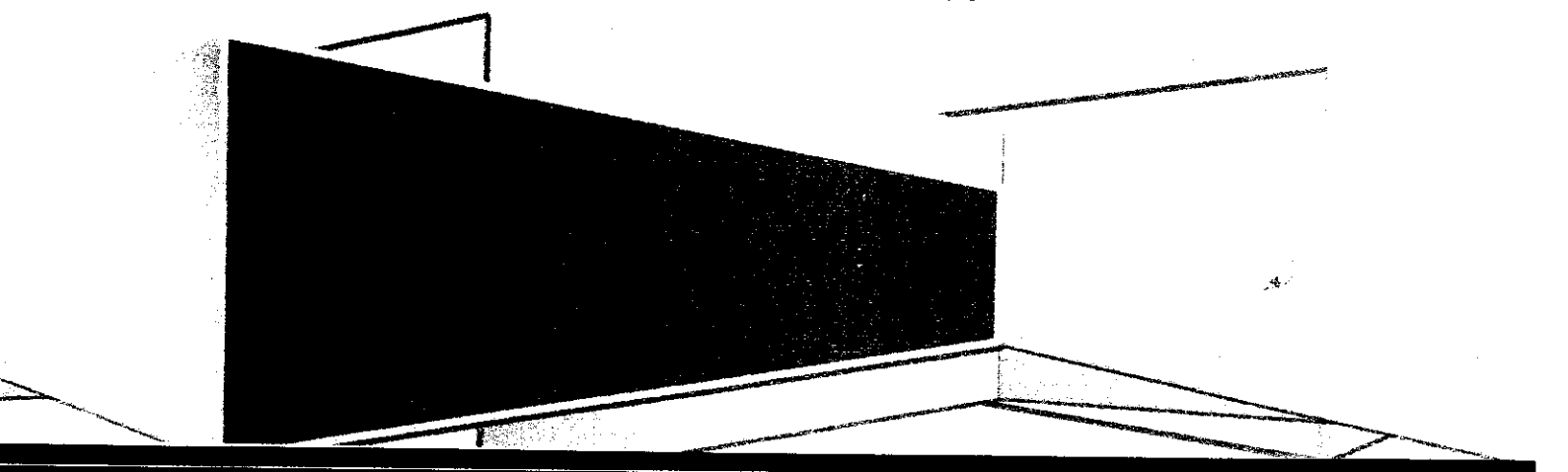


รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง
อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ
เสนอ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง
ประจำปีงบประมาณ 2559

ศึกษาโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม



(ก)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ในการให้บริการ 4 ด้าน คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ
2. ช่องทางการให้บริการ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. สิ่งอำนวยความสะดวก

ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง จำนวน 400 ราย ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ผลการศึกษา พบว่า

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการให้บริการด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ปรากฏผลดังนี้

การให้บริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	ค่าร้อยละของคะแนน	การแปลผล	ลำดับที่
1. งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.77	0.58	95.4	พอใจมากที่สุด	4
2. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.82	0.59	96.4	พอใจมากที่สุด	1
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.80	0.57	96.0	พอใจมากที่สุด	3
4. งานด้านสาธารณสุข	4.82	0.59	96.4	พอใจมากที่สุด	1
ภาพรวม	4.80	0.57	96.0	พอใจมากที่สุด	

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2559 องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษีและงานด้านสาธารณสุข โดยมหาวิทยาลัย

ราชภัฏจันทรเกษมได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 95.4 ร้อยละ 96.4 ร้อยละ 96.0 และร้อยละ 96.4

$$\begin{aligned}\text{คำนวณ} &= \frac{384.2}{4} \\ &= 96.0 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน}\end{aligned}$$

ข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 (ร้อยละ 96.0) แต่มีงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงที่ต้องมีการพัฒนาเพิ่มชิ้นงานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนั้นวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพของงานและสร้างความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ จึงจำเป็นต้องพัฒนางานที่มีระดับคะแนนน้อยกว่าด้านอื่นให้ดีกว่าในปัจจุบัน

(ข)

กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงและบุคคลหลายฝ่าย ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงที่ให้โอกาสเลือกทีมงานวิจัยชุดนี้ ทีมงานวิจัยรู้สึกเป็นเกียรติและขอขอบคุณท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ที่ได้กรุณาไว้วางใจมอบหมายให้ทำงานวิจัยเรื่องนี้ในนามมหาวิทยาลัย และขอขอบคุณที่ปรึกษาทุกท่าน ที่กรุณาให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกเรื่องเวลาในการทำวิจัย

ท้ายที่สุดขอขอบคุณพ่อแม่พี่น้องประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หวังว่างานวิจัยนี้อาจจะยังประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องต่อไป

คณะผู้วิจัย

ปี 2559

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญรูปภาพ	ฉ
บทที่ 1	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
เป้าหมาย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ผลที่คาดว่าจะได้รับการจากดำเนินงาน	3
บทที่ 2	
แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4
ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	5
วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วน	6
หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	26
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล	35
บางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
กรอบแนวคิดการศึกษา	46
บทที่ 3	
วิธีดำเนินการวิจัย	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การวิเคราะห์ข้อมูล	48
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	50

สารบัญ

		หน้า
บทที่ 4	ผลการศึกษา	51
	ข้อมูลเบื้องต้น	51
	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
	ความพึงพอใจต่อบริการงานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ	54
	องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง	
	จังหวัดสมุทรปราการ	
	ความพึงพอใจต่อบริการงานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ	56
	องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง	
	จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม	57
	ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของ	
	องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธงจังหวัดสมุทรปราการ	
	ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของ	59
	องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง	
	จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม	
	ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหาร	60
	ส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ	
	ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหาร	62
	ส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม	
	ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วน	63
	ตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ	
	ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วน	65
	ตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม	
บทที่ 5	สรุป ความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล	66
	บางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ	
	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ	67
	สรุปและข้อเสนอแนะ	68
	สรุปผล	68
	ข้อเสนอแนะ	68
	บรรณานุกรม	
	ภาคผนวก	
	คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย	
	แบบสอบถาม	
	รูปถ่าย	

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงค่าความถี่ จำนวน ร้อยละของการมารับบริการ	51
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าจำนวน ร้อยละช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	52
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าจำนวน ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม	52
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง	55
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ในภาพรวม	57
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง	58
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ในภาพรวม	60
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง	61
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ในภาพรวม	63
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง	64
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ในภาพรวม	66
ตารางที่ 4.12	สรุป ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง	66

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	46

บทที่ 1

1. หลักการและเหตุผล

นับตั้งแต่ที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ ได้ส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหลายประการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยตลอดมา จนรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 โดยมีหลักการสำคัญที่ส่งเสริมการปกครองตนเองของชุมชนท้องถิ่นได้รับการรับรองโดยบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน ซึ่งประกอบไปด้วย (1) หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 281, 282, และ 283) (2) หลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 283), (3) หลักการจัดความสัมพันธ์ ระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารราชการแผ่นดิน (มาตรา 282) และ (4) หลักการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 284, 285, 286 และ 287) แต่สิ่งที่ต้องดำเนินการควบคู่ไปกับกระจายอำนาจและการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแนวทาง ดังนี้ 1) การกำหนดประเภทของภารกิจที่จะถ่ายโอน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำ โดยมีหลักเกณฑ์ว่างานใดที่เป็นเรื่องของการมอบอำนาจและการใช้อำนาจรวมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนหรือความจำเป็นพื้นฐาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเมื่อรับโอนไปแล้ว ถือว่าเป็นความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยังต้องดำเนินการต่อไป เพื่อเป็นหลักประกันในการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนเมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจ เช่น การดูแลและบำรุงรักษาแหล่งน้ำ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การเปรียบเทียบคดีอาญาตามข้อบัญญัติของท้องถิ่นและกฎหมายอื่นๆ ฯลฯ และภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถ เลือกทำโดยอิสระ เนื่องจากภารกิจหลายเรื่องไม่ควรบังคับให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำกิจกรรมตามแผนงานงบประมาณที่ส่วนราชการตั้งไว้เดิม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีอิสระในการเลือกที่จะทำกิจกรรมประเภทนี้ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเห็นความจำเป็น เช่น งานลาดยาง ทางหลวงชนบท การบำรุงรักษา ซ่อมแซมแหล่งน้ำขนาดเล็ก ฯลฯ 2) ภารกิจที่ได้ถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีจำนวนทั้งสิ้น 245 เรื่อง จากส่วนราชการที่ถ่ายโอน 50 กรม 11 กระทรวง โดยแบ่งภารกิจถ่ายโอนเป็น 6 ด้านได้แก่ (1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต (3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย (4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว (5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ(6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น การกระจายอำนาจ จึงเป็นการลดภาระบทบาทของรัฐบาลให้เหลือแต่ภารกิจที่ต้องทำเท่าที่จำเป็น โดยรัฐจะดำเนินการที่เป็นส่วนรวม

ของประเทศมากขึ้น และเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วน “ร่วมคิด ร่วมทำ” ในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นของตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2559 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการจำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จัดเป็นองค์กรกลางที่ได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษประจำปีงบประมาณ 2559 ให้กับข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ในงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่

2.2.1 งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

2.2.2 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

2.2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

2.2.4 งานด้านสาธารณสุข

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

3. นิยามศัพท์เฉพาะ

3.1 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

3.2 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

3.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการงานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษีอากรและงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ จากบริการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.4 การบริการ หมายถึง การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ งานบริการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ผลที่คาดว่าจะได้รับการจากดำเนินงาน

ก.1 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษีอากรและงานด้านสาธารณสุขที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

4.2 ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่มวลผู้มาใช้บริการต่อไป

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอ บางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.3 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.8 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- 2.9 องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ
- 2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.11 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น คือการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง โดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคืออำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็น รัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

- หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เอง เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ ข้อบังคับ เป็นต้น

- สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเองแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและ องค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองส่วนท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

การกระจายอำนาจเป็นการปกครองที่รัฐและรัฐบาลกลางได้สละอำนาจ หรือมอบอำนาจการตัดสินใจในทางการปกครองและการบริหารของส่วนกลางให้แก่องค์กรอื่นอย่างเป็นทางการ ทั้งนี้ มีการประกาศหลักและแนวทางการมอบอำนาจนั้นไว้เป็นกฎหมาย หรือโดยนโยบายที่สำคัญของประเทศและ องค์กรที่สามารถรับมอบอำนาจจากรัฐบาลกลาง มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ สามารถมีทรัพย์สิน มีงบประมาณ มีอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน รวมทั้งมีบุคลากร ตลอดจนจนถึงผู้บริหารและสภาที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน โดยทำหน้าที่ให้บริการประชาชนภายในอาณาบริเวณหนึ่ง ๆ ที่มีความชัดเจนแน่นอน องค์กรที่สามารถรับมอบอำนาจ ที่รัฐบาลกลางสละอำนาจมาให้นี้ได้เรียกว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ในปัจจุบันการปกครองท้องถิ่นไทย ประกอบไปด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวม 5 รูปแบบ ดังนี้ (1) องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (Provincial Administration Organization)(2) เทศบาล (Municipality) (3) องค์กรบริหารส่วนตำบล (Subdistrict Administration Organization)(4) กรุงเทพมหานคร (Bangkok Metropolitan Administration) (5) เมืองพัทยา (Pataya City)

2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

การปกครองส่วนท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่น จะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

- การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่ง คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็น

การปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาลงท้องถิ่นของตนเองนอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือ การกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

- การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล จากความจำเป็นบางประการ ดังนี้
 - การกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

- กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

- การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

- การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

- การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (อนันต์ อนันตกุล, 2521)

2.3 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

- ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนอาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

- เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

- เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

- เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2539)

2.4 หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

- ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

- เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

- เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2539)

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ หากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

2.5.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

ลิวอิสและบлум (Lewis, and Bloom, 1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1982; 1990: 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ครอสบี (Crosby, 1988: 15) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

2.5.2 ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) เรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (service quality) และคุณค่าของลูกค้า (customer value) (Cronin, and Taylor, 1992; Oliver, 1993; Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1988) เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มาใช้บริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ได้รับการสนับสนุนจากบิทเนอร์ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ เราจะใช้การวัดความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการหรือจะวัดจากคุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่สำคัญคือ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวัดโดยเฉพาะในประเด็นความต้องการนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินไปใช้ประโยชน์นั่นเอง

2.5.3 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1984) เสนอแนวคิดว่าคุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

ในปี ค.ศ.1990 กรอนรูส (Gronroos, 1990: 40-42) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมดว่า เป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (expected quality) ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (corporate image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communication) และความต้องการของลูกค้า (customer needs)

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (experiences quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality)

ทัศนะเรื่องคุณภาพการให้บริการของกรอนรูสดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับบริการ

มักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ของการใช้บริการว่า คุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร เมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้ว จะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived Service Quality-PSQ) นั้นเอง หากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้การรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร

สตีฟ และคูก (Steve and Cook, 1995: 53) ชี้ให้เห็นว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ โดยส่วนใหญ่นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

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

2.5.4 การวัดคุณภาพการให้บริการ

ในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว

โคเลอร์และแพนนาวสกี (Koehler and Pankowski, 1996: 184-185) ได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ (customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำ (leadership) รูปแบบของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม แสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน (process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่างๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ๆ

ประการที่ 4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน

สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการและนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการ

2.5.5 เครื่องมือศึกษาคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ เครื่องมือศึกษาและการวัดคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า SERVQUAL เป็นตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายและเป็นผลงานของพาราซูรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL ของซีแธมล์ พาราซูรามานและคณะ (Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1985; 1990) จากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL ได้ทำการวิจัยและปรับปรุงจนเหลือองค์ประกอบ 5 มิติหลัก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 28; Lovelock, 1996: 464-466) ดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ ผู้รับบริการสามารถ

เข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

โดยสรุป SERVQUALได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้อิทธิพลต่อการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

2.5.6 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

1) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ

จากแนวคิดของนักวิชาการ ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้ มีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการได้กล่าวคือ ในระดับต้น หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย ในระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และในระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

ซีแธมส์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1988) ได้เสนอตัวแบบ SERVQUAL เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจากความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการที่เขาได้รับ โดยเสนอความเห็นว่าคุณภาพหมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค โดยความคาดหวังของบริการนี้ไม่ได้นำเสนอถึงการคาดการณ์ว่าผู้ให้บริการอาจจะให้บริการอย่างไร แต่เป็นเรื่องที่พิจารณาว่า ผู้ให้บริการควรให้บริการอะไรมากกว่า กล่าวโดยสรุปแล้ว ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่อื่นที่จะได้รับการบริการจากหน่วยงานหรือองค์การที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ โดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไป มากบ้างน้อยบ้างขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกเล่าประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น ความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนองหรือได้รับการที่ตรงตามคาดหวังแล้ว ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ

ซีแธมส์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด (determiner) ความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการดังนี้ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990: 19)

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communication) ความคาดหวังที่เกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก หมายถึง ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีบริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคล (customer's personal needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต (past experience) ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (external communication) เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการ เป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

เทนเนอร์และเดอโร (Tenner and Detoro, 1992: 68-69) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน กล่าวโดยสรุป คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ นอกจากจะมีมิติหรือครอบคลุมถึงเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในการให้บริการ การสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ความเป็นธรรมและอื่นๆรวมถึงการรักษาความลับสัญญาขององค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย โดยทั่วไปการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการ จะผูกพันหรือยึดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อ 2 สิ่งคือ การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (technical quality of outcomes) ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับ และคุณภาพของกระบวนการบริการ (functional quality of process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมกรรมการบริหารที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา

2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้หมายถึงสามารถอธิบายได้อย่างสั้นๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การเลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่นๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the definition and dimensions of perceived service quality) นักวิชาการเห็นพ้องกันว่าประกอบไปด้วย

- (1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
 - (2) เหตุผล ในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
 - (3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า
 - (4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (cognitive) ความรู้สึก (affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (behavioral) ของผู้รับบริการ
 - (5) บริบท (context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์ และ
 - (6) การรวม (aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ
- 3) ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ

2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.6.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจด้านต่างๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

ความพึงพอใจ (gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation) (Wolman, 1973)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานอย่างไรก็ดีความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

ธงชัย สันติวงษ์ (2533:359) กล่าวว่า ถ้าบุคคลหนึ่งได้มองเห็นช่องทางหรือโอกาสจะสามารถสนองแรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้ว จะทำให้ความพึงพอใจของเขาดีขึ้น หรืออยู่ในระดับสูง

นอกจากนั้นมิผู้ให้คำจำกัดความ หรือความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

Morse.(1958,p19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Vroom.(1964,p99) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Maynard W.Shelly.(1975,p9) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึก แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกอื่น ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ

Strauss and Sayless(1960, p.119-121) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามหน่วยงานหรือองค์กร

Applewhite (1965, p. 8) แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความสุข ความสบายที่ได้รับจากการทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและทัศนคติที่ดีต่องาน

Schermerhorn (1984, p. 230) แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับหรือขั้นของความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของคนที่มีต่อลักษณะต่างๆ ของงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

เทพนม เมืองแมนและสรวง สุวรรณ (2540: 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆ หนึ่ง สิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 :111) สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

คณิต ดวงหัตติ (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษารวบรวมและสรุปของนักวิชาการต่างๆ มีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการกิจกรรมต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนอง ความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม จะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้ โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1990, p. 90)

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไปในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้นโดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ มีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2539: 6-7) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจบริการที่สอดคล้องกับความต้องการจากนักวิชาการ เช่น

โวลท์แมน (Wolman 1973,p 304) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ(want) จากแรงจูงใจ (Motivation)

แชปปลิน (Chaplin,1968,p473) ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ทิฟฟิน และ แมคคอร์มิก (Tiffin & McCormic, 1965,p 349) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ แรงจูงใจของมนุษย์ที่ถูกกำหนดโดยความต้องการพื้นฐาน หรือความจำเป็น และจะมีแรงขับไปสู่ปรารถนานั้น และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

มิลลินส์ (Millins, 1985,p 280) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ หัสนคติที่เกิดขึ้นภายในมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จทั้งปริมาณและคุณภาพ

ลูดอน และ บิททา (Loudon & Bitta, 1993,p 579) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในขั้นตอนการประเมิน ความพอใจนี้ส่งผลให้เกิดความรู้สึกเพียงพอสั่งซื้อสินค้าที่ได้รับ และความรู้สึกเพียงพอนี้เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบประสบการณ์ในอดีตกับสิ่งที่ได้รับ

มุลลินส์ (Mullins, 1954,p397-400) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในบริการ ได้แก่

1. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการของภาครัฐที่ต้องปฏิบัติงานให้ตรงเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เวลา อย่างเพียงพอเหมาะสม นอกจากด้านปริมาณที่เพียงพอแล้ว บริการที่ให้แก่ประชาชนต้องมีคุณภาพดีด้วย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการตลอดเวลา ไม่ว่า จะสภาวะอากาศเช่นใด และดูแลจนกว่าผู้ป่วยจะหายจากโรค
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนาคุณภาพและความสามารถ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยสนองความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ

2.6.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ค้นพบได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับ ย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย, 2545)

2.6.3 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานให้บริการเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญเติบโตของงานบริการ ปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยทั่วไปการประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ (Service Satisfaction) ในการประเมินนี้เป็นการประเมินในมิติหลังความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

2.6.4 การวัดระดับความพึงพอใจ

ที่กล่าวมาข้างต้น ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดระดับความพึงพอใจ สามารถกระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด

2. การสัมภาษณ์ ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนการรับบริการ ขณะรับบริการและหลังการรับบริการ การวัดโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถกระทำได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับความสะดวก เหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือได้

จากที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

2.6.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ฮินชอร์ และ แอทวูด (Hinshaw and Atwood, 1943:p370) ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้น ได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

ทฤษฎีความต้องการของ Maslow (มาสโลว์) เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ 2 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบแต่ที่ยังมีชีวิตอยู่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

2. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา มาสโลว์ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย(Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนต่อเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกาย ได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสถานะทางสังคม

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วจะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคนความต้องการทางด้านนี้ จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าคุณนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการ ขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ

ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5) ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

การบริการ¹ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการบริการ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการ

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออก ด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ อิ้มแย้ม แจ่มใสอ่อนโยน กิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาดูด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

จากความหมายการบริการจะเห็นได้ว่าการบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการ : ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ : ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์ หรือ ความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจการบริการเมื่อเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ย่อมเกิดความพึงพอใจ และไม่พอใจ ในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ ต้องให้บริการกับบุคคลต่าง ๆ

¹ การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยหลัก 10 S. แหล่งที่มา

เกสลิณี กลั่นบุศย์ (2540 : 23) ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะกำหนดเงื่อนไขของการมารับบริการ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ

สมชาติ กิจยรรยง (2537) ได้กล่าวว่า วิธีการสร้างนักบริการมืออาชีพ องค์กรต้องสรรหาบุคลากร ที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่องมี รายละเอียด ดังนี้

1. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีอันดับแรก คือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อลูกค้ามีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ดูแลลูกค้าอดทนอดกลั้นเมื่อถูกลูกค้าตำหนิต่อว่านอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

2. บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อย รวมไปถึงอากัปกิริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปตามธรรมชาติ

3. เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการการสนทนาให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

Groonroos. (1990:99) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตภัณฑ์กับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

Kotler.(1997:473) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ

1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาติ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber, อ้างในพิทยา บวรวัฒนา. 2548:22-23) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา” ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว และประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine irate studio - without hatred or passion)

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B.M. Verma, 1986:1) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเชนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้กับความต้องการของการรับบริการ

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของการรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เคทซ์ อิลิฮู และ เบรนด้า แดเนต (Katz Elihu and Brenda Danet, อ้างใน เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ.2548:207) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาท ของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้อย่างยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง (Katz Elihu and Brenda Danet.1973:19)

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษีหรือการนวดแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

2. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

B.M. Verma ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการให้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบ ถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

เจมส์ แมคคูลลูจ James S. McCullough ได้มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการส่งมอบให้แก่บริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

ถ้านำคำว่า "service" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี S Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ E Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว R Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ V Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ I Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร C Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ E Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

นักทวิพนธ์ บรมานันท์ (2544:63-68) ให้ความหมายว่า บริการเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ "ตำรวจทางปกครอง" (police administrative) และ "บริการสาธารณะ" (service public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลาง ให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา
4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครอง

ท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

ปรัชญา เวสารัชช (2526:251) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้เป็น

คือ

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัด ได้ยาก หรือให้ค่าจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ดังนี้

- 1.1 การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

- 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

- 1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากและ ไม่น้อยเกินไป

- 1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นาทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุดดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใด นั้น วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและมีคุณภาพ

ทศพร ศิริสัมพันธ์(2549:112) กล่าวถึงการบริการสาธารณะไว้ว่า โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นว่านี้ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมติดอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น

2.7.1 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหา กลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการ เกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1) ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควร จะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

(1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการ บริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการ จะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถ กำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

(2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพ ของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจ บริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการ ให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

(3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจาก การบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงาน จะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมี ความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2) ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น ก็คือ ความ สะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวหลักต้นคุณภาพของ การบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการ ดังนี้

(1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวหลักต้นคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของ ผู้รับบริการเอง ซึ่ง มุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็น สิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอ สิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

(2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงาน ด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และ ส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพ ในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่ แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่การธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัว ของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมี คุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

2.7.2 หลักการให้บริการ

สมิต สัชฌกร (2542: 173-174) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ว่า การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น ต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไป หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพ คือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4) เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

2.7.3 ลักษณะของการบริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประการได้แก่ (สมิต สัชฌกร, 2542:174)

- 1) ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด
- 2) ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะทำอย่างไร ต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด
- 3) ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น สบายใจ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้นๆ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้ (สมิต สัจฉกร, 2542: 175)

1) ทำด้วยความเต็มใจ: การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2) ทำด้วยความรวดเร็ว: ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3) ทำถูกต้อง: ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4) ทำอย่างเท่าเทียมกัน: คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นจำนวนมาก

5) ทำให้เกิดความชื่นใจ: การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็เกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

2.7.4 คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้น จะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลสำคัญที่สุดคือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับการบริการที่ดีที่สุด สม่าเสมอ และเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนกลับมีเป้าหมายอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรของตนต้องได้รับตอบแทนกลับมา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการมุ่งหากำไรจากการให้บริการนั่นเองดังนั้นคุณภาพการให้บริการของภาครัฐจะต้องพิจารณาว่าความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดี มีมาตรฐาน และเสมอภาคแล้วประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือ การปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นต้น (สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547: 3)

1) หลักการประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรของรัฐ

เป็นที่กล่าวกันอยู่เสมอว่า วิธีการทดสอบการบริหารที่ดีก็คือ การดูความสามารถในการจัดองค์กรและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพไว้ได้ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าประสิทธิภาพ คือสิ่งที่เป็เครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการ

บริหารองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใด และสำหรับนักสังคมศาสตร์แล้วประสิทธิผลมักหมายความว่าถึงคุณภาพของชีวิตการทำงานในขณะที่ด้านภาคเอกชนจะมองประสิทธิผลขององค์กรว่าวัดจากผลกำไร แต่ในการบริหารภาครัฐซึ่งมิได้มีเป้าหมายเพื่อสร้างกำไร แต่เพื่อให้บริการกับประชาชนเป็นสำคัญ ดังนั้นประสิทธิผลขององค์กรของรัฐจึงมักต้องคำนึงถึงการบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์การของรัฐนั้นๆ ได้ตั้งไว้ รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมได้ด้วย หรือเรียกว่าคุณภาพองค์กรของรัฐนั่นเอง ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์กรของรัฐ หรืออีกนัยหนึ่งการตัดสินว่าหน่วยงานของรัฐนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใดนั้น ต้องพิจารณา 2 ด้านดังนี้ (สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547: 4-5)

(1) การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือ การวัดประสิทธิผลขององค์การที่การบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ ซึ่งอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ เช่น อัตราการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยในส่วนของ การป้องกันก็เป็นการควบคุมอัตราการเกิดของคดีอาญาไม่ให้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ส่วนในการปราบปรามก็คือการเพิ่มผลการจับกุมผู้กระทำผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่งในการวัดความสำเร็จของตำรวจ

(2) การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือการประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ถึงแม้ว่าตำรวจจะสามารถปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยได้ แต่นั่นมีอาจสรุปได้ว่าประชาชนจะมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิต

กล่าวโดยสรุป องค์กรที่มีภารกิจหลักในการให้บริการมักจะมีการกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการภายในองค์กร ความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จึงเป็นเรื่องที่พบเห็นได้ทั่วไปในองค์กรภาคเอกชน ที่ขยายมายังหน่วยงานภาครัฐในระยะหลังมานี้ ความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพ องค์กรภาครัฐในปัจจุบัน ได้ปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงานจากเดิมที่ประชาชนเป็นเพียงผู้จำเป็นต้องรับบริการที่รัฐจัดให้ มาเป็นลูกค้าที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบอย่างมีคุณภาพ จากที่ได้กล่าวถึงมิติของการประเมินคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นมิติหลักด้านหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญในเรื่องความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงแก้ไขบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ในทางวิชาการและปฏิบัติ สามารถวัดผลโดยกำหนดเครื่องมือได้ง่าย เช่น การใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้หรือขอรับบริการจากหน่วยงาน

2.8 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ²

² แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ แหล่งที่มา www.idis.ru.ac.th > ... > รัฐศาสตร์ > รัฐประศาสนศาสตร์

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2536 : 577) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Delivery และมีวิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัยอารยธรรมร่วมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศมีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้น ส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครอง อาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ

นักวิชาการที่ให้ความสนใจเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ มีพอสังเขปดังนี้

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์(2536, 13) ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้ บริการสาธารณะอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม การให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ " ระบบ" มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ 5) ช่องทางการให้บริการ และ 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างถึงใน Suchitra 1986, 21) ได้พิจารณาถึงการบริการใน ฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจดังกล่าวดูจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบให้การให้บริการว่าประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้บริการ(Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดย ฝ่ายแรกมีหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร การญจนกุล (2491, 199-121) กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ ที่สำคัญคือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ โดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

การจัดบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมที่หลากหลาย เป็นบทบาทหน้าที่เบื้องต้นของรัฐหรือรัฐบาล (James Anderson, 1989: 19-22 อ้างถึงใน ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการและประสิทธิภาพ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพ

ของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมิติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น (OECD, 1991 อ้างถึงในทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) ซึ่งฮูด (Christopher Hood อ้างถึงในทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) ได้เสนอความเห็นว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นมีมิติสำคัญประการหนึ่งที่สำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public Service Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชนและผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะนับจากช่วงกลางทศวรรษ พ.ศ.2540-2550 ที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐของได้นับเอาเครื่องมือทางการจัดการ (Management Tools) อันนับว่าเป็นเครื่องมือสากลเช่น การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management-TQM) มาใช้ต่อเนื่องและขยายตัวในเชิงปริมาณเป็นลำดับ กระทั่งต่อมาประเทศไทยได้มีการพัฒนาเครื่องมือการจัดการมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐของไทยอย่างหลากหลาย อาทิ ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.) รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (TQA) และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ก็ได้รับการพัฒนาและผลักดันเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงระบบการบริหารและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐทั้งราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาค รวมถึงราชการส่วนท้องถิ่นอย่างแพร่หลาย คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย โดยเฉพาะนับแต่ได้มีการรื้อปรับระบบราชการครั้งใหญ่เมื่อปี พ.ศ.2545 อันเป็นผลมาจากทั้งนโยบายของรัฐบาลในสมัยนั้น และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่างๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมา รูปธรรมหนึ่งของการมุ่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ของหน่วยงานภาครัฐ (Public Sector Management Quality) ที่ปรากฏในระบบบริหารราชการไทยยุคใหม่ ยังได้แก่ การที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการจัดการภาครัฐ ตามหลักเกณฑ์แนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (Malcolm Balbridge National Quality Award-MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award-TQA) ภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ อันสอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ยุทธศาสตร์ที่ 6 ค. ทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทยภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-2550) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ความสำคัญของเรื่องคุณภาพในการให้บริการ ยังสะท้อนออกมาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2546-2550 และแผนการบริหารราชการแผ่นดินฉบับปัจจุบัน พ.ศ.2548-2551 และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ที่นำเสนอและขับเคลื่อนโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สรุปได้ว่า พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้มีบทบัญญัติและการดำเนินงานเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ทำการกำหนดวิธีการดำเนินงานตามภารกิจ โดยจำแนกออกได้เป็น 5 กลุ่ม โดยมีเรื่องของการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ จัดอยู่ในกลุ่มภารกิจที่ทุกส่วนราชการจะต้องดำเนินการพร้อมกันในพื้นที่ ซึ่งให้เริ่มดำเนินการนับแต่ปี พ.ศ.2547 ที่ผ่านมามาจนถึงปัจจุบัน และดำเนินการควบคู่ไปกับการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการบริการและการปรับปรุงระบบการให้บริการของส่วนราชการ

ตัวอย่างของมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 บัญญัติให้ส่วนราชการต้องถือปฏิบัติดังนี้

- 1) การรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม และประชาชนผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการให้เหมาะสม (มาตรา 7(4))
- 2) ให้มาตรการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ (มาตรา 27)
- 3) ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ และเปิดเผยให้ประชาชนทราบ (มาตรา 29)
- 4) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ส่วนราชการร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวง ศูนย์บริการร่วมจังหวัด ศูนย์บริการร่วมอำเภอ ให้ประชาชนสามารถติดต่อในเรื่องต่างๆ ได้ในที่เดียวกัน (มาตรา 30-32)

5) ให้ส่วนราชการทบทวนเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง กฎหมาย กฎระเบียบ ทั้งนี้โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ (มาตรา 35-36)

6) ในการบริการประชาชนหรือติดต่อระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป พร้อมกับจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (มาตรา 37) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2546-2550 และแผนการบริหารราชการแผ่นดินฉบับปัจจุบัน พ.ศ.2548-2551 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2546-2550 และแผนการบริหารราชการแผ่นดินฉบับปัจจุบัน พ.ศ.2548-2551 ได้กำหนดสาระสำคัญให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน เป็นประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issue) ที่สำคัญหนึ่งในลำดับต้น จากบรรดา 5 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ และในอีกทางหนึ่งนั้น คุณภาพการให้บริการ ยังเป็นกรอบมิติ (มิติที่ 2) ของการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณที่ส่วนราชการจะต้องดำเนินการอีกด้วย โดยตัวอย่างของกิจกรรมที่รัฐบาลสมัยที่ผ่านมาได้ริเริ่มและดำเนินการไปแล้ว ในอันที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service-GCS) การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน และการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และเพื่อเป็นแรงจูงใจสำหรับการปฏิบัติงานของส่วนราชการในการนำเรื่องดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติที่บังเกิดผลสมความมุ่งหมาย รัฐบาลได้จัดให้มีรางวัล “คุณภาพการให้บริการประชาชน” มอบให้แก่ส่วนราชการที่สามารถดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาของการปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ นับแต่ปี พ.ศ.2546 เป็นต้นมาจนปัจจุบัน

ผลของการดำเนินมาตรการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546- 2550) นั้น ได้แก่

1) มาตรการตามยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน โดยการปรับปรุงขั้นตอนและแนวทางการให้บริการประชาชน โดยให้แต่ละส่วนราชการเสนอแผนในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติของทางราชการที่ล้าสมัย ไม่มีความจำเป็น หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการมอบอำนาจ การอนุมัติ อนุญาตและการสั่งการต่างๆ ให้เสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการเดียวกัน

2) มาตรการตามยุทธศาสตร์การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย

2.1) สนับสนุนและส่งเสริมให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจจัดช่องทางให้ประชาชนขอใช้บริการ รับบริการ และดำเนินการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือศูนย์บริการทางโทรศัพท์ ได้อย่างกว้างขวางภายใต้การวางมาตรฐานด้านฮาร์ดแวร์-ซอฟต์แวร์ และรูปแบบการให้บริการที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารประสานกำหนด

2.2) ส่งเสริมและกำหนดมาตรฐานการให้บริการของรัฐในระดับสำนักงานที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้องและรวดเร็ว ในรูปแบบของศูนย์บริการอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเช่นเดียวกับการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ต การรายงานผล

การปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี (Annual Performance Agreement Report) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ยังได้กำหนดเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นมิติหนึ่งใน 4 มิติของกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งส่วนราชการจะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปของการประเมินตนเอง (Self Assessment Report-SAR) และการรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี (Annual Performance Agreement Report) โดยกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งส่วนราชการจะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปของการประเมินตนเอง และการรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี เป็นหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบและส่วนราชการได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนปัจจุบัน โดยที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ ดังกล่าวนั้น

มิติของการประเมินผลการปฏิบัติราชการดังต่อไปนี้ (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549: 393)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นว่าผลงานที่ปฏิบัติบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนที่มารับบริการ

มิติที่ 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น ลดค่าใช้จ่าย การลดอัตราค่าจ้าง การลดระยะเวลาการให้บริการ และความคุ้มค่าในการใช้เงิน เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นการให้ความสำคัญต่อผู้มารับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร เช่น การมอบอำนาจการตัดสินใจ การอนุมัติอนุญาตไปยังระดับปฏิบัติการ การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นต้น

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (อ้างถึงใน http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=1&content_id=160) เสนอไว้ว่า การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้อง

การบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้น ทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย และด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่มากนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะจำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้น เมื่อพิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้วเป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน มิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะอัน ได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ หลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

กล่าวโดยสรุป การให้บริการสาธารณะจะมาจากฝ่ายปกครองบ้านเมืองถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่ง ในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ บริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลการให้บริการสาธารณะซึ่งเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติ ระดับท้องถิ่นโดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด ดังนั้นการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนผู้รับบริการผู้ให้บริการจะต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการเกิดประโยชน์สูงสุด

2.9 ประวัติ ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ³

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของท้องถิ่น

อบต.บางเสาธง พื้นที่ทั้งหมด 56.11 ตารางกิโลเมตร คิดเป็น 35,068.75 ไร่

เขตปกครอง

จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง เต็มทั้งหมู่บ้าน จำนวน 11 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 2 , 5 , 6 , 7 , 8 , 9 , 10 , 11 , 12 , 13 และหมู่ที่ 14

³ www.obt-bangsaotong.go.th/contact.php

จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงบางส่วน จำนวน 6 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่
ที่ 1, 3, 4, 15, 16 และหมู่ที่ 17

อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลศีรชะจรเข้ไฉยและตำบลศีรชะจรเข้ใหญ่ จังหวัดสมุทรปราการ
ทิศใต้	ติดต่อกับ	อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ท้องถิ่นอื่นในตำบล

จำนวนเทศบาล 1 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลบางเสาธง

ข้อมูลประชากร

- จำนวนหลังคาเรือนทั้งหมดในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 21,586 หลังคาเรือน
- มีประชากรทั้งหมด 30,489 คน แยกเป็นชาย 14,848 คน หญิง 15,641 คน
(ข้อมูล ณ กรกฎาคม 2559)⁴

การดำเนินกิจการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือองค์กรชุมชน

- การจัดทำโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในพื้นที่ จำนวน 6 ผลิตภัณฑ์ จาก 5 ชุมชน

ใน 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. กลุ่มอาชีพแม่บ้านอิสลามทำน้ำพริก	หมู่ที่ 2
2. กลุ่มอาชีพสตรีทำขนมไทยมาลัยทอง	หมู่ที่ 4
3. กลุ่มอาชีพสตรีทำดอกไม้ประดิษฐ์	หมู่ที่ 6
4. กลุ่มอาชีพสตรีทำน้ำปลาหวาน	หมู่ที่ 11
5. กลุ่มอาชีพทำปลาร้าคลองอุมแดง	หมู่ที่ 12
6. กลุ่มอาชีพสตรีตัดเย็บเสื้อผ้า	หมู่ที่ 12

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคม การจราจร

- ถนนสายหลัก 14 สาย

ประเภทของถนน

- ถนนลูกรัง	2 สาย
- ถนนลาดยาง	5 สาย
- ถนนคอนกรีต	7 สาย
- สะพาน	21 แห่ง
- สะพานลอยคนข้าม	4 แห่ง

⁴ http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_m.php

- คลองที่เป็นทางสัญจรทางน้ำ 40 แห่ง

ไฟฟ้า

- จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 7,509 แห่ง
- พื้นที่ที่ได้รับการบริการไฟฟ้า ร้อยละ 100 ของพื้นที่ทั้งหมด
- ไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟฟ้าส่องสว่าง) จำนวน 12 จุด ครอบคลุมถนน 7 สาย

การสื่อสาร

- โทรศัพท์ส่วนบุคคลในพื้นที่ 7,509 เลขหมาย
- โทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่ 200 เลขหมาย
- จำนวนชุมสายโทรศัพท์ในเขตพื้นที่ 1 ชุมสาย
- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 1 พื้นที่
- ระบบเสียงตามสาย/หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการครอบคลุมร้อยละ 100 ของพื้นที่
- หน่วยงานที่มีข่ายวิทยุสื่อสารในพื้นที่ 3 แห่ง

ด้านเศรษฐกิจ

ลักษณะการใช้ที่ดิน

- พื้นที่พักอาศัย	7,250	ไร่
- พื้นที่พาณิชยกรรม	13,750	ไร่
- พื้นที่ตั้งหน่วยงานของรัฐ	10	ไร่
- สวนสาธารณะ/นันทนาการ	5	ไร่
- พื้นที่เกษตรกรรม	12,600	ไร่
- พื้นที่ตั้งสถานศึกษา	1,300	ไร่
- พื้นที่ว่าง	50	ไร่

การปศุสัตว์

- พื้นที่ปศุสัตว์ 27.9 ตร.กม.
- จำนวนครัวเรือนในภาคการปศุสัตว์ 365 ครัวเรือน
- ผลผลิตทางการปศุสัตว์ 3 ประเภท ได้แก่ 1) ไก่พื้นเมือง 2) โคเนื้อ 3) แพะ
- มูลค่าผลผลิตทางการปศุสัตว์ 700,000 บาท/ปี

การพาณิชยกรรมและบริการ

- สถานีบริการน้ำมัน 2 แห่ง
- บัณฑิต 1 แห่ง
- ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า 1 แห่ง
- ตลาดสด 1 แห่ง
- ร้านค้าทั่วไป 300 แห่ง
- ตลาดนัดทั่วไป 8 แห่ง

สถานประกอบการด้านการบริการ

- โรงแรม 1 แห่ง
- ธนาคาร 5 แห่ง
- สถานที่จำหน่ายอาหารตาม พรบ.สาธารณสุข 48 แห่ง

- สถานที่ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 781 แห่ง
การอุตสาหกรรม
- ลักษณะการประกอบอุตสาหกรรมในท้องถิ่น 3 ประเภท
ประเภทที่ 1 เครื่องจักรไม่เกิน 20 แรงม้า และคนงานไม่เกิน 20 คน
ประเภทที่ 2 เครื่องจักรไม่เกิน 50 แรงม้า
ประเภทที่ 3 เครื่องจักรไม่เกิน 50 แรงม้า
- โรงงาน จำนวน 1,188 แห่ง

ด้านสังคม

การศึกษา

- ศูนย์เด็กเล็กก่อนเกณฑ์ จำนวน 6 ศูนย์
 - 1) ศูนย์เด็กเล็กโรงเรียนสุเหร่าบ้านไร่ หมู่ที่ 2
 - 2) ศูนย์เด็กเล็กโรงเรียนวัดเสาธงนอก หมู่ที่ 6
 - 3) ศูนย์เด็กเล็กโรงเรียนวัดเสาธงกลาง หมู่ที่ 9
 - 4) ศูนย์เด็กเล็กโรงเรียนวัดบัวโรย หมู่ที่ 12
 - 5) ศูนย์เด็กเล็กโรงเรียนละมุลรอดศิริ หมู่ที่ 15
 - 6) ศูนย์เด็กเล็กโรงเรียนคลองเจริญราษฎร์ หมู่ที่ 16
 - ระดับประถมศึกษา จำนวน 6 โรงเรียน
 - 1) โรงเรียนสุเหร่าบ้านไร่ หมู่ที่ 2
 - 2) โรงเรียนวัดเสาธงนอก หมู่ที่ 6
 - 3) โรงเรียนวัดเสาธงกลาง หมู่ที่ 9
 - 4) โรงเรียนวัดบัวโรย หมู่ที่ 13
 - 5) โรงเรียนละมุลรอดศิริ หมู่ที่ 14
 - 6) โรงเรียนคลองเจริญราษฎร์ หมู่ที่ 16
 - ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 3 โรงเรียน
 - 1) โรงเรียนสุเหร่าบ้านไร่ หมู่ที่ 2
 - 2) โรงเรียนวัดเสาธงกลาง หมู่ที่ 9
 - 3) โรงเรียนวัดบัวโรย หมู่ที่ 13
 - ระดับอุดมศึกษา จำนวน 1 แห่ง
 - 1) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ABAC) หมู่ที่ 8
- สถาบันองค์กรทางศาสนา
- วัด จำนวน 4 แห่ง
 - 1) วัดเสาธงนอก หมู่ที่ 6
 - 2) วัดเสาธงกลาง หมู่ที่ 9
 - 3) วัดศิริเสาช หมู่ที่ 7

4) วัดบัวโรย หมู่ที่ 12

- มัสยิด จำนวน 1 แห่ง

1) สุเหร่าบ้านไร่ หมู่ที่ 2

- โบสถ์คริสต์ จำนวน 1 แห่ง

1) โบสถ์มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ABAC) หมู่ที่ 8

ประเพณีสำคัญ

1. ประเพณีสงกรานต์ เดือนเมษายน กิจกรรมโดยสังเขป รดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ

2. ประเพณีลอยกระทง เดือนพฤศจิกายน

กิจกรรมโดยสังเขป จัดประกวดกระทง และประกวดนางนพมาศ

3. ประเพณีแข่งเรือพาย เดือนตุลาคม-ธันวาคม กิจกรรมโดยสังเขป

3.1 จัดการแข่งขันเรือพายประเภทเรือมอด, จิบน้ำชา, มีการแสดงลิเกฮูลู ณ มัสยิดสุเหร่าบ้านไร่ หมู่ที่ 2

3.2 จัดการแข่งขันเรือพายประเภทเรือเร็ว ณ วัดเสาธงกลาง หมู่ที่ 9

3.3 จัดการแข่งขันเรือพายประเภทเรือมอด ณ วัดบัวโรย หมู่ที่ 12

4. ประเพณีปิดทองหลวงพ่อเสื่อ วัดเสาธงนอก หมู่ที่ 6 เดือนมกราคม

กิจกรรมโดยสังเขป นมัสการและปิดทององค์หลวงพ่อเสื่อ การแสดงมโหรีสห

5. ประเพณีปิดทองหลวงพ่อขาว วัดเสาธงกลาง หมู่ที่ 9 เดือนมกราคม

กิจกรรมโดยสังเขป นมัสการและปิดทององค์หลวงพ่อขาวประจำปีการแสดง มหรสห มีการประกวดร้องเพลงเยาวชนและประชาชน

6. ประเพณีแข่งขันว้าวไทย หมู่ที่ 4 เดือนมีนาคม

กิจกรรมโดยสังเขป แข่งขันว้าวประเภทขึ้นสูง, ประเภทสวยงาม ฯลฯ

7. ประเพณีงานบุญประจำปีของวัดต่างๆ

กีฬา/นันทนาการ

- สนามกีฬาเอนกประสงค์ จำนวน 6 แห่ง

- สนามฟุตบอล จำนวน 1 แห่ง

- สนามบาสเก็ตบอล จำนวน 1 แห่ง

- สนามตะกร้อ จำนวน 1 แห่ง

- สระว่ายน้ำ จำนวน - แห่ง

- ห้องสมุดประชาชน จำนวน 1 แห่ง

- สนามเด็กเล่น จำนวน 16 แห่ง

- สวนสาธารณะ จำนวน 1 แห่ง

- อื่น ๆ (ระบุ) - แห่ง

การสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง

- 1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเสาธงกลาง หมู่ที่ 9
 - 2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางเสาธง หมู่ที่ 12
- ศูนย์สุขภาพชุมชน จำนวน 1 แห่ง

วิสัยทัศน์การพัฒนา (Vision)

“ เป็นเมืองน่าอยู่ มีระบบการบริหารจัดการที่ดี พัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชน มีระบบ
สาธารณูปโภค สาธารณูปการอย่างเพียงพอ เป็นพื้นที่ที่เหมาะสมต่อเกษตรกรรม พาณิชยกรรม
อุตสาหกรรมและลอจิสติกส์ ”

2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.(2558) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองตะเกรา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์การประเมินในงานบริการ 4 ด้าน คือ 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านช่องทางการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา และงานด้านป้องกันสาธารณสุข ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองตะเกรา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองตะเกรา จำนวน 400 ราย ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ 96.4 และความพึงพอใจในแต่ละภาระงานตามลำดับ ดังนี้ งานด้านภาษีร้อยละ 96.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 96.2 งานด้านการศึกษา ร้อยละ 96.4 และงานด้านป้องกันสาธารณสุข ร้อยละ 96.0

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.(2558) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยองมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในบริการประชาชนในการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ทำให้ผู้บริหาร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็น

แนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองจากงานด้านจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ.จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ของ จำนวน 141 ราย ผู้ใช้บริการบริการงานโครงการหลังฝนถนนเรียบ จำนวน 400 ราย ผู้ใช้บริการงานบริการโรงเรียนมัธยมตากสินระยอง จำนวน 400 ราย และผู้ให้บริการงานบริการสนามกีฬาากลางจังหวัดระยอง จำนวน 400 ราย ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ผลการศึกษา พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ.จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ งานโครงการหลังฝนถนนเรียบ งานบริการโรงเรียนมัธยมตากสินระยอง และงานบริการสนามกีฬาากลางจังหวัดระยอง โดยมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 97.0 ร้อยละ 96.4 ร้อยละ 97.0 และร้อยละ 96.6 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ.จากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ต้องจัดทำแผนสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคล สื่อกิจกรรม สื่อมวลชนและสื่อสื่อดิจิทัลหรือป้ายประกาศหรือโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิวที่ดึงดูดใจความสนใจของประชาชน เด่น สะดุดตา สีสันที่สวยงาม มีภาพและตัวอักษรที่ชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความพึงพอใจการให้บริการงานโครงการหลังฝนถนนเรียบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ต้องจัดทำแผนสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคล สื่อกิจกรรม สื่อมวลชนและสื่อสื่อดิจิทัลหรือป้ายประกาศหรือโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิวที่ดึงดูดใจความสนใจของประชาชน เด่น สะดุดตา สีสันที่สวยงาม มีภาพและตัวอักษรที่ชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการโรงเรียนมัธยมตากสินระยองขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ต้องพิจารณาทบทวนประสิทธิภาพของ ช่องทางการรับฟังที่มีอยู่ เช่น จำนวนผู้รับบริการในแต่ละช่องทาง เป็นต้น ปรับปรุงช่องทางการรับฟัง อาทิ การออกแบบสอบถามใหม่ เพื่อให้ตรงกับประเด็นที่สามารถนำมาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการและมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการสนามกีฬาากลางจังหวัดระยองขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ประเด็นที่

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ใจความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ต้องมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 1 คน ด้านหน้าจุดให้บริการ ซึ่งจะต้องมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน ช่วยเหลือผู้รับบริการในการออกแบบฟอร์ม แนะนำ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.(2558) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์ทำการประเมินในงานบริการ 4 ด้าน คือ 1. ขั้นตอนการให้บริการ 2. ช่องทางการให้บริการ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4. สิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดประเมินความพึงพอใจในงาน 5 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ งานด้านการชำระภาษี และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ จำนวน 385 ราย ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ 96.2 และความพึงพอใจในแต่ละภาระงานตามลำดับ ดังนี้ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 96.6 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 95.6 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ร้อยละ 96.4 งานด้านการชำระภาษี ร้อยละ 96.4 และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 96.0

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2558) ได้ทำการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลุกสิ่งก่อสร้าง 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งาน

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.45) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.46) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีสามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุได้เป็นอย่างดี โดยสรุปองค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรต่อไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 (ได้ 10 คะแนน)

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.(2558) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ใน 4 ด้านคือ (1) ด้านไฟฟ้าสาธารณะ และเสียงตามสาย (2) ด้านระบบประปาและน้ำสะอาด (3) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม (การจัดเก็บขยะ) และ (4) ด้านการจัดเก็บภาษี (ทุกประเภท) โดยกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านมีดังนี้ (1) ด้านไฟฟ้าสาธารณะและ เสียงตามสาย คือ ตัวแทนครัวเรือน จำนวน 316 คน (2) ด้านระบบประปาและน้ำสะอาด คือ ตัวแทน ครัวเรือนที่ใช้บริการระบบประปา จำนวน 276 คน (3) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม (การจัดเก็บขยะ) คือ ตัวแทนครัวเรือนที่ใช้บริการจัดเก็บขยะ จำนวน 238 คน และ (4) ด้านการจัดเก็บภาษี (ทุกประเภท) คือ ผู้เสียภาษีจำนวน 288 คน (ข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย สํารวจ ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2558) สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 89.70 โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์ เท่ากับ 8 เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า (1) ด้านไฟฟ้าสาธารณะและเสียงตามสาย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.94 โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ 8 (2) ด้านระบบประปาและน้ำสะอาด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.76 โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ 8 (3) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม (การจัดเก็บขยะ) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 89.31 โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ 8 (4) ด้านการจัดเก็บภาษี (ทุกประเภท) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.79 โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ 8 5. ข้อเสนอแนะในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้ 5.1 เสนอให้ออบต.จัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบำรุงรักษา ไฟฟ้าหรือไฟทางสาธารณะ เช่น การแจ้งให้ออบต.ทราบเมื่อไฟทางสาธารณะชำรุด การร่วมบริจาคเงินเพื่อซ่อม บำรุงไฟทางสาธารณะในกรณีที่อบต.ไม่มีงบประมาณ เป็นต้น

5.2 เสนอให้ออบต.มีการกำหนดแผนการซ่อมบำรุงระบบประปาโดยแจ้งให้ชุมชนทราบ ล่วงหน้า และดำเนินการซ่อมบำรุงตามระยะเวลาที่กำหนด 5.3 เสนอให้ออบต.ส่งเสริมกิจกรรมการคัดแยกขยะในครัวเรือนเพื่อนำกลับไปใช้ประโยชน์ใน อนาคตได้อีก 5.4 เสนอให้ออบต.มีการขยายช่องทางการเสียภาษีในรูปแบบอื่นๆ เช่น ชำระทางไปรษณีย์ และธนาคารที่ผู้เสียภาษีสะดวก

นาริรัตน์ ชูอัชฌา.(2558:บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอยะประแดง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของประชาชนที่ใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอยะประแดง จังหวัดสมุทรปราการ และศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอยะประแดง จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอยะประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 200 คน จากการเก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถาม และการประมวลผลทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจง ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับผลการเปรียบเทียบใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พบว่า ผู้มาใช้บริการ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษา ระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท นอกจากนี้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจ มากที่สุดใน ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจใน ด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด ผู้มาใช้บริการที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกันมีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอยะประแดง จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนปัจจัยด้าน เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางยอ อำเภอยะประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้าน ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอยะประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอยะประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นทางผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอยะประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ควรพัฒนาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่อง และมีเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง ทั้งนี้เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์.(2558:บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาพุ อำเภอยะประแดง จังหวัดอุดรธานี งานวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน พร้อมกับจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการจัดการบริการสาธารณะให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอยะประแดง จังหวัดอุดรธานี โดยเลือกตัวอย่าง จำนวน 105 ครัวเรือน จาก 17 หมู่บ้าน ดำเนินการสุ่มอย่างเป็นระบบ หน่วยในการวิเคราะห์ คือ ครัวเรือน โดยใช้สถิติ

พรรณนา ผลการศึกษาพบว่า บริการสาธารณะที่อบต.นาพู่จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ยังไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีบางบริการที่ อบต.นาพู่ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่อบต.นาพู่ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกดำเนินการกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่งๆ ขึ้น และ 3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น

สรุป ความพึงพอใจในบริการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในขั้นตอนการประเมิน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในใจของบุคคล หลังจากความต้องการของบุคคลที่ได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

2.11 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ดังนี้

IV (ตัวแปรต้น)

(Independent Variables)

DV (ตัวแปรตาม)

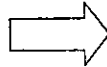
(Dependent Variables)

ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้รับบริการ

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้

งานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

- 1.งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2.งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3.งานด้านรายได้หรือภาษีอากร
4. งานด้านสาธารณสุข



ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ต่อช่องทางการให้บริการ
3. ต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

รูปภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ นี่เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามโดยการค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางประกอบในการวิจัยโดยมีวิธีดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 30,489 คน ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการแบบสุ่มของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 400 ราย¹ ที่มารับบริการงานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษีอากรและงานด้านสาธารณสุขจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ ซึ่งมารายละเอียดของขั้นตอน ดังนี้

1. การสร้างแบบสอบถาม ขั้นตอนการดำเนินงานมีดังนี้

¹ ที่มา : ตาราง Taro Yamane (ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์, 2538)

1.1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยศึกษาทฤษฎี และแนวคิด จากตำราวารสาร ผลงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.2 กำหนดเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมในเรื่องที่วิจัยและวัตถุประสงค์ และมีลักษณะซึ่งทุกคนสามารถตอบให้ข้อเท็จจริงได้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจในการรับบริการ โดยแบ่งหัวข้อแบบสอบถามออกเป็น

1. คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี
4. คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข

โดยคำถามในแต่ละชุด มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเป็นการสอบถามการรับบริการ ความถี่ของการมารับบริการ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ความประทับใจ ปัญหาและข้อเสนอแนะผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 400 ราย ผู้ที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ตามที่ต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลเพื่อพร้อมที่จะนำไปวิเคราะห์ และเมื่อข้อมูลมีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป นำแบบสอบถามที่ได้รับการลงทะเบียน (Code Book) และตรวจสอบแล้วไปดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม
2. บันทึกรหัสลงในแบบสอบถาม
3. บันทึกรหัสแบบสอบถามลงในเครื่องประมวลผล (Computer)
4. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกในเครื่องประมวลผล (Computer)

5. ประมวลผลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

6. ประมวลคำถามปลายเปิด

7. วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลเพื่อนำไปเขียนรายงานฉบับสมบูรณ์

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ สำหรับตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการให้บริการ” ประกอบด้วยข้อคำถามการบริการ 4 ด้าน (ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจได้นำมาลงรหัส (Coding) และผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS คำนวณค่าสถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) โดยมีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผล และการแปลผล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ” ข้อมูลรายข้อคำถาม ใช้การแจกแจงความถี่และการคิดค่าร้อยละ

การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการคิดค่าคะแนน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

ค่าคะแนน	5	คะแนน	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน	4	คะแนน	หมายถึง	พอใจมาก
ค่าคะแนน	3	คะแนน	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ค่าคะแนน	2	คะแนน	หมายถึง	พอใจน้อย
ค่าคะแนน	1	คะแนน	หมายถึง	ควรปรับปรุง

2. หลักเกณฑ์การแปลผลโดยการแบ่งคะแนนตามช่วง โดยแบ่งช่วงระดับแต่ละระดับ ด้วย

วิธีความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตร

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

คะแนน 1.00 - 1.80	ควรปรับปรุง
คะแนน 1.81 - 2.60	พอใจน้อย
คะแนน 2.61 - 3.40	พอใจปานกลาง

คะแนน 3.41 - 4.20

พอใจมาก

คะแนน 4.21 - 5.00

พอใจมากที่สุด

3. การแปลผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราร้อยละ หลังจากได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (คะแนนต่ำสุดถึงสูงสุดระหว่าง 1 - 5 คะแนน) จะมีการแปรค่าคะแนนเป็นอัตราร้อยละตามสูตรการคำนวณดังนี้

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{5}$$

5

การแปลผลระดับความพึงพอใจเทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

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

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนำเสนอโดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) สถิตีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจ โดยมีการรายงานผลการศึกษา แบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเป็นการสอบถามการรับบริการความถี่ของการมารับบริการ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ความประทับใจ ปัญหาและข้อเสนอแนะผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ความถี่ของการมารับบริการพบว่า ผู้มารับบริการที่หน่วยงานนี้ส่วนใหญ่มารับบริการ 1 ครั้ง/เดือน รองลงมาผู้มารับบริการ 2 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 37.8 และ 34.2 และผู้มารับบริการมากกว่า 2 ครั้ง/เดือน น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.8 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ จำนวน ร้อยละของการมารับบริการ

ความถี่	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง/เดือน	151	37.8
2 ครั้ง/เดือน	137	34.2
มากกว่า 2 ครั้ง/เดือน	112	28.0
รวม	400	100.0

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการพบว่า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ระหว่างช่วงเวลาช่วงเวลา 8.30 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมา คือ 13.01 - 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 34.0 และมารับบริการช่วงเวลา 12.01 - 13.00 น. น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.8 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าจำนวน ร้อยละช่วงเวลาที่มารับบริการ

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
8.30 - 12.00 น.	145	36.2
12.01 - 13.00 น.	119	29.8
13.01 - 16.30 น.	136	34.0
รวม	400	100.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.8 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 36.2

อายุ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมา มีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.0 และผู้รับบริการที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.3

สถานภาพ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 22.0 และมีสถานะ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 17.7

การศึกษา ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 25.2 และผู้รับบริการมีระดับการศึกษาปริญญาตรีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.5

อาชีพ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 22.3 ค้าขายรายย่อย / อาชีพรองลงมา มีอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 19.2 และผู้รับบริการมีอาชีพเกษตรกร/ประมงน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.8

รายได้ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมา 10,001 - 15,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 32.2 และผู้รับบริการมีรายได้ 25,001 - 30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไปน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.5 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าจำนวน ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	145	36.2
หญิง	255	63.8
รวม	400	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	37	9.3

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 39 ปี	116	29.0
40 - 59 ปี	120	30.0
60 ปีขึ้นไป	127	31.7
รวม	400	100.00
สถานภาพ		
โสด	88	22.0
สมรส	241	60.3
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	71	17.7
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	69	17.2
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	121	30.3
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	101	25.2
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	87	21.8
ปริญญาตรี	22	5.5
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	400	100.00
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	44	11.0
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	49	12.2
ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ	25	6.3
ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ	77	19.2
แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ	76	19.0
นักเรียน/นักศึกษา	21	5.2
เกษตรกร / ประมง	19	4.8
อื่นๆ รับจ้างทั่วไป	89	22.3
รวม	400	100.00
รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	45	11.2
5,000 - 10,000 บาท	131	32.8
10,001 - 15,000 บาท	129	32.2
15,001 - 20,000 บาท	43	10.8

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
20,001 - 25,000 บาท	21	5.2
25,001 - 30,000 บาท	14	3.5
30,001 บาทขึ้นไป	17	4.3
รวม	400	100.00

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียด
ของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79
หรือร้อยละ 95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก
ซับซ้อน และมีความคล่องตัว เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความ
พึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมี
ความพึงพอใจความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่า
เทียมกัน) น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 มีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76
หรือร้อยละ 95.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์
บอกจุดบริการมีความชัดเจน เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รองลงมาความพึงพอใจจุด/
ช่องบริการมีความเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ
95.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อ
ของผู้รับผิดชอบเพื่อให้เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย
4.72 หรือร้อยละ 94.4

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.75
หรือร้อยละ 95.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเหมาะสมในการแต่งกาย
บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.79
หรือร้อยละ 95.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
(เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อธยาศัยดี) เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 และผู้รับบริการมีความพึง
พอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 มี
ค่าเฉลี่ย 4.72 หรือร้อยละ 94.4

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78
หรือร้อยละ 95.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ /
เครื่องมือในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึง

พอใจ "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ "เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.81	0.51	96.2	พอใจมากที่สุด	1
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.80	0.57	96.0	พอใจมากที่สุด	2
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.79	0.51	95.8	พอใจมากที่สุด	3
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.75	0.56	95.0	พอใจมากที่สุด	6
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.78	0.58	95.6	พอใจมากที่สุด	5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.79	0.57	95.8	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	
ช่องทางทางการให้บริการ					
7.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.79	0.57	95.8	พอใจมากที่สุด	1
8.จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ	4.77	0.51	95.4	พอใจมากที่สุด	3
9.การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	2
10.มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น	4.74	0.56	94.8	พอใจมากที่สุด	4
11.เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.72	0.54	94.4	พอใจมากที่สุด	5
ภาพรวม	4.76	0.57	95.2	พอใจมากที่สุด	
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความสุภาพ ภิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	4.78	0.51	95.6	พอใจมากที่สุด	2
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.79	0.53	95.8	พอใจมากที่สุด	1
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.76	0.57	95.2	พอใจมากที่สุด	3
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ	4.74	0.47	94.8	พอใจมากที่สุด	4

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ข้อชักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	0.57	94.4	พอใจมากที่สุด	6
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.73	0.58	94.6	พอใจมากที่สุด	5
ภาพรวม	4.75	0.49	95.0	พอใจมากที่สุด	
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
18. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	3
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สารธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.78	0.54	95.6	พอใจมากที่สุด	5
20. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.79	0.77	95.8	พอใจมากที่สุด	4
21. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	1
22. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	4.80	0.59	96.0	พอใจมากที่สุด	2
23. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.77	0.58	95.4	พอใจมากที่สุด	6
24. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.75	0.56	95.0	พอใจมากที่สุด	7
ภาพรวม	4.78	0.55	95.6	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล
บางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 ในกรณีจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธาอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	1
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.76	0.57	95.2	พอใจมากที่สุด	3
2. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.49	95.0	พอใจมากที่สุด	4
3. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.55	95.6	พอใจมากที่สุด	2
ภาพรวม	4.77	0.58	95.4	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

ความพึงพอใจการให้บริการประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 มีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมีความชัดเจน เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 97.0 รองลงมามีความพึงพอใจจุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามน้อยที่สุด เป็นลำดับ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.4

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี) เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.83	0.49	96.6	พอใจมากที่สุด	2
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.84	0.57	96.8	พอใจมากที่สุด	1
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.77	0.51	95.4	พอใจมากที่สุด	6
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	5
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.82	0.58	96.4	พอใจมากที่สุด	3
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.81	0.56	96.2	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.81	0.58	96.2	พอใจมากที่สุด	
ช่องทางทางการให้บริการ					
7. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.85	0.58	97.0	พอใจมากที่สุด	1
8. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้บริการ	4.84	0.55	96.8	พอใจมากที่สุด	2
9. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	4.83	0.57	96.6	พอใจมากที่สุด	3
10. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	4
11. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.80	0.59	96.0	พอใจมากที่สุด	5
ภาพรวม	4.83	0.56	96.6	พอใจมากที่สุด	
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อ่อนโยน)	4.84	0.52	96.8	พอใจมากที่สุด	1
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.82	0.55	96.4	พอใจมากที่สุด	2
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.81	0.51	96.2	พอใจมากที่สุด	3
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.80	0.59	96.0	พอใจมากที่สุด	4
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	6
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.80	0.58	96.0	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.81	0.55	96.2	พอใจมากที่สุด	
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
18. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.82	0.57	96.4	พอใจมากที่สุด	3
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.81	0.62	96.2	พอใจมากที่สุด	5
20. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	5
21. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.84	0.57	96.8	พอใจมากที่สุด	1
22. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	4.83	0.53	96.6	พอใจมากที่สุด	2
23. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.82	0.57	96.4	พอใจมากที่สุด	4
24. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	7
ภาพรวม	4.82	0.56	96.4	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 3 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 เท่ากัน รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง
ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.58	96.2	พอใจมากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางบริการให้บริการ	4.83	0.56	96.6	พอใจมากที่สุด	1
3. ต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.81	0.55	96.2	พอใจมากที่สุด	3
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.56	96.4	พอใจมากที่สุด	2
ภาพรวม	4.82	0.59	96.4	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง
อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียด
ของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79
หรือร้อยละ 95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก
ซับซ้อน และมีความคล่องตัว เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความ
พึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 และผู้รับบริการมี
ความพึงพอใจความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่
6 มีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8

ช่องทางบริการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77
หรือร้อยละ 95.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์
บอกจุดบริการมีความชัดเจน เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจจุด/
ช่องบริการมีความเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ
96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อ
ของผู้รับผิดชอบเพื่อให้เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามน้อยที่สุด เป็นลำดับ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70
หรือร้อยละ 94.0

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82
หรือร้อยละ 96.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาท
ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิบายดี) เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8
รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดีน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 เท่ากัน

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ”เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.84	0.55	96.8	พอใจมากที่สุด	1
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.83	0.56	96.6	พอใจมากที่สุด	2
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.74	0.57	94.8	พอใจมากที่สุด	6
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.80	0.59	96.0	พอใจมากที่สุด	3
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.75	0.57	95.0	พอใจมากที่สุด	5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.77	0.61	95.4	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	
ต่อช่องทางในการให้บริการ					
7.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.81	0.57	96.2	พอใจมากที่สุด	1
8.จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ	4.80	0.58	96.0	พอใจมากที่สุด	2
9.การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	3
10.มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น	4.74	0.59	94.8	พอใจมากที่สุด	4
11.เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.70	0.55	94.0	พอใจมากที่สุด	5

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ภาพรวม	4.77	0.59	95.4	พอใจมากที่สุด	
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อ่อนโยน)	4.84	0.53	96.8	พอใจมากที่สุด	1
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.83	0.49	96.6	พอใจมากที่สุด	2
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.79	0.52	95.8	พอใจมากที่สุด	5
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.79	0.58	95.8	พอใจมากที่สุด	5
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือก ปฏิบัติ	4.83	0.55	96.6	พอใจมากที่สุด	3
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.82	0.57	96.4	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.82	0.56	96.4	พอใจมากที่สุด	
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
18. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.80	0.55	96.0	พอใจมากที่สุด	6
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.81	0.56	96.2	พอใจมากที่สุด	4
20. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.82	0.57	96.4	พอใจมากที่สุด	3
21. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.84	0.59	96.8	พอใจมากที่สุด	1
22. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	4.83	0.57	96.6	พอใจมากที่สุด	2
23. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	4
24. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.78	0.56	95.6	พอใจมากที่สุด	7
ภาพรวม	4.81	0.57	96.2	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง
อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณา
รายละเอียดพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือ
ร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81
หรือร้อยละ 96.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือ
ร้อยละ 95.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย
4.77 หรือร้อยละ 95.4 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย — X	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1.ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	3
2.ต่อช่องทางการให้บริการ	4.77	0.59	95.4	พอใจมากที่สุด	4
3.ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.56	96.4	พอใจมากที่สุด	1
4.ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.57	96.2	พอใจมากที่สุด	2
ภาพรวม	4.80	0.57	96.0	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง
อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 97.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมีความชัดเจน เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 รองลงมามีความพึงพอใจจุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/ มีรอยยิ้ม/ อธิบายดี) เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติกันน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 97.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจ "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.83	0.57	96.6	พอใจมากที่สุด	3
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.85	0.59	97.0	พอใจมากที่สุด	1
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.81	0.58	96.2	พอใจมากที่สุด	6
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.83	0.61	96.6	พอใจมากที่สุด	3
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.82	0.55	96.4	พอใจมากที่สุด	5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.84	0.59	96.8	พอใจมากที่สุด	2
ภาพรวม	4.83	0.59	96.6	พอใจมากที่สุด	
ต่อช่องทางการให้บริการ					
7.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.83	0.61	96.6	พอใจมากที่สุด	1
8.จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้บริการ	4.82	0.62	96.4	พอใจมากที่สุด	2
9.การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	4.81	0.58	96.2	พอใจมากที่สุด	3
10.มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น	4.79	0.60	95.8	พอใจมากที่สุด	4
11.เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	5
ภาพรวม	4.81	0.59	96.2	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิษาคำดี)	4.82	0.55	96.4	พอใจมากที่สุด	2
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.81	0.58	96.2	พอใจมากที่สุด	3
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	5
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.83	0.59	96.6	พอใจมากที่สุด	1
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือก ปฏิบัติ	4.77	0.54	95.4	พอใจมากที่สุด	6
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.79	0.57	95.8	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.80	0.58	96.0	พอใจมากที่สุด	
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
18. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.85	0.57	97.0	พอใจมากที่สุด	1
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.80	0.71	96.0	พอใจมากที่สุด	6
20. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.82	0.64	96.4	พอใจมากที่สุด	3
21. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.84	0.57	96.8	พอใจมากที่สุด	2
22. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	4.82	0.51	96.4	พอใจมากที่สุด	3
23. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ	4.81	0.69	96.2	พอใจมากที่สุด	5
24. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	7
ภาพรวม	4.82	0.61	96.4	พอใจมากที่สุด	

**ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง
อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม**

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาเรียงลำดับพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 และผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.59	96.6	พอใจมากที่สุด	1
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.81	0.59	96.2	พอใจมากที่สุด	3
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.58	96.0	พอใจมากที่สุด	4
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.61	96.4	พอใจมากที่สุด	2
ภาพรวม	4.82	0.59	96.4	พอใจมากที่สุด	

สรุป ความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง
อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

สรุปในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาภารกิจแต่ละภารกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและงานด้านสาธารณสุข เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีเป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 สรุป ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง

การให้บริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.77	0.58	95.4	พอใจมากที่สุด	4
2. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.82	0.59	96.4	พอใจมากที่สุด	1
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.80	0.57	96.0	พอใจมากที่สุด	3
4. งานด้านสาธารณสุข	4.82	0.59	96.4	พอใจมากที่สุด	2
ภาพรวม	4.80	0.57	96.0	พอใจมากที่สุด	

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2559 องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษีและงานด้านสาธารณสุข โดยมหาวิทยาลัย
ราชภัฏจันทรเกษมได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ
ดังนี้ ร้อยละ 95.4 ร้อยละ 96.4 ร้อยละ 96.0 และร้อยละ 96.4

$$\text{คำนวณ} = \frac{384.2}{4}$$

4

$$= 96.0$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = 10 \text{ คะแนน}$$

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง
อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

สิ่งที่ประทับใจ	ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	1.การเก็บขยะไม่สม่ำเสมอ ภาชนะใส่ไม่เพียงพอ 2. ตามคลองมีขยะมาก มี ผักตบชวามาก 3. ต้องการให้อบต.มีโครงการฝึก อาชีพให้แก่ผู้ว่างงานและผู้สูงอายุ	1.อบต.ควรดำเนินการแก้ไขทุก ปัญหาโดยเร่งด่วน ต้องการให้มีโครงการอบต.พบ ประชาชนบ้าง

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงประยุกต์ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาข้อมูลสรุป ผลได้ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการพบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 เมื่อพิจารณาภารกิจแต่ละภารกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและงานด้านสาธารณสุข เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือ ร้อยละ 96.4 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีอากรเป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา ขออนุญาต ปลุกสิ่งก่อสร้างน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4

5.2 ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมผลการดำเนินงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง มีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายและแผนพัฒนาในด้านต่างๆแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการและการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความมุ่งหมายเพื่อการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในตำบล เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง อันจะส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชน ในชุมชนดีขึ้น จะเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศมากที่สุด บทบาทและภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็น บทบาทที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้นภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการของ องค์การบริหารส่วนตำบล จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็น ธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วน ร่วมในการบริหาร จัดการ และการตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทุกขั้นตอนเพื่อสะท้อน ภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ดี ทั้งนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบล มีการบริหารจัดการโดยยึดถือตามหลักการพื้นฐานธรรมาภิบาล (Good governance) อย่างเคร่งครัด

แล้ว ถือได้ว่าเป็นการบริหารจัดการมิติใหม่ที่จะสร้างสรรค์ ประชาธิปไตยจากฐานรากที่แท้จริง ชุมชนจะสามารถอยู่ร่วมกันสร้างสรรค์ และจรรโลงให้ เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างแท้จริงต่อไป

จากผลสรุปการศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ ดังนี้

5.1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ต้องมีการจัดทำแผนพัฒนาหน่วยงาน และมีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต้องเข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบของตน การจัดทำแผนพัฒนาจะต้องมาจากความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

2) องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง จะต้องมีการกำกับ และติดตามประเมินผล นำผลการประเมินมาทำการปรับปรุงแก้ไขอย่างแท้จริง

3) องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละด้าน และมีการดำเนินการทั้งเชิงรับและเชิงรุกอย่างรวดเร็ว

4) องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน ภายใต้อผลของการประเมินการปฏิบัติราชการทั้งจากภายนอกองค์กร เช่น ประชาชนผู้รับบริการ และจากภายในองค์กร เช่น เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานทุกระดับ ทุกหน่วยงาน

5.1.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

แม้ว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ในภาพรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่ยังมีงานบริการบางด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ต้องมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น ได้แก่ งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับ การให้บริการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน และอย่างมีเหตุผล โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อเพศ เชื้อชาติ ชนชั้น สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม และให้คำนึงถึงความยุติธรรมโดยตลอด รวมทั้งไม่ละเมิดสิทธิและสร้างความเข้าใจในหน้าที่ของตนเองที่พึงปฏิบัติจะเป็นการช่วยรักษาความเป็นธรรมได้มากขึ้น ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลด้วย กาย วาจา และมีน้ำใจที่ปรารถนาดี นอกจากนี้ต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร และมีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง โดยกำหนดนโยบาย พร้อมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมกับหน่วยงานภายในและภายนอก ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม หลักสูตรความรู้และทักษะเฉพาะงานในแต่ละตำแหน่ง และหลักสูตรการพัฒนาเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต้องเข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบของตน การพูดจาให้คำแนะนำผู้รับบริการอย่างสุภาพ ชัดเจนจนพอใจ สื่อสารทำความเข้าใจกับผู้รับบริการได้อย่างราบรื่น มีการสนับสนุนเจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานดี มีการให้ความดีความชอบในการปฏิบัติงาน และมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

5.1.3 ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

1) องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการ ภาครัฐ ภาควิชาการ และภาคประชาชนในการกำหนดนโยบาย แผนพัฒนาและการใช้ทรัพยากรบุคคล และวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น

3) ปัญหาด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ควรพัฒนาสิ่งแวดล้อมในชุมชน โดยเฉพาะเรื่องขยะมูลฝอยจากครัวเรือน ให้มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เช่น

(1) ดำเนินการจัดเก็บขยะมูลฝอยไม่ให้มีขยะตกค้าง

(2) สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการคัดแยกขยะ นำส่วนที่มีประโยชน์มาใช้งาน ใหม่หรือทำเป็นธนาคารขยะ

(3) รมรณรงค์ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยและชีวิตของ ประชาชนในชุมชน

(4) ปัญหาขยะตามแม่น้ำลำคลองและผักตบชวา องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ต้องดำเนินการขุดลอกคลองต่างๆ และกำจัดสิ่งกีดขวางในแม่น้ำให้หมดไปโดยเร็ว

2) ปัญหาด้านสวัสดิการชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ควรจัดโครงการ/ กิจกรรมส่งเสริม/ฝึกอาชีพให้แก่ประชาชนไม่ได้ทำงาน ทั้งที่ว่างงานและผู้สูงอายุ เพื่อที่จะได้มีคุณภาพ ชีวิตที่ดีและอยู่กับครอบครัว

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา.(2542). การวิเคราะห์สถิติเพื่อการตัดสินใจ กรุงเทพฯ :

โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2545). การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ :

ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.

เกศสินี กลั่นบุศย์. (2540). ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ต่อการบริการของโรงพยาบาล

เอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม).

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กรมการบินพลเรือน.(2556). ความต้องการ/ความคาดหวัง ความพึงพอใจและและ ความเชื่อมั่นในคุณภาพ

การให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2530). จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1 นนทบุรี:

โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

_____. (2538) เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ ในเอกสารการสอนชุดวิชา

จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8 นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร.(2536) การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.

กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). การตลาดบริการ พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชัชวาลย์ ทัดศิวิชัย.(2511).คุณภาพการให้บริการ.(ออนไลน์) แหล่งข้อมูลอ้างอิงwww.tpa.or.th/.../read_
this_book_topic.php? สืบค้นวันที่ 1 พฤษภาคม 2558

ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ:

บริษัท ประชุมทอง พรินติ้ง กรุป จำกัด.

นาริรัตน์ ชูอัฒมา. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล

บางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการ

ทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล.

ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 7. พิมพ์ครั้งที่ 3.

นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

เทพนม เมืองแมน, สวิง สุวรรณ.(2529). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำ นโยบายกา ให้บริการ

แก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์หลักสูตร

ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธงชัย สันติวงศ์.(2534). การตลาดสำหรับนักบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ :ไทยวัฒนาพานิช

ธวัชชัย งามสันติวงศ์. (2545). หลักการและวิธีการใช้คอมพิวเตอร์ในงานสถิติเพื่อการวิจัย.

กรุงเทพ : โรงพิมพ์ บริษัท 21 เซ็นจูรี่ จำกัด.

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดอุดรธานี.วารสารการบริหารท้องถิ่น ปีที่ 9 ฉบับที่ 1
(มกราคม – มีนาคม 2559).

ประยูร กาญจนตุล. (2549) กฎหมายการปกครอง. พระนคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปฐม มณีโรจน์.ทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์.กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,2536.

_____. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร:

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

สืบค้นวันที่ 6 กรกฎาคม 2555 แหล่งที่มา www.kodmhai.com/m4/m4-1/H83/H-83.html

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. (2558). ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองตะเกรา
อำเภอเขาตะเกียบ จังหวัดฉะเชิงเทรา.

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.(2558). ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง
อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง.

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.(2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ
อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ.

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.(2558). ความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย อำเภอ
ท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี.

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2558). การสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.(2538). พฤติกรรมผู้บริโภค กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.

_____. (2549) การวิจัยการตลาด กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

สมชาติ กิจยรรยง (2537) เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

สมิต สัฒนกร.(2543) การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายธาร.

Applewhite, Phillip B (1965).*Organizational Behavior*. New York :Prentice – Inc.,Hall , pp. 8

Cranny, C.J. and et.al.1992. *Job Satisfaction : How People Feel about their Jobsand How It
Affects Their Performance*. New York : Lexington Books.

Gronroos. C. (1990). "Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The Marketing
and Organizational Behavior Interface." *Journal of Business Research* 20 (1), pp. 3-17.

Gronroos. C. (1992). *Strategic Management and Marketing in the Public Sector*. Finland:
Swedish School of Economics and Business Management

Locke, E.A. 1976. *The Nature and Causes of Job Satisfisfaction*. In M.D. Dunnette(ed.). *Handbook
of Industrial and Persanality*. Chicago:Rand McNally New Jersey : Prentice Hall.

Philip Kotler (2003) *marketing management* Upper Saddle River,N.J.: Prentice Hall.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988) "SERVQUAL : A Multi-item Scale for
Measuring Consumer Perception of Service Quality." *Journal of Retailing* 64 (1) : 12-40.

Strauss and Sayless (1960). *Personal: The Human Problem of Management*. New York :Prentice – Inc.,Hall. pp.119-121)

Schermerhorn,J. (1984). *Manager for Productivity*. New York : John Wiley and sons.pp. 230)

Vroom.(1964). *Work and Motivation*. New York : John Wiley and sons.pp.99

http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=11&read=true&count=true#sthash.Hy1Wsfvm.dpuf

ภาคผนวก

คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย

ที่ปรึกษาโครงการ

- | | |
|-------------------------------|--|
| 1. ผศ.ดร. สุภาพร ตันตีสันติสม | คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 2. ดร.เสนีย์ สุวรรณดี | คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต |
| 3. ดร.วรรณารถ ดวงอุดม | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 4. | มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |

คณะผู้วิจัย

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1. อาจารย์อาจารย์ ประจวบเหมาะ | อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
นักศึกษาปริญญาเอก บริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง |
| 2. อาจารย์ ดร.รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ | อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
อาจารย์พิเศษ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 3. อาจารย์ ดร.ธารทิพย์ พจน์สุภาพ | อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต |
| 4. อาจารย์ไกล่รุ่ง กระแสร์สินธุ์ | อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยปทุมธานี
นักศึกษาปริญญาเอก บริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง |
| 5. อาจารย์กาพกนก ช่วยชู | อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
นักวิจัย(วช) รหัส 10 - 76972 |
| 6. อาจารย์ ดร.นิชชิญญา นราธูปนนท์ | อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ |

เจ้าหน้าที่โครงการ

- นางสาวเจีระฮายา สะอะ
- นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตระหนักในการกิจในการให้บริการประชาชน รวมทั้งการยกระดับคุณภาพมาตรฐาน และธรรมาภิบาลให้เป็นที่ยอมรับและไว้วางใจจากประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงมหาดไทย โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้ขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าประเมินผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงและขออนุญาตรับเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ ด้วย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบและในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านและเติมข้อความ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มารับบริการและการติดต่อใช้บริการ

1. ความถี่ของการมารับบริการ

- (1) ☐ ครั้ง/เดือน (2) ☐ 2 ครั้ง/เดือน (3) ☐ มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน

2. ช่วงเวลาที่มารับบริการ

- (1) ☐ 8.30 - 12.00 น. (2) ☐ 12.01 - 13.00 น. (3) ☐ 13.01 - 16.30 น.

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ

เพศ

- (1) ☐ ชาย (2) ☐ หญิง

อายุ

- (1) ☐ ต่ำกว่า 20 ปี (2) ☐ 20 - 39 ปี
(3) ☐ 40 - 59 ปี (4) ☐ 60 ปีขึ้นไป

สถานภาพ

- (1) ☐ โสด (2) ☐ สมรส (3) ☐ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

การศึกษา

- (1) ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน (2) ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.
(3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวส. (4) ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
(5) ☐ ปริญญาตรี (6) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ

- (1) ☐ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (2) ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
(3) ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ (4) ☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
(5) ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ (6) ☐ นักเรียน/นักศึกษา
(7) ☐ เกษตรกร / ประมง (8) ☐ อื่นๆ.....

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

- (1) ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท (2) ☐ 5,001 - 10,000 บาท
(3) ☐ 10,001 - 15,000 บาท (4) ☐ 15,001 - 20,000 บาท
(5) ☐ 20,001 - 25,000 บาท (6) ☐ 25,001 - 30,000 บาท
(7) ☐ 30,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ภาพรวม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
7. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน					
8. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้บริการ					
9. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
10. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น					
11. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจกรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม					
ภาพรวม					
ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
12. ความสุภาพ ภิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อ่อนโยน)					
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
14. ความเอาใจใส่ การต้อนรับ มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ภาพรวม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
18. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
20. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
21. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
22. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
23. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
24. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
ภาพรวม					

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

4.1 สิ่งที่ได้รับบริการประทับใจ

.....

.....

.....

4.2 ปัญหา

.....

.....

.....

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

**แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ**

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตระหนักในการกิจในการให้บริการประชาชน รวมทั้งการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและ
ธรรมาภิบาลให้เป็นที่ยอมรับและไว้วางใจจากประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงมหาดไทย โดยได้กำหนดให้มี
การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้ขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าประเมินผลการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงและขอรับรองเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ ด้วย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบและในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านและเติมข้อความ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มารับบริการและการติดต่อใช้บริการ

1. ความถี่ของการมารับบริการ

(1) ☐ ครั้ง/เดือน (2) ☐ 2 ครั้ง/เดือน (3) ☐ มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน

2. ช่วงเวลาที่มารับบริการ

(1) ☐ 8.30 - 12.00 น. (2) ☐ 12.01 - 13.00 น. (3) ☐ 13.01 - 16.30 น.

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ

เพศ

(2) ☐ ชาย (2) ☐ หญิง

อายุ

(1) ☐ ต่ำกว่า 20 ปี (2) ☐ 20 - 39 ปี

(3) ☐ 40 - 59 ปี (4) ☐ 60 ปีขึ้นไป

สถานภาพ

(1) ☐ โสด (2) ☐ สมรส (3) ☐ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

การศึกษา

(1) ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน (2) ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.

(3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวส. (4) ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

(5) ☐ ปริญญาตรี (6) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ

(1) ☐ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (2) ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

(3) ☐ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ (4) ☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ

(5) ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ (6) ☐ นักเรียน/นักศึกษา

(7) ☐ เกษตรกร / ประมง (8) ☐ อื่นๆ.....

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

(1) ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท (2) ☐ 5,001 - 10,000 บาท

(3) ☐ 10,001 - 15,000 บาท (4) ☐ 15,001 - 20,000 บาท

(5) ☐ 20,001 - 25,000 บาท (6) ☐ 25,001 - 30,000 บาท

(7) ☐ 30,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ภาพรวม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
7. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน					
8. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้บริการ					
9. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
10. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น					
11. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม					
ภาพรวม					
ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิบายคดี)					
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ภาพรวม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
18. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
20. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
21. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
22. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
23. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
24. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
ภาพรวม					

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

4.1 สิ่งที่ได้รับบริการประทับใจ

.....

.....

.....

4.2 ปัญหา

.....

.....

.....

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตระหนักในการกิจในการให้บริการประชาชน รวมทั้งการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและธรรมาภิบาลให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจจากประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงมหาดไทย โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้ขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าประเมินผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงและขอรับรองเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ ด้วย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบและในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านและเติมข้อความ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มารับบริการและการติดต่อใช้บริการ

1. ความถี่ของการมารับบริการ

(1) ☐ ครั้ง/เดือน (2) ☐ 2 ครั้ง/เดือน (3) ☐ มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน

2. ช่วงเวลาที่มารับบริการ

(1) ☐ 8.30 - 12.00 น. (2) ☐ 12.01 - 13.00 น. (3) ☐ 13.01 - 16.30 น.

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ

เพศ

(3) ☐ ชาย (2) ☐ หญิง

อายุ

(1) ☐ ต่ำกว่า 20 ปี (2) ☐ 20 - 39 ปี

(3) ☐ 40 - 59 ปี (4) ☐ 60 ปีขึ้นไป

สถานภาพ

(1) ☐ โสด (2) ☐ สมรส (3) ☐ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

การศึกษา

(1) ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน (2) ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.

(3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวส. (4) ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

(5) ☐ ปริญญาตรี (6) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ

(1) ☐ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (2) ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

(3) ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ (4) ☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ

(5) ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ (6) ☐ นักเรียน/นักศึกษา

(7) ☐ เกษตรกร / ประมง (8) ☐ อื่นๆ.....

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

(1) ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท (2) ☐ 5,001 - 10,000 บาท

(3) ☐ 10,001 - 15,000 บาท (4) ☐ 15,001 - 20,000 บาท

(5) ☐ 20,001 - 25,000 บาท (6) ☐ 25,001 - 30,000 บาท

(7) ☐ 30,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจบริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ภาพรวม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
7. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน					
8. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้บริการ					
9. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
10. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น					
11. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม					
ภาพรวม					
ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)					
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ภาพรวม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
18. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
20. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
21. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
22. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
23. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
24. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
ภาพรวม					

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

4.1 สิ่งที่ได้รับบริการประทับใจ

.....

.....

.....

.....

4.2 ปัญหา

.....

.....

.....

.....

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตระหนักในการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชน รวมทั้งการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและ
 ธรรมชาติให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจจากประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงมหาดไทย โดยได้กำหนดให้มี
 การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้ขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าประเมินผลการให้บริการของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงและขอรับรองเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของ
 ผู้ใช้บริการ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ ด้วย

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบและในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านและเติมข้อความ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มารับบริการและการติดต่อใช้บริการ

1. ความถี่ของการมารับบริการ

(1) ☐ ครั้ง/เดือน (2) ☐ 2 ครั้ง/เดือน (3) ☐ มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน

2. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

(1) ☐ 8.30 - 12.00 น. (2) ☐ 12.01 - 13.00 น. (3) ☐ 13.01 - 16.30 น.

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ

เพศ

(4) ☐ ชาย (2) ☐ หญิง

อายุ

(1) ☐ ต่ำกว่า 20 ปี (2) ☐ 20 - 39 ปี

(3) ☐ 40 - 59 ปี (4) ☐ 60 ปีขึ้นไป

สถานภาพ

(1) ☐ โสด (2) ☐ สมรส (3) ☐ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

การศึกษา

(1) ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน (2) ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.

(3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวส. (4) ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

(5) ☐ ปริญญาตรี (6) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ

(1) ☐ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (2) ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

(3) ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ (4) ☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ

(5) ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ (6) ☐ นักเรียน/นักศึกษา

(7) ☐ เกษตรกร / ประมง (8) ☐ อื่นๆ.....

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

(1) ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท (2) ☐ 5,001 - 10,000 บาท

(3) ☐ 10,001 - 15,000 บาท (4) ☐ 15,001 - 20,000 บาท

(5) ☐ 20,001 - 25,000 บาท (6) ☐ 25,001 - 30,000 บาท

(7) ☐ 30,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจบริการงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ภาพรวม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
7. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน					
8. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้บริการ					
9. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
10. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น					
11. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจงรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม					
ภาพรวม					
ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)					
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ภาพรวม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
18. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
20. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
21. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
22. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
23. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
24. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
ภาพรวม					

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ**4.1 สิ่งที่ได้รับบริการประทับใจ**

.....

.....

.....

.....

4.2 ปัญหา

.....

.....

.....

.....

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

การสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง
อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ





