานจะมีการแบ่ง คณะกรรมการออกเป็นด้าน ๆ และกรรมการแต่ละคนก็จะทำหน้าที่เป็นหัวหน้ากองหรือฝ่ายในงานแต่ละด้าน ข้อดีของการจัดรูปแบบโครงสร้างในรูปแบบนี้ ได้แก่ ความรวดเร็วในการทำงานและการตัดสินใจ เนื่องจากสามารถใช้อำนาจบริหารและอำนาจในการออกกฎหมายสามารถจบได้ในองค์กรเดียว แต่อย่างไรก็ตามรูปแบบคณะกรรมการก็ยังมีข้อเสีย คือไม่มีการถ่วงดุลอำนาจการตัดสินใจอาจมีความผิดพลาดได้ หากมีความขัดแย้งเกิดขึ้นก็อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานได้

3) รูปแบบสภาผู้จัดการเมือง (Council – Manager Form) รูปแบบสภาผู้จัดการเมือง มีแนวคิดในด้านบริหารธุรกิจซึ่งมีการแยกการจัดทำนโยบายออกจากการบริหาร และมีความเชื่อความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน เรียกว่า “ผู้จัดการเมือง” (City Manager) ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากสภาท้องถิ่น ส่วนงานด้านการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของ “สภาท้องถิ่น” จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนได้ดีและมีประสิทธิภาพ

4) รูปแบบที่ประชุมเมือง (Town Meeting) รูปแบบที่ประชุมเมือง ถือเป็นรูปแบบที่เก่าแก่ที่สุดรูปแบบหนึ่งของโลก เป็นรูปแบบที่ประชาชนในท้องถิ่นทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการร่วมลงมติ ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมกำหนดทิศทางการพัฒนาในเวทีการประชุม ประจำปีของเมือง อย่างไรก็ตามรูปแบบที่ประชุมเมืองนี้เหมาะสมกับพื้นที่หรือเมืองที่มีขนาดเล็กที่สามารถจัดการและจัดสรรผลประโยชน์ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง มีจำนวนประชากรไม่มากเท่านั้น ซึ่งปัจจุบันรูปแบบดังกล่าวมีอยู่น้อยมาก ทั้งนี้เนื่องจากพื้นที่และประชากรที่มีจำนวนมากขึ้น

ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการกำหนดภารกิจที่เป็นบริการสาธารณะนั้น เมื่อเข้าใจประเภทของบริการสาธารณะที่เป็นภารกิจหลักและภารกิจรองของรัฐแล้ว ในการจะมอบหมายภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะนั้น ต้องพิจารณาแนวคิดในการจัดการกิจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ทั้งนี้เพื่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของบริการสาธารณะนั้น

1) การกิจหน้าที่ตามบทบัญญัติของกฎหมาย ในการจัดการกิจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นตามบทบัญญัติของกฎหมาย หมายถึง การกิจหน้าที่ของท้องถิ่นจะมีขอบเขตเพียงใด ครอบคลุมกิจการใดนั้น ต้องมีกฎหมายรองรับหรือมีกฎหมายให้อำนาจระบุว่าเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากไม่มีกฎหมายให้อำนาจท้องถิ่นก็ไม่สามารถทำได้ หากกระทำก็เป็นการละเมิดต่อกฎหมายดังนั้น ภายใต้หลักการนี้ การกิจหน้าที่ของท้องถิ่นจึงถูกจำกัดโดยกฎหมาย

การกำหนดภารกิจของท้องถิ่นตามหลักการนี้ ความเป็นอิสระของท้องถิ่นในการปกครองตนเองจะจำกัดเพราะท้องถิ่นจะมีการกิจหน้าที่เท่าที่กฎหมายระบุให้อำนาจไว้เท่านั้น ซึ่ง ประเทศที่กำหนดภารกิจของท้องถิ่นตามบทบัญญัติของกฎหมายนี้ พบว่าเป็นประเทศที่มีพื้นฐานการ พัฒนามาจากการปกครองในระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ (Monarchic - based) และกลุ่มประเทศแองโกล เช่น สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย เป็นต้น ซึ่งรวมทั้งประเทศไทยของเราด้วย

2) การกิจหน้าที่ตามหลักความสามารถทั่วไป หลักความสามารถทั่วไป หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำภารกิจได้อย่างกว้างขวาง เท่าที่ไม่เป็นการละเมิดบทบัญญัติของกฎหมายหรือกระทบต่ออำนาจของสถาบันทางปกครองอื่น ๆ ยึดหลักความจำเป็นและความต้องการของท้องถิ่นเป็นสำคัญ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ตามข้อเรียกร้องของท้องถิ่น เป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและทันต่อสถานการณ์ด้วย กฎหมายจะให้อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินการต่าง ๆ โดยไม่ระบุเจาะจง ซึ่งการกำหนดเช่นนี้จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการกิจบริการสาธารณะที่มีอยู่และอาจมีขึ้นในอนาคตตามความจำเป็นและความต้องการของท้องถิ่นด้วย

ประเทศที่ใช้หลักการกำหนดภารกิจของท้องถิ่นตามหลักความสามารถทั่วไป มักจะเป็นประเทศที่มีประวัติศาสตร์การปกครองท้องถิ่นที่เข้มแข็ง มีพัฒนาการมาจากรัฐสมัยใหม่ มาจากการรวมตัวกันของชุมชนท้องถิ่น (Community- based) เช่น ประเทศญี่ปุ่น และประเทศฝรั่งเศสที่มีความก้าวหน้าในด้านกฎหมายมหาชนก็ยึดถือหลักการนี้โดยเรียกหลักการนี้ว่า “หลักการบริหารโดยอิสระ” (Free Administration) เป็นต้น

3) การกิจหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย (Mandatory Delegated Function) หลักการจัดการกิจหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย เป็นหลักการที่ปรากฏในลักษณะของการทับซ้อนอยู่ใน 2 ระบบที่ได้กล่าวมาข้างต้น ซึ่งโดยทั่วไปแล้วมักมีการใช้สองระบบเท่านั้น

โดยหลักการนี้หมายถึง การกำหนดภารกิจหน้าที่นี้เป็นภารกิจของรัฐ ซึ่งรัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำแต่รัฐได้มอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแทน ซึ่งไม่ใช่ภารกิจของท้องถิ่นโดยแท้ แต่ท้องถิ่นต้องจัดทำเพราะได้รับมอบหมายหรือได้รับมอบอำนาจให้ต้องจัดทำ ซึ่งรัฐจะเป็นผู้กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการในการจัดทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการตามที่รัฐกำหนด

แนวคิดในการมอบหมายภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ อาจมีเหตุผลคือ รัฐเห็นว่าภารกิจบางอย่างท้องถิ่นสามารถทำได้ดีกว่ารัฐจัดทำเอง เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นและมีความคล่องตัวในการดำเนินการมากกว่าหรือรัฐอาจเห็นว่าภารกิจดังกล่าวเป็นภารกิจหลักที่รัฐต้องจัดทำแต่ในการที่รัฐลงไปดำเนินการจัดทำเอง

อาจเป็นการขัดต่อหลักการปกครองตนเองของท้องถิ่น หรือขัดต่อจารีตประเพณีการปกครองที่เน้นบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการมีหน้าที่รับผิดชอบจัดทำบริการสาธารณะในท้องถิ่นหรือชุมชน ดังนั้นรัฐจะกำหนดให้ภารกิจดังกล่าวเป็นภารกิจที่รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแทน ภายใต้แบบแผนและมาตรการที่รัฐกำหนด

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Mullins (1985: 280) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการให้ตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นจะเกิดความพอใจเป็นการสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

Kotler (1994) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบ ระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่า ความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546) ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกายซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบ พอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ต้องการให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

อมรรัตน์ บุญญา (2557) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของมนุษย์ที่ได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการในระดับหนึ่ง ในห้วงเวลานั้น ๆ ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่ได้รับ การบริการที่ตรงใจ ความสะดวกสบาย ความคุ้มค่าความยุติธรรม ที่แสดงออกมาทางพฤติกรรม โดยแสดงออกมาในด้านบวก เช่น การมีความสุขกับ การที่ได้สิ่งของที่ต้องการ

เอมอร พงษ์เกิดลาภ (2558) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความรู้สึกต่อการตอบสนองความต้องการในด้านบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้าน

ต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะมีโอกาสเปลี่ยนแปลงไปจากผลการตอบสนองความต้องการของตนเองต่อสิ่งนั้น

นิสรา รอดนุช (2559) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่องานและการปฏิบัติงานโดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายด้านส่งผลต่อระดับความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นจะเป็นแรงจูงใจทำให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ และมีกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน เพราะบุคลากรมีความเสียสละ ปฏิบัติงานด้วยความรักและทุ่มเท ไม่ใช่เพียงแค่ปฏิบัติงานให้เสร็จเท่านั้นแต่ไม่คำนึงถึงคุณภาพของงาน

จาริณี อิศรางกูร ณ อยุธยา (2560) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าเป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการนับว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดและสำคัญที่สุดของงานด้านบริการการสร้างพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการจนเกิดความรู้สึกดี มีความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกถือว่าเป็นความสำเร็จของงานบริการอย่างแท้จริง ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องตระหนักถึงอยู่เสมอ เพราะนั่นหมายถึงการดำรงอยู่อย่างยั่งยืน และความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้บริการที่มีองค์กรผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2551) มีดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบูรณาการผู้บริหารองค์กรและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ผู้ใช้บริการชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณสมบัติของบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้ใช้บริการปรารถนาซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ได้จริง

2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพบริการการนำเสนอบริการที่ดี มีคุณภาพตรงกับความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้บุคลากรลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

2.3 การวัดความพึงพอใจ

ลัทธิตกร ศรีวะรมย์ (2538) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในงานสามารถกระทำ 2 วิธี คือ

1) การวัดแบบให้คะแนนเดี่ยว (Single Global Rating) เป็นการถามใช้แบบสอบถามคำถามโดยให้พนักงานตอบเป็นรายบุคคลและให้คะแนนเป็นช่วง ๆ ระหว่าง 1-5 โดยตอบว่าความพึงพอใจมากที่สุด พอใจ เฉย ๆ ไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจอย่างมาก

2) การวัดแบบให้คะแนนรวมยอด (Summation score) สเกลการวัดทัศนคติที่ถามผู้ตอบให้แบ่งสัดส่วนจากคะแนนที่คงที่ เพื่อระบุถึงความสำคัญที่สัมพันธ์ของคุณสมบัติต่าง ๆ หรือหมายถึงสเกลการให้คะแนนเชิงเปรียบเทียบ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจอาจกระทำ ได้หลายวิธีดังนี้

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นที่นิยมทำกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มหรือกำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ หรือคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ และบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3) การสังเกต เป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตจากกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ อาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการคือสิ่งที่เมื่อไรก็ตามที่ความต้องการของผู้รับบริการได้รับการตอบสนอง จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ แต่การจะทราบความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างไร แน่นนอนต้องใช้การถามซึ่งเป็นวิธีที่ง่ายที่สุดซึ่งในการไปรับบริการตามสถานที่ต่าง ๆ ผู้รับบริการจะมีความรู้สึกและมีความคิดเห็นต่อการบริการในลักษณะของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจในการบริการจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สันตต์ เสริมสร, 2539)

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของแต่ละบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว มีการตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกับบุคคล รับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ ที่มีความแตกต่างกันออกไป

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ซึ่งก่อนที่ผู้รับบริการจะมาใช้บริการใด ๆ ก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการจากการบอกเล่าของผู้อื่น เป็นต้น ซึ่งสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่ เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการยอมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง โดยอาจจะสูงหรือต่ำกว่า ซึ่งช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยก็ได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

3.1 ความหมายของการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

วีรพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2542) การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Service" ซึ่งหากนำตัวอักษรแต่ละตัวมาแยกเป็นคำใหม่ จะพบคำที่มีความหมายดี ๆ จำนวนหนึ่ง ซึ่งเป็นลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี ดังนี้

S = Smiling & Sympathy คือ ยิ้มแย้ม และเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ

E = Early Response คือ ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยมิทันใดเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner คือ ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจมิใช่ทำแบบเสียไม่ได้

I = Image Enhancing คือ แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมสร้าง ภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy คือ กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ มีความกระฉับกระเฉง และความกระตือรือร้นอยู่เสมอในขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

Millet (1954 อ้างถึงใน อมรรัตน์ บุญญา, 2557) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่า ไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้อง มีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการบริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็น กระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภคร/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการ บริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการ อย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ ต่างก็ก่อให้เกิด ประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าอันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไปมุ่งขายสินค้า ที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่าง

เสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

3.2 ความหมายของคุณภาพการบริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) (มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2554) มีหลักการดังนี้

1) ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (Customer focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการ ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

2) มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการ และผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

3) ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork & Empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงาน จะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูลและโอกาสเพื่อให้นำศักยภาพของตน มาใช้อย่างเต็มที่

4) มุ่งเน้นกระบวนการ (Process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

5) มีกระบวนการแก้ปัญหา (Problem solving process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบ ทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

6) ผู้นำให้การสนับสนุน (Leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

7) พัฒนาไม่หยุดยั้ง (Continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หากมีการปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพ ด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

Schmenner (1995 อ้างถึงใน อมรรรัตน์ บุญญา, 2557) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะ

ได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการ นั้นเอง

Zineldin (1996 อ้างถึงใน อมรรัตน์ บุญญา, 2557) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

รัตพล มนต์เสรีวงศ์ และนิธนา ฐานิธธนกร (2558) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าคุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมารับบริการ โดยมีมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการ ได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

ละมัย เบาเออร์ และนิธนา ฐานิธธนกร (2559) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าเป็นการนำเสนอการให้บริการที่แตกต่างจากผู้แข่งขัน และตรงกับความต้องการของผู้บริโภค คุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งจะทำให้มีผลกำไรที่มากขึ้น

3.3 ลักษณะองค์กรแห่งการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) กล่าวว่า ลักษณะองค์กรแห่งการบริการ ประกอบด้วย

- 1) ให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้าเป็นหลัก
- 2) ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการ
- 3) สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า
- 4) มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ
- 5) ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา
- 6) ติดต่อพนักงานเหมือนติดต่อผู้จัดการ
- 7) มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- 8) มีนวัตกรรมออกมาให้บริการ
- 9) มีบรรยากาศของความสนุกสนาน
- 10) มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.4 การบริการที่เป็นเลิศ

กัญญารัตน์ พันม่วง (2556) ได้กล่าวว่า การบริการที่เป็นเลิศ หมายถึง การให้บริการอย่างจริงใจและจริงจัง คำว่า “บริการ” หมายถึง การรู้จักการเสียสละ อดทน ช่วยเหลือ เกื้อกูล อำนวยความสะดวก ให้ความเป็นธรรมเสมอภาค และตระหนักเสมอว่า ประารถนาให้คนอื่นทำอะไรให้เราอย่างไร เราต้องทำสิ่งนั้นให้แก่ผู้อื่นก่อน คือ “การรู้จักให้” ให้บริการแก่ผู้รับบริการที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบร่วมกันภายใต้กฎระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ เป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในการทำงานเพื่อรักษาความถูกต้อง เทียงธรรม มีความเป็นมืออาชีพ เป็นผู้ให้บริการที่รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วม โดยทำเป็นกระบวนการ และมีความต่อเนื่องรักในอาชีพบริการ รักผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาค รักงานที่ได้รับมอบหมาย รักการช่วยเหลือและการมีส่วนร่วม ตลอดจนมุ่งปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจังไม่เพียงแต่คิดแล้วไม่ลงมือทำต้องตระหนักเสมอว่าการบริการที่เป็นเลิศแบบมีส่วนร่วมจะต้องอยู่ในหัวใจผู้ให้บริการเสมอ การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้นผู้ปฏิบัติงานทุกท่านหรือทุกส่วนงานควรคำนึงถึงข้ออื่น ๆ ดังนี้

1) ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนเองรับผิดชอบ สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด

2) มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ให้บริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่น่าพอใจต่อผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดการบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

3) ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้นจะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับให้ความช่วยเหลือแสดงความห่วงใยจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

4) ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาจะเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิดความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดีเพื่อให้ผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

5) ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือการบริการที่ทำอยู่ เช่น เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็จะปฏิบัติไปอย่างนั้น ไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ ดังนั้นควรมีแนวความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานด้านการบริการ

6) ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานด้านบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่แตกต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทของผู้รับบริการจะแตกต่างกันไป เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ในสิ่งที่ตนเองคาดหวัง อาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดีใส่ผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมอารมณ์ให้ได้เป็นอย่างดี

7) ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือเข้ามา แต่บางกรณีผู้รับบริการที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถ

วิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีการแก้ไขปัญหาย่างมีสติ อาจจะต้องเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกให้แก่ผู้รับบริการด้วย

8) มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือผู้ให้บริการจึงต้องมีความคิด ความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่นก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศได้ต่อไป

9) มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ (Responsibility) ในงานด้านบริการการปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “เป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “เป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการอย่างดีที่สุดจากคำกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องประกอบด้วยสิ่งที่กล่าวไว้ข้างต้น การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศไม่เพียงแต่เป็นผู้ให้ข้อมูลทางวิชาการที่ดี แต่ต้องมีความรู้สึกรักนึกถึงทางจิตวิทยา เพื่อเป็นแนวทางในการสังเกตผู้รับบริการว่าต้องการอะไร เพื่อการบริการที่ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการและทำให้ผู้รับบริการประทับใจอยากใช้บริการครั้งต่อไป

3.5 การวัดคุณภาพการให้บริการ

กัญญารัตน์ พันม่วง (2556) กล่าวว่า การวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของผู้รับบริการหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไปปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ นั่นก็คือการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นไปตามความคาดหวังมากน้อยเพียงใด

กรอนรูส (Gronroos, 1984 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริช , 2552) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการ พิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2) ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิด ความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3) การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำ การพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือ ในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

นอกจากนี้ สตีฟ และคูก (Steve and Cook, 1995 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช , 2552) ยังชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กร การที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จาก เกณฑ์ 9 ประการ ดังต่อไปนี้

- 1) การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ
- 2) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
- 3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
- 4) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
- 5) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
- 6) คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
- 7) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
- 8) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
- 9) ความรวดเร็วในการให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กร พึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความ ต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้ อย่างเด่นชัด

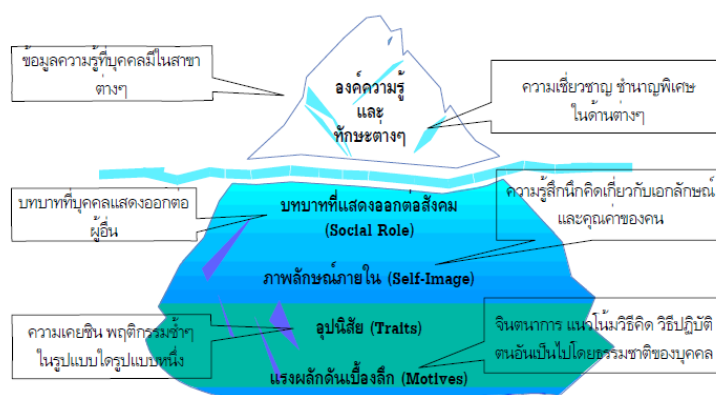
3.6 สมรรถนะขององค์กร

3.6.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ได้กล่าวว่า ศาสตราจารย์ David C. McClelland นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัย Harvard เป็นผู้ริเริ่มแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ โดยพัฒนาแบบทดสอบทางบุคลิกภาพเพื่อศึกษาว่าบุคคลที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีทัศนคติ และนิสัยอย่างไร McClelland ได้ใช้ความรู้ในเรื่องเหล่านี้ช่วยแก้ไขปัญหาการคัดเลือกบุคคลให้แก่หน่วยงานของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา ได้แก่ ปัญหากระบวนการคัดเลือกที่เน้นการวัดความถนัดที่ทำให้คนผิวดำและชนกลุ่มน้อยอื่น ๆ ไม่ได้รับการคัดเลือก (ซึ่งผิดกฎหมาย) และปัญหาผลการทดสอบความถนัดที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานน้อยมาก (ซึ่งแสดงว่าการทดสอบความถนัด

ไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้) McClelland ได้เก็บข้อมูลของกลุ่มผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานโดดเด่น และผู้ที่ไม่ได้มีผลงานโดดเด่นด้วยการสัมภาษณ์ซึ่งพบว่าสมรรถนะเกี่ยวกับความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานไม่ใช่การทดสอบด้วยแบบทดสอบความถนัด บทความเรื่อง Testing for Competence Rather Than for Intelligence ของ McClelland ที่ตีพิมพ์ในปี 1973 ได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางจากนักวิชาการทั้งที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างไรก็ดี McClelland ก็ได้ทำให้สมรรถนะได้รับความสนใจศึกษา และใช้กันต่อ ๆ มาจนถึงทุกวันนี้

แนวคิดเรื่องสมรรถนะมักมีการอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ดังภาพที่แสดงด้านล่าง ซึ่งอธิบายว่า ความแตกต่าง ระหว่างบุคคลเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็ง โดยมีส่วนที่เห็นได้ง่าย และพัฒนาได้ง่าย คือส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ นั่นคือองค์ความรู้และทักษะต่างๆ ที่บุคคลมีอยู่ และส่วนใหญ่ที่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้ผิวน้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ส่วนที่อยู่ใต้น้ำนี้มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมาก และเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก



ภาพที่ 1 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)

การที่บุคคลจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างใดขึ้นอยู่กับคุณลักษณะที่บุคคลมีอยู่ซึ่งอธิบายในตัวแบบภูเขาน้ำแข็ง คือ ทั้งความรู้ทักษะ/ความสามารถ (ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ) และคุณลักษณะอื่น ๆ (ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ) ของบุคคลนั้น ๆ

3.6.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

หลักแนวคิดของ David McClelland กล่าวถึง องค์ประกอบของสมรรถนะ 5 ส่วน คือ

- 1) ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต่องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์
- 2) ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว
- 3) บทบาททางสังคม (Social Role) หมายถึง สิ่งที่บุคคลต้องการสื่อให้บุคคลอื่น

ในสังคมเห็นว่าตัวเขามีบทบาทอย่างไรต่อสังคม เช่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น

4) ภาพพจน์หรือมโนทัศน์เกี่ยวกับตัวเอง (Self-image) หมายถึง ภาพพจน์หรือมโนทัศน์ ที่บุคคลมองตัวเองว่าเป็นอย่างไร เช่น เป็นผู้นำ เป็นผู้เชี่ยวชาญ เป็นศิลปิน เป็นต้น

5) แรงจูงใจ/เจตนาคติ (Motive/Attitude) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

3.6.3 ความหมายของสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ได้กำหนดนิยามของสมรรถนะ คือ “คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร” กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ตัวอย่าง เช่น สมรรถนะการบริการที่ดีซึ่งอธิบายว่า “สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้” นั้น หากขาดองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ในงาน หรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น อาจต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อดทน ชอบช่วยเหลือผู้อื่นแล้วบุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้

สมฤทัย อยู่รอด (2555) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่า สมรรถนะเป็นความรู้ ความสามารถ เฉพาะส่วนบุคคล ซึ่งจะแสดงออกมาหรือไม่ขึ้นอยู่กับโอกาสในการปฏิบัติงาน หรือการค้นหา นวัตกรรมเพื่อให้ออกมาพบกับสมรรถนะที่ซ่อนเอาไว้ออกมาใช้ซึ่งสามารถนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย

กัญญาภา พวงมะลิ (2556) สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อน ร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร

3.6.4 ประเภทของสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ได้จัดทำโมเดลสมรรถนะ สำหรับข้าราชการพลเรือนไทย ประกอบด้วยสมรรถนะ 2 ประเภท คือ สมรรถนะหลักสำหรับ ข้าราชการพลเรือนไทยทุกคน และสมรรถนะประจำกลุ่มงานสำหรับแต่ละกลุ่มงาน จำแนกได้ดังนี้

1) สมรรถนะหลักคือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบ เพื่อหล่อหลอม ค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกันประกอบด้วยสมรรถนะ 5 สมรรถนะ คือ

- 1.1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)
- 1.2) การบริการที่ดี (Service Mind)
- 1.3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)
- 1.4) จริยธรรม (Integrity)
- 1.5) ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork)

2) สมรรถนะประจำกลุ่มงาน คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงานเพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และส่งเสริมให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น โดยโมเดลสมรรถนะกำหนดให้แต่ละกลุ่มงานมีสมรรถนะประจำกลุ่มงานละ 3 สมรรถนะ (ยกเว้นกลุ่มงานนักบริหารระดับสูงมี 5 สมรรถนะ) สมรรถนะประจำกลุ่มงานมี ทั้งหมด 20 สมรรถนะด้วยกัน คือ

- 2.1) การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
- 2.2) การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)
- 2.3) การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others)
- 2.4) การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable)
- 2.5) การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)
- 2.6) ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity)
- 2.7) ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding)
- 2.8) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness)
- 2.9) การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness)
- 2.10) ความถูกต้องของงาน (Concern for Order)
- 2.11) ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence)
- 2.12) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility)
- 2.13) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing)
- 2.14) สภาวะสภาวะผู้นำ (Leadership)
- 2.15) สุนทรียภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality)
- 2.16) วิสัยทัศน์ (Visioning)
- 2.17) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- 2.18) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership)
- 2.19) การควบคุมตนเอง (Self Control)
- 2.20) การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (Empowering Others)

3.6.5 การประเมินสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ซึ่งแบ่งออกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ 3 กลุ่ม คือ

1) Tests of Performance เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้รับการทดสอบทำงานบางอย่าง เช่น การเขียนอธิบายคำตอบ การเลือกตอบข้อที่ถูกที่สุด หรือการคิดว่าถ้ารูปทรงเรขาคณิตที่แสดงบนจอหมุนไปแล้วจะเป็นรูปใด แบบทดสอบประเภทนี้ออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถของบุคคล (can do) ภายใต้เงื่อนไขของการทดสอบ ตัวอย่างของแบบทดสอบประเภทนี้ ได้แก่ แบบทดสอบความสามารถทางสมองโดยทั่วไป (general mental ability) แบบทดสอบที่วัดความสามารถเฉพาะ เช่น spatial ability หรือความเข้าใจด้านเครื่องยนต์กลไก และแบบทดสอบที่วัดทักษะ หรือความสามารถทางด้านร่างกาย

2) Behavior Observations เป็นแบบทดสอบที่เกี่ยวข้องกับการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับการทดสอบในบางสถานการณ์ แบบทดสอบประเภทนี้ต่างจากประเภทแรกตรงที่ผู้เข้ารับการทดสอบไม่ได้ต้องพยายามทำงานอะไรบางอย่างที่ออกแบบมาเป็นอย่างดีแล้ว แต่เป็นการถูกสังเกต และประเมินพฤติกรรมในบางสถานการณ์ เช่น การสังเกตพฤติกรรม การเข้าสังคม พฤติกรรมการทำงาน การสัมภาษณ์ก็อาจจัดอยู่ในกลุ่มนี้ด้วย

3) Self Reports เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้ตอบรายงานเกี่ยวกับตนเอง เช่น ความรู้สึก ทศนคติ ความเชื่อ ความสนใจ แบบทดสอบ บุคลิกภาพ แบบสอบถาม แบบสำรวจ ความคิดเห็นต่าง ๆ การตอบคำถามประเภทนี้ อาจจะได้เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่แท้จริงของผู้ตอบก็ได้ การทดสอบบางอย่าง เช่น การสัมภาษณ์อาจเป็นการผสมกันระหว่าง Behavior Observations และ Self Reports เพราะการถามคำถามในการสัมภาษณ์อาจเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความคิด และทัศนคติของผู้ถูกสัมภาษณ์ และในขณะเดียวกันผู้สัมภาษณ์ก็สังเกตพฤติกรรมของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยในขณะเดียวกัน

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

4.1 ลักษณะของความพึงพอใจในการให้บริการ

จิตตินันท์ เดชคุปต์ และคณะ (2542) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง การบริการก่อนที่ถูกค่าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกัน

บริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับบริการจริงตามกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

Thomas & Earle. (1995) ได้ให้แนวความคิดความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่เลิศที่ทำให้ลูกค้าพอใจ เป็นที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการบริการ ผู้บริหารขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและผลดีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ

Ernest & Ilgen (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งไม่ต้องการ

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) (Maslow, 1970, อ้างถึงใน สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ, 2555)

อับราแฮม มาสโลว์ เป็นนักจิตวิทยาอยู่ที่มหาวิทยาลัยแบรนดิส ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา มาสโลว์ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด ขอบข่ายของมาสโลว์จะอยู่บน พื้นฐานของสมมุติฐานรากฐาน 3 ข้อ คือ

1) บุคคล คือ สิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการของบุคคลสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาได้ ความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองเท่านั้นสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความต้องการที่ถูกตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจ

2) ความต้องการของบุคคลจะถูกเรียงลำดับตามความสำคัญ หรือเป็นลำดับขั้น จากความต้องการพื้นฐาน (เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย) ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน (เช่น ความสำเร็จ)

3) บุคคลที่จะก้าวไปสู่ความต้องการระดับต่อไปเมื่อความต้องการระดับต่ำลงมา ได้ถูกตอบสนองอย่างดีแล้วเท่านั้น นั่นคือ คนงานจะมุ่งการตอบสนองความต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยก่อน ก่อนที่จะถูกจูงใจให้มุ่งไปสู่การตอบสนอง ความต้องการทางสังคม

ลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์

1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางร่างกายจะอยู่ลำดับต่ำที่สุด ความต้องการพื้นฐานมากที่สุดที่ระบุโดยมาสโลว์ ความต้องการเหล่านี้จะหมายถึงแรงผลักดันทางชีววิทยาพื้นฐาน เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ และที่อยู่อาศัย เพื่อการตอบสนองความต้องการเหล่านี้ บริษัทจะต้องให้เงินเดือนอย่างเพียงพอแก่บุคคลที่พวกเขาจะรับภาระสภาพการดำรงชีวิตอยู่ได้ (เช่น อาหาร และที่อยู่อาศัย) ในทำนองเดียวกันเวลาพักจะเป็นคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งของงานด้วยที่เปิด โอกาสให้บุคคลตอบสนองความต้องการทางร่างกายของพวกเขาได้ บริษัทมากขึ้นทุกที กำลังมีโครงการออกกำลังกายนี้จะช่วยให้พนักงานมีสุขภาพดีด้วยการตอบสนองความต้องการทางร่างกายของพวกเขา บุคคลที่หิวจนเกินไปหรือเจ็บป่วยจนเกินไป ยากที่จะมีส่วนช่วยต่อบริษัทของพวกเขาได้อย่างเต็มที่ โดยทั่วไปความต้องการทางร่างกายจะถูกตอบสนองด้วยรายได้ที่เพียงพอและสภาพแวดล้อมของงานที่ดี เช่น ห้องน้ำสะอาด แสงสว่างที่เพียงพอ อุณหภูมิที่สบายและการระบายอากาศที่ดี

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการลำดับที่สองของมาสโลว์ จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยจะหมายถึง ความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ บริษัทสามารถทำได้หลายสิ่งหลายอย่างเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการความปลอดภัย ตัวอย่างเช่น บริษัทอาจจะให้การประกันชีวิตและสุขภาพ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย กฎและข้อบังคับที่ยุติธรรมและสมควร และการยอมให้มีสภาพแรงงาน

3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ความต้องการทางสังคม คือ ความต้องการระดับสามที่ระบุโดยมาสโลว์ ความต้องการทางสังคมจะหมายถึง ความต้องการที่จะเกี่ยวพันการมีเพื่อนและการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น เพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคม บริษัทอาจจะกระตุ้นการมีส่วนร่วมภายในกิจกรรมทางสังคม เช่น งานเลี้ยง ของสำนักงาน ทีมฟุตบอลหรือโบว์ลิ่งของบริษัทจะให้โอกาสของการตอบสนองความต้องการทางสังคมด้วยการเป็นสมาชิกสโมสรของบริษัทจะให้โอกาสที่ดีแก่ผู้บริหาร เพื่อ “การสร้างเครือข่าย” กับผู้บริหารคนอื่น ในขณะที่ตอบสนองความต้องการทางสังคมของพวกเขาได้ด้วย ก่อนหน้านี้เราได้กล่าวถึงโครงการ

สุขภาพจะช่วยตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้ โครงการสุขภาพนี้สามารถช่วยตอบสนองความต้องการทาง สังคมได้ด้วย ความจริงแล้วการทำงานหรือการเล่นกีฬากับเพื่อนร่วมงานจะให้โอกาสที่ดีเยี่ยมต่อการมีเพื่อน การวิจัยแสดงให้เห็นว่าความต้องการทางสังคมจะถูกกระตุ้นภายใต้ สภาวะที่ “ความไม่แน่นอนทางองค์กร” มีอยู่เช่น เมื่อความเป็นไปได้ของการรวมบริษัท ได้คุกคามความมั่นคงของงาน ภายใต้สภาวะเช่นนี้บุคคลจะแสวงหาความเป็นมิตรจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อที่จะรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่กำลังเป็นไปอยู่

4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง คือ ความต้องการระดับที่สี่ ความต้องการเหล่านี้หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะสร้าง การเคารพตนเองและการชมเชยจากบุคคลอื่น ความต้องการชื่อเสียงและการยกย่องจากบุคคลอื่นจะเป็นความต้องการประเภทนี้ ตัวอย่างเช่น พวกเขาอาจจะได้รับเชิญงานเลี้ยงเพื่อที่จะยกย่องความสำเร็จที่ดีเด่น การพิมพ์เรื่องราวภายในจดหมายข่าวของบริษัท เพื่อที่จะพรรณนาความสำเร็จของบุคคล การให้กุญแจห้องน้ำแก่ผู้บริการ การให้ที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคล และการประกาศ “บุคคลดีเด่น” ประจำเดือน ล้วนแต่เป็นตัวอย่างของสิ่งที่ สามารถกระทำการเพื่อตอบสนองความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การให้รางวัลเป็นนาฬิกาและเพชรแก่การบริการที่ดีและรางวัลราคา ถูก เช่น ทีเชิ้ต และเหยือกเบียร์จะมีประโยชน์ต่อการยกย่องด้วย

5) ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization Needs) ความต้องการ ความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการระดับสูงสุด บุคคลมักจะต้องการโอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน หรือพวกเขาอาจจะต้องการความเป็นอิสระและความรับผิดชอบ บริษัทได้พยายามจูงใจบุคคลเหล่านี้ด้วยการเสนอตำแหน่งที่ท้าทายแก่พวกเขา

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับธุรกิจให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อได้เปรียบในการ แข่งขันทางธุรกิจ โดยเฉพาะตลาดที่มีการแข่งขันสูง (Duy & Hoang, 2017 อ้างถึงใน ทัศนพัชร และ สุรัชดา 2563) ความพึงพอใจในการใช้บริการ คือ ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่ยินดีหรือผิดหวัง ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ เป็นผลมาจากการที่ได้เปรียบเทียบ สิ่งที่ตนเองคาดหวังกับประสบการณ์ที่ได้รับจากที่ได้ใช้บริการ ทั้งนี้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเป็นดีหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับการตอบสนองของผู้ให้บริการที่มีต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการว่าดีหรือไม่ด้วยเช่นกัน ซึ่งความพึงพอใจ นี้ขึ้นอยู่กับความสอดคล้องกันระหว่างการให้บริการโดยลูกค้ายินดีเมื่อบริการมีคุณสมบัติที่สูงกว่าหรือเทียบเท่ากับที่คาดหวัง ไว้ และผิดหวังเมื่อบริการมีคุณสมบัติที่ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ หลายธุรกิจจึงมุ่งหมายที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุด เนื่องจาก ผู้ใช้บริการที่พึงพอใจกับการให้บริการของธุรกิจ อาจจะเปลี่ยนไปใช้บริการธุรกิจอื่นที่ให้ความพึงพอใจสูงกว่าได้ง่าย ดังนั้นบริการที่สร้างความพึงพอใจที่สูงจึงมีความเสี่ยงที่ผู้ใช้บริการจะหันไปใช้บริการอื่นได้น้อยลง (Kotler, 2003 อ้างถึงใน ทัศนพัชร และ สุรัชดา 2563) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการ เป็นทัศนคติที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องให้ บริการที่สร้างความรู้สึกทางบวกแก่ผู้ใช้บริการ อันนำมาซึ่งความผูกพันต่อตราสินค้า และความภักดีของผู้ใช้บริการ

4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ

จิรภิญญา อ่อนละออ (2546) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับบริการในสถานการณ์ใดสถานการณ์ หนึ่งนั้นอาจไม่คงที่และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) สินค้าที่บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้รับการบริการที่มี คุณภาพและตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
- 2) ราคาค่าบริการความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อราคาค่าบริการนั้นเหมาะสมและผู้รับบริการเต็มใจที่จะจ่าย แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเจตคติของผู้รับบริการแต่ละคนนั้นย่อมไม่เหมือนกัน
- 3) สถานที่บริการทำเลที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวกและสถานที่ตั้งของสถานที่บริการมีการกระจายสาขาพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการได้อย่างสะดวกก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
- 4) การส่งเสริมแนะนำการบริการ เช่น การที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อช่องทางต่าง ๆ ในการบริการก็เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจได้เหมือนกัน
- 5) ผู้ให้บริการถือเป็นบุคคลสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรคำนึงถึงเป็นหลักว่าทำอะไรจึงจะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด
- 6) สภาพแวดล้อมของการบริการ เช่น บรรยากาศภายในสถานที่บริการ หรือสถานที่ข้างเคียงก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ
- 7) กระบวนการบริการ ได้แก่ วิธีการนำเสนอการบริการว่าทำอะไรจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเพราะหากประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการไม่ดีก็ทำให้ผู้รับบริการไม่คล่องตัว

สมิต สัชฌุกร (2546) ได้ให้รายละเอียดคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีมีดังต่อไปนี้

- 1) มีจิตใญ่รักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้นย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการที่เราให้เวลาให้ความเอาใจใส่ สนใจกับงานอดิเรกไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้หรืองานเก็บสะสมสิ่งของหายาก ซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ไม่ได้เกิดจากความสมัครใจ เว้นเสียแต่งานในหน้าที่ เป็นงานที่เรา รัก เราชอบ เราถนัด เราก็จะเกิดความสมัครใจทำ ซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกันผู้ซึ่งจะทำได้ดีก็จะต้องมีใจรักและชอบงานบริการ
- 2) มีความรู้ในงานที่จะบริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้น ๆ ได้ผู้ที่ทำงานบริการในแต่ละงาน จึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงานเฉพาะนั้นให้รู้แจ้งรู้จริงอย่างถ่องแท้เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการในงานที่ตนรับผิดชอบ
- 3) มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลที่ว่า ผู้ทำงานบริการจำเป็นต้องมีความรู้ ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการเพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ (information) เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการขั้น

พื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำงานในแต่ละหน้าที่หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ ในตัวสินค้าและบริการ แล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

4) มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไป หากการปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไปแต่ถ้าในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ ก็ย่อมจะส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติตนเป็นเรื่องที่ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งปรากฏให้เห็นได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย การแสดง กิริยามารยาท การพูดการสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่าง ๆ กัน

5) มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบ ย่อมไม่อาจทำงานใด ให้สำเร็จได้เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผลผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบ ย่อมจะไม่ผูกพันตนต่อผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิดผลดีต่องาน บริการไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

6) มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ เราปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ให้บริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือ พระราชา” เท่านั้นยังไม่พอ ยังมีผู้ยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไร เรายังต้องยอมตั้งสมมติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุดเมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่ดี ต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะ ระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจ และสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน

7) มีทัศนคติต่องานบริการดีการบริการในความหมายก็บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่าง เต็มที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

8) มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะมีความสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบก็จะต้องตั้งสติและระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ หากมีอารมณ์อ่อนไหวเกิดเหตุการณ์ใดมากระทบจิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางร้ายอย่างรุนแรง ย่อมจะทำให้การบริการมีผลเสียไปได้ในการบริหารงานบริการจะมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนการให้บริการผู้ทำงานบริการ จะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัดแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้ สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปผู้ทำงานบริการก็ต้องปรับวิธีการให้บริการโดยไม่โลเลยึดถือในนโยบายเดิม

9) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผู้ทำงานบริการ เป็นผู้ที่อยู่กับหน้างานได้พบเห็นเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานบริการได้ดีไม่ควร

ยึดอยู่กับการให้บริการที่เคยทำอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น เป็นการสานต่องานที่ไม่ดีไม่เกิดการพัฒนา ควรที่จะเป็นผู้มีลักษณะเฉพาะในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิม มีการคิดดัดแปลงการให้บริการเหนือกว่าเดิม ทั้งนี้ผู้มีความสร้างสรรค์จะมีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

10) มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้มาจากการสังเกตติดอยู่ในความทรงจำ สามารถนำมาก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานบริการได้ ผู้ทำงานบริการที่ไม่มีความช่างสังเกตจะคิดไม่ออกและแยกไม่ได้อกว่าบริการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่างไร

11) มีวิจารณญาณไตร่ตรองรอบคอบ ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่า จะทำประการใด เช่น ในกรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือการเรียกร้องให้บริการในกรณีที่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน เช่น การขอสิทธิพิเศษการแลกเปลี่ยนหรือการขอคืนสินค้าซึ่งมีนโยบายขายขาดไม่รับคืน เป็นต้น ผู้ทำงานบริการจึงต้องใช้วิจารณญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใด มิใช่นำเรื่องที่เป็นปัญหาให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการในทุกเรื่อง

12) มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีสัมพันธทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติแต่บางคนอาจมีปัญหาให้ผู้ทำงานบริการ ทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจากด้านผู้รับบริการทำขึ้น เพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธีหรือทำให้เกิดการแตกหักเสียหายด้วยความพลั้งพลาดของตนเอง บางกรณีก็เกิดจากฝ่ายผู้ให้บริการคนอื่น ๆ หรือคนในหน่วยงานเดียวกันส่งมอบสินค้าด้วยคุณภาพผิดเวลาส่งมอบ ดำเนินการล่าช้าในการให้บริการหลังการขายล้วนเป็นปัญหา ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาหาสาเหตุที่แท้จริงให้พบ และคิดหาวิธีแก้ปัญหาเป็นทางเลือกหลาย ๆ ทางและเลือกทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

ปัจจัยที่จะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าแบ่งออกได้ ดังนี้ (อิทธิวัฒน์ รัตนพองบุ 2555)

1) สิ่งแวดล้อม การปรับสภาพแวดล้อม การจัดภูมิทัศน์ให้เหมาะสม อากาศปลอดโปร่ง แสงสว่างเพียงพอ โต๊ะเก้าอี้ที่สะอาด แข็งแรง หรือส่วนประกอบอื่น ๆ ให้เหมาะสมต่อผลิตภัณฑ์หรือองค์กร ย่อมทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการมีความประทับใจ สบายใจ และเกิดความพอใจกับทั้งพนักงานและลูกค้าแต่ในทางตรงกันข้ามหากมีสภาพแวดล้อมไม่ดี ทำให้การเจรจาธุรกิจประสบความสำเร็จได้ยาก เช่น ผู้ประกอบการที่เชื้อสายจีนจะนิยมจัดสภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์จะให้ความสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ ในการจัดตั้งธุรกิจ

2) ผู้ให้บริการ จะเน้นในเรื่องของบุคคล ซึ่งมีความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในใจลูกค้า เพราะบุคลิกการแต่งกาย ความรู้ความสามารถ ไหวพริบ การแก้ไขปัญหา ความตั้งใจ ความใส่ใจใน การปฏิบัติงานของพนักงาน ล้วนแต่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

3) ผู้รับบริการ ความพึงพอใจ ความต้องการของมนุษย์ ย่อมไม่มีที่สิ้นสุด แต่ละคนล้วนมีความหลากหลาย ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา นิสัย อารมณ์ ความเคยชิน ของลูกค้า ล้วนแต่เป็นอุปสรรคต่อความพึงพอใจ แม้ว่าจะมีสภาพแวดล้อมดีเพียงใด พนักงาน ให้บริการดีเพียงใด ถ้าผู้รับบริการมีทัศนคติที่ไม่ดี หรือขณะนั้นอารมณ์ไม่ดี หรือลูกค้ามีมาตรฐาน สูงมาก แม้ให้บริการดีเยี่ยมเพียงใดก็ไม่สามารถตอบสนองความพอใจได้ง่าย ๆ ดังนั้น องค์กรก็ต้อง ยอมรับว่า ถ้าเราบริการดีที่สุดแล้ว แต่ลูกค้ายังไม่เกิดความพอใจก็ต้องยอมรับว่าเราทำดีที่สุดแล้ว

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ขององค์กรได้จะต้อง มีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1) ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึก น่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

1.2) โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลง เมื่อมีอายุมากขึ้น

1.3) ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามักมีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

1.4) สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญ ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

1.5) ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถ ของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6) ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

1.7) ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

1.8) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุระยะเวลาการทำงาน ทัศนคติการศึกษา เป็นต้น

1.9) คำชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน นั้นควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

2.1) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทัศนคติในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2) ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิด ความพึงพอใจ

2.3) การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการและชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

2.4) ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

2.5) ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

2.6) การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

2.7) คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับ ให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

สกุณา เจริญกล้า (2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ กล่าวได้ว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ขององค์การจะต้องมีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การมีความพึงพอใจอย่างทั่วถึง

2) ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ กล่าวได้ว่า ในการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับ ตามกฎหมาย เป็นสำคัญ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การมีความพึงพอใจ

3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ กล่าวได้ว่า ผู้มารับบริการได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่องค์การให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไวและถูกต้อง และมีตัวอย่างการรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ กล่าวได้ว่า การแจ้งเบอร์โทรศัพท์ ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถ ติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา และได้แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสาร วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การเกิดความพึงพอใจ

5) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ กล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่ให้บริการ ช่วยอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็ว และยอมรับคำตำหนิตชม พร้อมรับไปปรับปรุงแก้ไขด้วยท่าทีที่เต็มใจ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การเกิดความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ (2561) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ ๆ ดังนี้

- 1) ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะ คุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ
- 2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ
- 3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิด ความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ
- 4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูล ข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก
- 5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการ และสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
- 6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ
- 7) กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน เช่น บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รักษศรี เกียรติบุตร (2562) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดพะเยา ตามเกณฑ์คุณภาพ PMQA การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพะเยาตามเกณฑ์คุณภาพ PMQA หมวดที่ 3 และ 2) ศึกษาข้อดีและข้อด้อยของการใช้เกณฑ์คุณภาพ PMQA หมวดที่ 3 ในการประเมินความต้องการของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพะเยา ทำการเก็บข้อมูล 2 ครั้งจากประชากรตำบลทุ่งกล้วย อำเภอกู่ช้าง จังหวัดพะเยา ที่มาใช้บริการจำนวน 8,012 คน รวมทั้งคัดเลือกผู้ให้บริการจำนวน 10 คน คิดเป็นกลุ่มตัวอย่าง 390 คน เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.4 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 47.3 สถานภาพสมรสร้อยละ 67.6 และมีอาชีพหลักคือเกษตรกรร้อยละ 45.9 ระดับความพึงพอใจการ บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) โดยในปีที่ 1 ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$) และระดับมากในปีที่ 2 ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อวิเคราะห์ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA หมวดที่ 3 พบว่า ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านเกณฑ์คุณภาพระดับพื้นฐาน เมื่อ พิจารณารายประเด็นพบว่า ผลการประเมินปีที่ 1 อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นการสร้างความรู้ความผูกพันกับผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก และปีที่ 2 ระดับมากในทุกประเด็น โดยประเด็นการสร้างความรู้ความผูกพันกับผู้รับบริการอยู่ระดับต่ำสุด

การประเมินกระบวนการและผลสำเร็จตามตัวชี้วัดเพื่อยกระดับมาตรฐานและคุณภาพการบริการตามเกณฑ์ PMQA หมวดที่ 3 มีข้อดีในการส่งเสริมให้หน่วยงานทราบจุดบกพร่องและสามารถกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานปรับปรุงองค์การให้สมบูรณ์มากขึ้นอย่างเป็นระบบได้มาตรฐานสอดคล้องกับ สภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป สำหรับข้อด้อย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังมึนงงความรู้เรื่องการประเมินไม่เพียงพอ จึงควรกำหนดแนวทางการให้ความรู้ให้มากขึ้น เพิ่มบทบาทการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนภารกิจการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐสู่เป้าหมายเพื่อความสำเร็จขององค์การโดยรวม

เสรี วรพงษ์ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร 2) เพื่อประเมินผลโครงการจากระดับความพึงพอใจ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 500 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรยามาเน่ ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ วิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาคุณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 500 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.00 มีอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ

30.40 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 40.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 -20,000 บาท ร้อยละ 42.40 และมีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 29.00 และส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนนานกว่า 5 ปี ร้อยละ 44.80

ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.97 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ส่วนความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.10 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.84 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 4 (มากกว่าร้อยละ 75 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.42 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.64 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ตันติกร ทิพย์จุฑา (2563) การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี การศึกษาวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี และ เพื่อศึกษาจุดควรพัฒนา และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณดำเนินการศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเขาพระงาม จำนวน 27,538 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

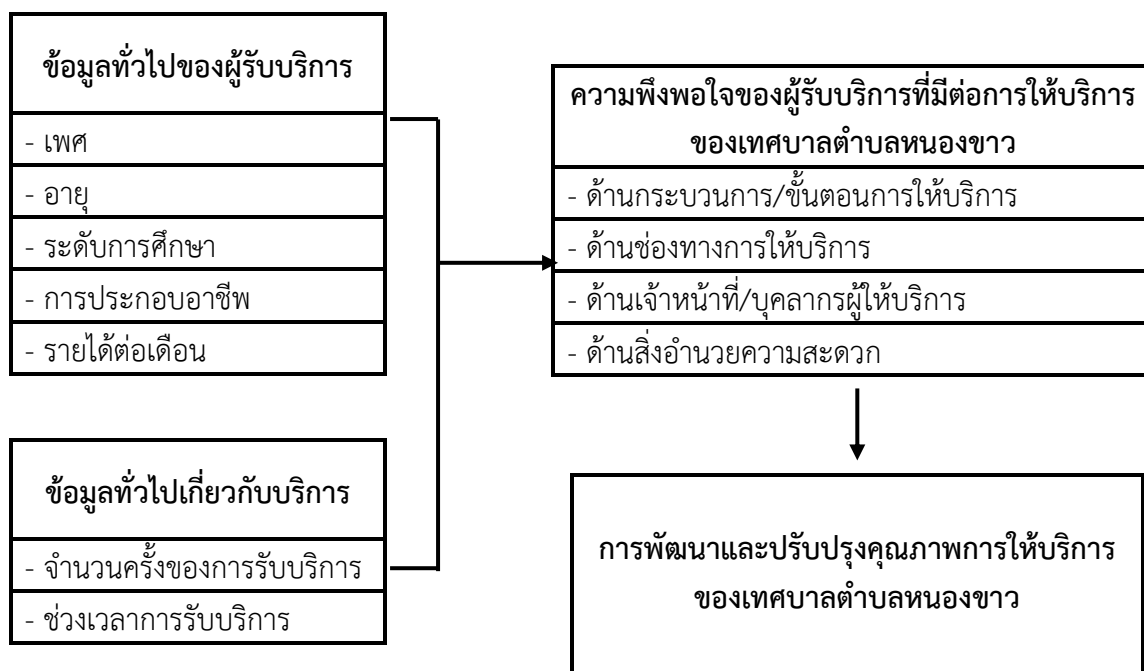
ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาจุดควรพัฒนาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี จุดควรพัฒนามี 2 ด้าน จำนวน 3 ข้อ ดังนี้ (ก) พบว่ามี 2 ข้อ คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม สภาพงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) และ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) และ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) (ข) แนวทางการพัฒนา 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ ควรปรับปรุงระยะเวลาขั้นตอนการบริการให้มีความรวดเร็วเกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มาใช้บริการ และให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม มีความเหมาะสมกับกิจกรรม สภาพงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการบริการในระดับมากที่สุดต่อไป และ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แนวทางการพัฒนา คือ ควรจัดหาสถานที่จอดรถเพิ่มเติม เพื่อให้สะดวกสบายและเพียงพอต่อพนักงานและประชาชนผู้รับบริการ

ณฐอร เจือจันทร์ (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางอู่ม อำเภอกำคั่นโท จังหวัดกาฬสินธุ์ งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนและข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางอู่ม อำเภอกำคั่นโท จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยางอู่ม

อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 368 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางฮ่อม อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน และคำนวณหาความเที่ยงตรง โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบราคเท่ากับ 0.78 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาโดยการแจกแจงความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลวิจัยพบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 368 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 41– 50 ปี จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม 2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางฮ่อม อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.70$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 3.69$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.64$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.60$) ตามลำดับ

กรอบแนวคิดในการสำรวจ



ภาพที่ 2 แสดงกรอบแนวคิดทางการวิจัย

สมมติฐานในการสำรวจ

1. ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลหนองขาวแตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลหนองขาวแตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลหนองขาวแตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลหนองขาวแตกต่างกัน
5. ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลหนองขาวแตกต่างกัน
6. ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการรับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลหนองขาวแตกต่างกัน
7. ผู้รับบริการที่รับบริการในช่วงเวลาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลหนองขาวแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีการสำรวจ

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองขาว อำเภอดำม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งมีประชากรทั้งสิ้น 5,125 คน

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ทำการศึกษามีจำนวนมาก คณะผู้ทำการสำรวจข้อมูล ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลหนองขาว คณะผู้สำรวจใช้วิธีการของ Taro Yamane โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ซึ่งได้มาจากการสุ่มโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) ดังนี้

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

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N แทน ขนาดของประชากร
e แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มที่ยอมรับได้
(Sampling Error) ในที่นี้กำหนดให้ไม่เกิน 0.05

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} N &= \frac{5,125}{1 + 5,125 (0.05)^2} \\ &= 371.04 \text{ คน หรือ } 371 \text{ คน} \end{aligned}$$

ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งเป็นผู้รับบริการที่อยู่ในเขตการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว หลังจากนั้นคณะผู้สำรวจได้ลงพื้นที่เก็บข้อมูล โดยสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากประชากรทั้งหมด ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้สำรวจใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ และการสอบถาม โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างจากครัวเรือนของเทศบาลตำบลหนองขาว อำเภอดำม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผู้สำรวจมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์เครื่องมือและตัวชี้วัด

ผู้สำรวจทำการศึกษาจากเอกสารทางด้านการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ รวมทั้งการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเทคนิค

การสนทนากลุ่มเจาะจง (Focus Group Technique) โดยผู้สำรวจทำการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหาร ข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างเครื่องมือ ฉบับใช้จริง การวิจัยและตรวจสอบคุณภาพ

ผู้สำรวจได้สร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยยึดตามแบบสำรวจที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้หน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาที่เป็นกลาง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 3 การติดต่อประสานงานและวิธีการเก็บข้อมูลภาคสนาม

ติดต่อประสานงานกับผู้ประสานงานเทศบาลตำบลหนองขาว อำเภอดำม่วง จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกประกอบกันโดยใช้แบบสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองขาว จำนวน 385 คน

ระยะเวลาดำเนินการสำรวจข้อมูล

ระหว่างวันที่ 9 -30 กันยายน 2563 โดยลงพื้นที่เก็บข้อมูลในวันพฤหัสบดีที่ 10 กันยายน 2563

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองขาว ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลการรับบริการที่เทศบาลตำบลหนองขาว ได้แก่ จำนวนครั้งของการรับบริการ และช่วงเวลาในการรับบริการ มีจำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ เป็นคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการรับบริการของเทศบาลตำบลหนองขาว มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ชนิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน 6 ข้อ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ มีจำนวน 2 ข้อ

3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีจำนวน 6 ข้อ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการกับเทศบาลตำบลหนองขาว เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับบริการ จำนวน 3 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้สำรวจนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่

1. ค่าความถี่ (Frequency) เพื่อแสดงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างใช้ควบคู่กับค่าร้อยละ
2. ค่าร้อยละ(Percentage) เพื่อแสดงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ควบคู่กับค่าความถี่
3. ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Means) ใช้ในการจำแนกและแปลความหมายของข้อมูล
4. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ควบคู่กับ ค่ามัชฌิมเลขคณิต เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล
5. ค่า T-test ใช้ในการทดสอบเปรียบเทียบระหว่างตัวแปร จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
6. ค่า F-test (One - Way ANOVA) ใช้ในการทดสอบเปรียบเทียบระหว่างตัวแปร จำนวน 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการรับบริการ ช่วงเวลาในการรับบริการ และงานที่มารับบริการ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัด

วิธีการให้คะแนน มี 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดคะแนนระดับความพึงพอใจการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ มีการกำหนดค่าคะแนนในการตอบ ดังนี้

พอใจ	ให้	5	คะแนน
ค่อนข้างพอใจ	ให้	4	คะแนน
เฉย ๆ	ให้	3	คะแนน
ไม่ค่อยพอใจ	ให้	2	คะแนน
ไม่พอใจ	ให้	1	คะแนน

ในแต่ละแบบสำรวจ ให้คำนวณค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เป็นรายข้อ หาค่าเฉลี่ยรวมในแต่ละด้านการให้บริการ และหาค่าเฉลี่ยรวมของทุกด้านการให้บริการ

2. ผลการวิจัยใช้วิธีการคำนวณหาค่าเฉลี่ยด้วยการนำไปเทียบกับเกณฑ์ในการแปลผล โดยใช้จุดทศนิยมสองตำแหน่งเท่านั้น ซึ่งมีการแปลความหมายดังนี้

1.00 - 1.80	หมายถึง	ไม่พอใจ
1.81 - 2.60	หมายถึง	ไม่ค่อยพอใจ
2.61 - 3.40	หมายถึง	เฉย ๆ
3.41 - 4.20	หมายถึง	ค่อนข้างพอใจ
4.21 - 5.00	หมายถึง	พอใจ

3. นำค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) รวมด้านการบริการทุกด้าน เพื่อนำมาเทียบเปลี่ยนค่าหาร้อยละของความพึงพอใจ

$$\text{ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยรวม } (\bar{X}) \times 100}{\text{ค่าคะแนนเต็มของระดับความพึงพอใจ (5)}}$$

4. นำผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละงาน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องขอรับการประเมินอย่างน้อย 4 งาน คำนวณหาร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม โดยใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจโดยภาพรวม} = \frac{\text{ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$$

5. ทำการเปรียบเทียบค่าร้อยละของความพึงพอใจตามเกณฑ์การประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อกำหนดเป็นคะแนนโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

น้อยกว่าร้อยละ 50.0	เท่ากับ 0 คะแนน
ร้อยละ 50.0 – 54.9	เท่ากับ 1 คะแนน
ร้อยละ 55.0 – 59.9	เท่ากับ 2 คะแนน
ร้อยละ 60.0 – 64.9	เท่ากับ 3 คะแนน
ร้อยละ 65.0 – 69.9	เท่ากับ 4 คะแนน
ร้อยละ 70.0 – 74.9	เท่ากับ 5 คะแนน
ร้อยละ 75.0 – 79.9	เท่ากับ 6 คะแนน
ร้อยละ 80.0 – 84.9	เท่ากับ 7 คะแนน
ร้อยละ 85.0 – 89.9	เท่ากับ 8 คะแนน
ร้อยละ 90.0 – 94.9	เท่ากับ 9 คะแนน
ร้อยละ 95.0 ขึ้นไป	เท่ากับ 10 คะแนน

บทที่ 4

ผลการสำรวจและข้อวิจารณ์

การสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองขาว อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี ผู้สำรวจนำเสนอผลการสำรวจดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นในการรับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลหนองขาว

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลหนองขาว

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

จำนวนครั้งในการรับบริการ

จำนวนครั้งต่อปีในการรับบริการที่เทศบาลตำบลหนองขาว พบว่า จะใช้บริการ จำนวน 1-10 ครั้งต่อปี มากที่สุด จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 85.19 รองลงมาคือ ระหว่าง 11-20 ครั้งต่อปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.77 และมากกว่า 20 ครั้งต่อปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.04 ตามลำดับ จำนวนครั้งเฉลี่ยของการรับบริการ เท่ากับ 3.39 หรือ 3 ครั้งต่อปี โดยมีผู้ระบุว่ารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองขาว มากที่สุด เท่ากับ 60 ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด เท่ากับ 1 ครั้ง ต่อปี (ดังรายละเอียดในตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนครั้งของการรับบริการ

จำนวนครั้งของการรับบริการ (ครั้งต่อปี)	จำนวน	ร้อยละ
1-10 ครั้งต่อปี	328	85.19
11-20 ครั้งต่อปี	53	13.77
มากกว่า 20 ครั้งต่อปี	4	1.04
รวม	385	100.00

เวลาการรับบริการ

ช่วงเวลาของการมารับบริการที่เทศบาลตำบลหนองขาว พบว่า ผู้รับบริการจะมาใช้บริการ ในช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. มากที่สุด จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 08.30 - 10.00 น. จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.38 ช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 และช่วงเวลา 14.01 เวลาปิดทำการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.82 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 เวลาการรับบริการ

ช่วงเวลาการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
08.30 - 10.00 น.	90	23.38

10.01 - 12.00 น.	231	60.00
12.01 - 14.00 น.	57	14.80
14.01 - เวลาปิดทำการ	7	1.82
รวม	385	100.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ

ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองขาว ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 57.92 และเพศชาย จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 42.08 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 เพศของผู้รับบริการ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	162	42.08
หญิง	223	57.92
รวม	385	100.00

อายุ

อายุของผู้รับบริการเทศบาลตำบลหนองขาว พบว่า อายุมากกว่า 60 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.39 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 41 - 50 ปี 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.22 ช่วงอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 อายุต่ำกว่า 31 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.92 และมีช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับสำหรับอายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ คือ 50.05 ปี หรือ 50 ปี โดยผู้ที่มีอายุมากที่สุดเท่ากับ 94 ปี และอายุน้อยที่สุดเท่ากับ 18 ปี (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 อายุของผู้รับบริการ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 31 ปี	69	17.92
31-40 ปี	55	14.29
41-50 ปี	74	19.22
51-60 ปี	70	18.18
มากกว่า 60 ปี	117	30.39
รวม	385	100.00

สถานภาพสมรส

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 77.66 รองลงมาคือ โสด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.52 และม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.82 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 สถานภาพสมรสของผู้รับบริการ

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	79	20.52
สมรส	299	77.66
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	7	1.82
รวม	385	100.00

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ พบว่า จบการศึกษาชั้นประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียนมากที่สุด จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 51.69 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.52 ปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.81 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.79 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.68 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.52 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	199	51.69
มัธยมศึกษาตอนต้น	30	7.79
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	79	20.52
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	18	4.68
ปริญญาตรี	57	14.81
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.52
รวม	385	100.00

การประกอบอาชีพ

การประกอบอาชีพของผู้รับบริการ พบว่า อาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 36.62 รองลงมาคือ ผู้ที่ว่างงาน จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.92 ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ และรับจ้างทั่วไป มีจำนวนเท่ากัน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.91 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.61 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.16 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 และผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.52 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 การประกอบอาชีพของผู้รับบริการ

การประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	26	6.75
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	37	9.61
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	2	0.52
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	42	10.91
นักเรียน/นักศึกษา	10	2.60
รับจ้างทั่วไป	42	10.91
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	16	4.16
เกษตรกร/ประมง	141	36.62
ว่างงาน	69	17.92
รวม	385	100.00

รายได้

รายได้เดือนของผู้รับบริการ พบว่า มีรายได้ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 38.96 รองลงมาคือ รายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 รายได้มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.32 และรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.65 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ไม่ระบุ

รายได้ มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.31 สำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ เท่ากับ 9,263.64 บาทต่อเดือน โดยผู้ที่มีรายได้สูงสุดเท่ากับ 70,000 บาทต่อเดือน และน้อยที่สุดเท่ากับ 600 บาทต่อเดือน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ

รายได้ (บาทต่อเดือน)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	103	26.75
5,001 - 10,000 บาท	150	38.96
10,001 - 15,000 บาท	41	10.65
มากกว่า 15,000 บาท	59	15.32
ไม่ระบุ	32	8.31
รวม	385	100.00

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลหนองขาว

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มาใช้บริการหรือติดต่อราชการ เทศบาลตำบลหนองขาว ผู้สำรวจได้ทำการสำรวจการให้บริการ จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด สำหรับงานที่เทศบาลตำบลหนองขาว ขอรับการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการมี จำนวน 7 งาน คือ 1) งานด้านพัฒนาชุมชน 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านทะเบียน 4) งานด้านการจัดเก็บภาษี 5) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง 6) งานด้านคุณภาพน้ำประปา 7) โครงการรักษาสีสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะมูลฝอยแบบบูรณาการในรูปแบบขยายผลสามระบบ มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

จำนวนของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

จำนวนของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลหนองขาว พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะรับบริการ งานด้านคุณภาพน้ำประปา จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 37.66 โครงการรักษาสีสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะมูลฝอยแบบบูรณาการในรูปแบบขยายผลสามระบบ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.45 งานด้านการจัดเก็บภาษี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.32 งานด้านพัฒนาชุมชน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.35 งานด้านทะเบียน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 จำนวนของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) งานด้านพัฒนาชุมชน	36	9.35
2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	6	1.56
3) งานด้านทะเบียน	33	8.57
4) งานด้านการจัดเก็บภาษี	59	15.32
5) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง	8	2.08
6) งานด้านคุณภาพน้ำประปา	145	37.66

7) โครงการรักษาสีสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะมูลฝอยแบบบูรณาการ ในรูปแบบขยายผลสามระบบ	98	25.45
รวม	385	100.00

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.69 คะแนน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจแต่ละรายการจากมากไปหาน้อยดังนี้ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ และประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน 4.69 คะแนน ส่วน ประเด็นความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และประเด็นระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน 4.68 คะแนน ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 แสดงความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D)	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.69	0.50	พอใจ
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.69	0.50	พอใจ
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.69	0.50	พอใจ
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.69	0.50	พอใจ
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.68	0.50	พอใจ
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.68	0.50	พอใจ
ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.50	พอใจ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.69 คะแนน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละรายการจากมากไปหาน้อยดังนี้ ประเด็นมีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจน เข้าใจง่าย และทันเวลา สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 คะแนน และประเด็นช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 คะแนน ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 แสดงความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D)	แปลผล
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจน เข้าใจง่าย และทันเวลา สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.69	0.49	พอใจ
2. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.68	0.49	พอใจ
ค่าเฉลี่ยด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	0.49	พอใจ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.81 คะแนน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละรายการจากมากไปหาน้อยดังนี้ ประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 คะแนน ประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 คะแนน ส่วนประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 คะแนน ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D)	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.41	พอใจ
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.41	พอใจ
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.80	0.42	พอใจ
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.80	0.43	พอใจ
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.44	พอใจ
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.79	0.44	พอใจ
ค่าเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.81	0.43	พอใจ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลหนองขาว พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.82 คะแนน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละรายการจากมากไปหาน้อยดังนี้ ประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ประเด็นคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ ประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ระดับความพึงพอใจเท่ากัน 4.83 คะแนน ประเด็นความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ ประเด็นป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน 4.82 คะแนน ส่วนประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน 4.81 คะแนน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D)	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา รับบริการ	4.81	0.43	พอใจ
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.81	0.43	พอใจ
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.83	0.42	พอใจ
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการ ให้บริการ	4.82	0.43	พอใจ
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.83	0.42	พอใจ
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.83	0.42	พอใจ
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.82	0.43	พอใจ
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	4.82	0.43	พอใจ
ค่าเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.43	พอใจ

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาวแตกต่างกัน

จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test แบบ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 1.41 มีนัยสำคัญที่ 0.16 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว จำแนกตามเพศของผู้รับบริการ

เพศของผู้ใช้บริการ	N	$\bar{X}$	S.D.	t-value	t-prob
เพศชาย	162	4.79	0.41	1.41	0.16
เพศหญิง	223	4.73	0.41		
รวม	385	4.76	0.41		

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองขาวแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 1.79 มีนัยสำคัญที่ 0.13 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาวไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว จำแนกตามช่วงอายุของผู้รับบริการ

ช่วงอายุ	N	$\bar{X}$	S.D.	F-value	F-prob
อายุต่ำกว่า 31 ปี	69	4.80	0.35	1.79	0.13
อายุระหว่าง 31-40 ปี	55	4.75	0.48		
อายุระหว่าง 41-50 ปี	74	4.64	0.45		
อายุระหว่าง 51-60 ปี	70	4.76	0.44		
มากกว่า 60 ปี	117	4.79	0.36		
รวม	385	4.75	0.42		

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาวแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 1.38 มีนัยสำคัญที่ 0.23 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.	F-value	F-prob
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน	199	4.76	0.39	1.38	0.23
มัธยมศึกษาตอนต้น	30	4.79	0.35		
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ เทียบเท่า	79	4.81	0.39		
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	18	4.76	0.33		
ปริญญาตรี	57	4.64	0.53		
สูงกว่าปริญญาตรี	2	5.00	0.00		
รวม	385	4.79	3.33		

สมมติฐานที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาวแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 0.95 มีนัยสำคัญที่ 0.48 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาวไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ

อาชีพ	N	$\bar{X}$	S.D.	F-value	F-prob
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	26	4.60	0.55	0.95	0.48
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	37	4.81	0.45		
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	2	4.75	0.35		
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	42	4.67	0.46		
นักเรียน/นักศึกษา	10	4.70	0.37		
รับจ้างทั่วไป	42	4.78	0.40		
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	16	4.83	0.34		
เกษตรกร/ประมง	141	4.77	0.38		
ว่างงาน	69	4.77	0.39		
รวม	385	4.74	0.41		

สมมติฐานที่ 5 ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาวแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 3.44 มีนัยสำคัญที่ 0.02 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า

ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ

รายได้ต่อเดือน	N	$\bar{X}$	S.D.	F-value	F-prob
ต่ำกว่า 5,501 บาท	103	4.86	0.34	3.44	0.02
5,001 - 10,000 บาท	150	4.71	0.39		
10,001 - 15,000 บาท	41	4.69	0.46		
มากกว่า 15,000 บาท	59	4.72	0.51		
รวม	353	4.75	0.43		

สมมติฐานที่ 6 ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการรับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาวแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 3.21 มีนัยสำคัญที่ 0.04 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการรับบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว จำแนกตามจำนวนครั้งในการรับบริการของผู้รับบริการ

จำนวนครั้งในการรับบริการ	N	$\bar{X}$	S.D.	F-value	F-prob
1-10 ครั้งต่อปี	328	4.73	0.43	3.21	0.04
11-20 ครั้งต่อปี	53	4.87	0.29		
มากกว่า 20 ครั้งต่อปี	4	5.00	0.00		
รวม	385	4.87	0.36		

สมมติฐานที่ 7 ผู้รับบริการที่รับบริการในช่วงเวลาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาวแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วย ค่า F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนที่ได้เท่ากับ 1.63 มีนัยสำคัญที่ 0.18 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการที่ใช้บริการในช่วงเวลาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว จำแนกตามช่วงเวลาในการรับบริการของผู้รับบริการ

ช่วงเวลาในการรับบริการ	N	$\bar{X}$	S.D.	F-value	F-prob
08.30 - 10.00 น.	90	4.84	0.33	1.63	0.18
10.01 -12.00 น.	231	4.73	0.44		
12.01 - 14.00 น.	57	4.71	0.40		
14.01 - เวลาปิดทำการ	7	4.76	0.30		
รวม	385	4.76	0.37		

ตอนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

ผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลหนองขาว โดยภาพรวม พบว่า คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เท่ากับ 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชน เท่ากับ 4.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.80 งานด้านคุณภาพน้ำประปา เท่ากับ 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 งานด้านทะเบียน และโครงการรักษาสีงแวดล้อม การจัดการขยะมูลฝอยแบบบูรณาการในรูปแบบขยายผลสามระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 ส่วนงานด้านการจัดเก็บภาษี และงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 ตามลำดับ โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจจำนวนตามงานบริการ ดังนี้

1. **งานด้านพัฒนาชุมชน** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.80 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับ 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความพึง พอใจ	ร้อยละของ ความพึง พอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.35	พอใจ	97.20

ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.35	พอใจ	97.20
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.91	0.26	พอใจ	98.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	0.26	พอใจ	98.20
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ	4.89	0.31	พอใจ	97.80
งานด้านพัฒนาชุมชน				

2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.40 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ของความ พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.20	พอใจ	98.40
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.92	0.20	พอใจ	98.40
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.94	0.14	พอใจ	98.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.94	0.15	พอใจ	98.80
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจงาน	4.93	0.17	พอใจ	98.60
ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย				

3. งานด้านทะเบียน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความพึงพอใจ	ร้อยละของ ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.56	พอใจ	92.20
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.61	0.56	พอใจ	92.20
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.84	0.44	พอใจ	96.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.44	พอใจ	96.80
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจงานด้าน	4.73	0.50	พอใจ	94.60
ทะเบียน				

4. งานด้านการจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80 และด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับ 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.55	พอใจ	92.60
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.64	0.55	พอใจ	92.80
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.68	0.53	พอใจ	93.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.53	พอใจ	93.60
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจงานด้านการจัดเก็บภาษี	4.66	0.54	พอใจ	93.20

5. งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ เท่ากับ 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับ 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80 และด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับ 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 24)

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.45	พอใจ	93.40
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	0.44	พอใจ	92.60
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.69	0.44	พอใจ	93.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.44	พอใจ	92.80
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง	4.66	0.44	พอใจ	93.20

6. งานด้านคุณภาพน้ำประปา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับ 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80 ด้าน

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 24)

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านคุณภาพน้ำประปา

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.51	พอใจ	93.40
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	0.48	พอใจ	93.80
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.88	0.38	พอใจ	97.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.38	พอใจ	97.60
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจงานด้าน คุณภาพน้ำประปา	4.78	0.44	พอใจ	95.60

7. โครงการรักษาสีสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะมูลฝอยแบบบูรณาการในรูปแบบขยายผลสามระบบ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 โดยทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ในเกณฑ์พอใจ คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80 ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 และด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00 ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 24)

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการรักษาสีสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะมูลฝอยแบบบูรณาการในรูปแบบขยายผลสามระบบ

งานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.48	พอใจ	93.60
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.65	0.50	พอใจ	93.00
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.79	0.42	พอใจ	95.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.42	พอใจ	95.80
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโครงการ รักษาสีสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะมูลฝอย แบบบูรณาการในรูปแบบขยายผลสาม ระบบ	4.73	0.46	พอใจ	94.60

ผลการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เทศบาลตำบลหนองขาว อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 7 งาน ได้แก่ 1) งานด้านพัฒนาชุมชน 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านทะเบียน 4) งานด้านการจัดเก็บภาษี 5) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง 6) งานด้านคุณภาพน้ำประปา 7) โครงการรักษาสีสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะมูลฝอยแบบ

บูรณาการในรูปแบบขยายผลสามระบบ โดยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้ประเมินความพึงพอใจแล้ว
ปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 97.80 ร้อยละ 98.60 ร้อยละ
94.60 ร้อยละ 93.20 ร้อยละ 93.20 ร้อยละ 95.60 ร้อยละ 94.60 โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ร้อยละของความพึงพอใจโดยภาพรวม} &= \frac{\text{ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}} \\ &= \frac{97.80 + 98.60 + 94.60 + 93.20 + 93.20 + 95.60 + 94.60}{7} \\ &= \frac{667.60}{7} \\ &= 95.37\end{aligned}$$

ผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
หนองขาว พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.37 เปรียบเทียบเป็นร้อยละของความ
พึงพอใจตามเกณฑ์การประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ระหว่างร้อยละ 95.0 ขึ้นไป ดังนั้น
เทียบเป็นคะแนนที่ได้ 10 คะแนน

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว อำเภот่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว ทำการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการใน วันที่ 10 กันยายน 2563 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองขาว อำเภот่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 385 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้สำรวจเก็บข้อมูลด้วยตนเอง แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิง ได้แก่ T-test และ One-Way ANOVA โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองขาว จะใช้บริการ 1-10 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 85.19 ค่าเฉลี่ยของผู้มารับบริการ เท่ากับ 3 ครั้งต่อปี โดยมีผู้มารับบริการมากที่สุด เท่ากับ 60 ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด เท่ากับ 1 ครั้งต่อปี และมาใช้บริการในช่วงเวลา 10.01-12.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองขาว ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.92 โดยมีอายุมากกว่า 60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.39 อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ เท่ากับ 50 ปี โดยผู้ที่มีอายุมากที่สุดเท่ากับ 94 ปี และอายุน้อยที่สุดเท่ากับ 18 ปี ด้านสถานภาพการสมรสของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 77.66 จบการศึกษาชั้นประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 51.69 สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.62 รองลงมาคือ ว่างาน คิดเป็นร้อยละ 17.92 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ เท่ากับ 9,263.64 บาทต่อเดือน โดยผู้ที่มีรายได้สูงสุดเท่ากับ 70,000 บาทต่อเดือนและน้อยที่สุด เท่ากับ 600 บาทต่อเดือน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลหนองขาว

จำนวนของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลหนองขาว พบว่า งานด้านคุณภาพน้ำประปา จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 37.66 โครงการรักษาสีสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะ

มูลฝอยแบบบูรณาการในรูปแบบขยายผลสามระบบ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.45 งานด้านการจัดเก็บภาษี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.32 งานด้านพัฒนาชุมชน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.35 งานด้านทะเบียน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56 ตามลำดับ

สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ มิติด้านคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองขาว ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คะแนน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ เท่ากับ 4.81 คะแนน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.69 คะแนน ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลหนองขาว พบว่า ยอมรับสมมติฐาน จำนวน 2 ตัวแปร และปฏิเสธสมมติฐาน จำนวน 5 ตัวแปร ดังนี้ ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งในการรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และช่วงเวลาในการรับบริการที่ไม่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม

สรุปผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองขาว ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ซึ่งมีคะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 95.0 ขึ้นไป ดังนั้น เทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อแยกตามงานบริการทั้ง 7 งาน สรุปได้ดังนี้

1. **งานด้านพัฒนาชุมชน** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.80 โดยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจสูงสุด เท่ากัน 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.20

2. **งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60 โดยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจสูงสุด เท่ากัน 4.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.80

3. **งานด้านทะเบียน** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 โดยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจสูงสุด เท่ากัน 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80

4. **งานด้านการจัดเก็บภาษี** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 โดยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจสูงสุด เท่ากัน 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

5. งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 โดยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

6. งานด้านคุณภาพน้ำประปา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากัน 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

7. โครงการรักษาสีสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะมูลฝอยแบบบูรณาการในรูปแบบขยายผล สามระบบ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 โดยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากัน 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

การอภิปรายผล

ผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.37 แสดงว่า บรรลุวัตถุประสงค์ในการให้การบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีของเทศบาลตำบลหนองขาว สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดข้อที่ 1 ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น คือ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจร้อยละ 95.0 ขึ้นไป คะแนนที่ได้ 10 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลหนองขาว เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์ และตรงกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ สามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เพื่อเป็นการพัฒนาขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต้องการของผู้รับบริการ โดยการ

1.1 ควรพัฒนาการให้บริการมีความคล่องตัว มีความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น โดยการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง รวมทั้งการลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน เพื่อให้ผู้รับบริการใช้เวลาอันน้อยลงและงานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และควรมีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน

1.2 ควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์คู่มือและเอกสารในการรับบริการการพัฒนากระบวนการให้บริการ/ลดระยะเวลาในการรับบริการให้ดียิ่งขึ้น อาจให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ

พัฒนากระบวนการด้วย และมีการเพิ่มการแสดงรายละเอียดในการมารับบริการ/ขั้นตอนการบริการ ให้เด่นชัดและเข้าใจง่าย

1.3 จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สำหรับงานบริการที่มีความเชื่อมโยงและต่อเนื่องภายในงานของเทศบาลตำบลหรือหน่วยงานอื่น

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการควรได้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองขาหย่างที่หลากหลายช่องทาง โดยการ

2.1 ควรมีเปิดช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ให้มีความรวดเร็วไม่ต่างจากการมาติดต่อขอรับบริการ ณ ที่ทำการด้วยตนเอง และสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก ในวันและเวลาราชการหรือในวันหยุด ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การแจ้งทางโทรศัพท์ การจัดส่งเอกสาร การออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ หอกระจายข่าว และการใช้ช่องทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (เว็บไซต์แอปพลิเคชันไลน์ อีเมล เฟซบุ๊ก) เป็นต้น เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนทราบถึงข้อมูลการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาหย่าง

2.2 ควรมีการใช้ช่องทางอื่น ๆ เพื่อลดขั้นตอนในการรับบริการในบางขั้นตอน เช่น การกรอกข้อมูล หรือการลงทะเบียนต่าง ๆ การขยายช่องทางการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตให้สะดวกมากยิ่งขึ้นเพื่อลดขั้นตอนในการใช้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

2.3 ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือปิดประกาศไว้ตามสถานที่ต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบข่าวสารอย่างทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการรับทราบถึงนโยบายหรือแนวทางการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาหย่าง รวมทั้งควรมีเอกสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนในการติดต่อและการสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการอย่างชัดเจน

2.4 ควรจัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลหนองขาหย่าง เพื่อจะได้นำเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนเสนอมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้รับบริการจะมีความประทับใจและต้องการมารับบริการของเทศบาลตำบลหนองขาหย่าง อีกโดยการ

3.1 เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้น ชักถาม รับฟังปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ สุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดี

3.2 การให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน เพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการ มีความเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติแสดงออกถึงความเต็มใจและจริงใจในการให้บริการ

3.3 ควรมีการทบทวนเส้นทางของงานและการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงานเพื่อลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยการสับเปลี่ยน และหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองขาหย่าง สามารถทำงานทดแทนกันได้

3.4 ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นับเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้การให้บริการแก่ผู้รับบริการ มีความสะดวกสบายต่อเทศบาลตำบลหนองขาว โดยการ

4.1 การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จัดวางภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียว เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการ ที่ตอบสนองตามความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น จัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี มีจำนวนเพียงพอและสะอาด จัดให้มีที่จอดรถ จัดให้มีที่นั่งรอ และบริการอื่น ๆ อย่างเพียงพอแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

4.2 ควรอำนวยความสะดวก โดยการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับกรอกคำขอรับบริการไว้สำหรับประชาชน และเครื่องมือที่ใช้ในการบริการที่ทันสมัย มีจำนวนเพียงพอมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

4.3 การมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกทาง บอกจุด แพนผังแสดงจุดบริการตามลำดับ ขั้นตอน ป้ายบอกชื่อห้อง และขั้นตอนอย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็วของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการเทศบาลตำบลหนองขาว มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ การต้อนรับให้บริการที่ รวดเร็ว รวมทั้งการจัดสวัสดิการ สำหรับข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องของเทศบาลตำบลหนองขาว ดังนี้

1. จุดเด่นของการให้บริการ

- 1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการดี (จำนวน 20 คน)
- 1.2 มีการดำเนินการเก็บขยะอย่างสม่ำเสมอดีมาก (จำนวน 2 คน)

2. จุดที่ควรปรับปรุง

- 2.1 ควรดำเนินการฉีดพ่นยุงให้บ่อยครั้งขึ้น บริเวณหมู่ที่ 3 (จำนวน 3 คน)
- 2.2 ควรดำเนินการทำความสะอาดท่อระบายน้ำ บริเวณหมู่ที่ 1 (จำนวน 1 คน)
- 2.3 ควรมีการจัดระเบียบการให้บริการให้เป็นขั้นตอนเพิ่มขึ้น (จำนวน 1 คน)

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้เทศบาลตำบลหนองขาว อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองขาว อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่

พึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นพบว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับไม่พึงพอใจ แสดงว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลหนองขาว ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพ ของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ
2. ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพ การติดตามกำกับดูแลการบริหารงานและคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติงานประจำปี
3. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลหนองขาว ควรพิจารณาความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชน เพื่อริเริ่มกิจกรรมอื่น ๆ ที่ตอบสนอง ความต้องการของประชาชน
4. การจัดทำแผนจะต้องให้องค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง โดยจะต้องจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะดำเนินการให้ชัดเจนมากที่สุด
5. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยวางแผนพัฒนาบน พื้นฐาน ของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดรายได้กับท้องถิ่นและการพัฒนาเศรษฐกิจ ที่ยั่งยืน
6. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ควรสรุปเป็นแนวทางขั้นตอนของแต่ละงาน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการของแต่ละงาน เป็นลักษณะของการปฏิบัติงานที่ดี (Best Practice) หรือคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) และมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard)
7. การให้ประชาชนมีส่วนร่วมยกระดับคุณภาพการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อสามารถ แก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพ สูงสุด อาจทำได้โดยการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตยเพิ่มขึ้น เพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบกิจกรรมการดำเนินงานต่าง ๆ ของรัฐ การจัดซื้อจัดจ้าง กิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณ ตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลหนองขาว
8. การพัฒนาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นส่วนที่ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิด ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ผู้ให้บริการจึงเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะเป็น

ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง เทศบาลตำบลหนองขาว จึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น การปรับทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ ความมีมิตรไมตรี ความรู้ในงานของตน ความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) และความเสมอภาคในการให้บริการ เป็นต้น

9. ควรนำหลักธรรมาภิบาล มาใช้กับการทำงานด้านต่าง ๆ อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อจะทำให้ ประชาชนมีความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยหรือการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินโครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์และนำผลมาพัฒนาโดยเฉพาะโครงการที่มุ่งหวังให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลตำบลหนองขาว อย่างเป็นระบบ

4. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ

5. ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว อย่างเป็นระบบ

6. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7. ควรมีการศึกษานโยบายการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วม ในการบริหารราชการของประชาชน