



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพลา

อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

เสนอ

เทศบาลตำบลพลา

ประจำปีงบประมาณ 2561

ศึกษาโดยสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

มิติที่ 2 มิติคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
<p>2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p><input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55</p> <p><input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50</p>	<p>10</p> <p>9</p> <p>8</p> <p>7</p> <p>6</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>	10	<p>-หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น</p> <p>- จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 8,563 คน</p> <p>- จำนวนประชากรผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม</p> <p>ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 96.11 แยกตามงานบริการได้ดังนี้</p> <p>1.งานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล</p> <p>ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.07</p> <p>2.งานด้านการขอดทะเบียนพาณิชย์ของกองคลัง</p> <p>ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.04</p> <p>3.งานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษา</p> <p>ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.22</p> <p>4.งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม</p> <p>ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.10</p>

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ของกองคลัง 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษา 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลจากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 5 งานบริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ปรากฏผลดังนี้

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล	96.07	4.80	0.71	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 2 งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ของกองคลัง	96.04	4.80	0.71	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 3 งานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษา	96.22	4.81	0.70	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 4 งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	96.10	4.81	0.71	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.11	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด

โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.22 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 เทศบาลตำบลพลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง งานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษา และงานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.07 ร้อยละ 96.04 ร้อยละ 96.22 และร้อยละ 96.10

$$\begin{aligned} \text{จำนวน} &= \frac{384.43}{4} \\ &= 96.11 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น โดยคณะกรรมการธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น กับเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนี้ยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการ และใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต การศึกษาประเมินครั้งนี้สำเร็จลงได้ เพราะความร่วมมือของนายกเทศมนตรีตำบลพลา คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่าน ที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

คณะกรรมการธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
กันยายน 2561

สารบัญ

		หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)		ก
คำนำ		ข
สารบัญ		ค
บทที่ 1	ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1 3
	ขอบเขตการดำเนินงาน	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	3
	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
	แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย	5
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	22
	แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการ ให้บริการ	26
	สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลพลา	30
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	37
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	38
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
	การวิเคราะห์ข้อมูล	39
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	41
	การนำเสนอข้อมูล	41
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
	ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
	ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล	47

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการขจัด ทะเบียนพาณิชย์ของกงคลัง	52
ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านความพึงพอใจใน การจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษา	57
ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการขออนุญาต ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกอง สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	62
ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับ บริการของเทศบาลตำบลพลา	67
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	69
ความมุ่งหมายของการศึกษา	69
สรุปผล	70
อภิปรายผล	71
ข้อเสนอแนะ	72
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	
รูปลงพื้นที่	
คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย	

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลพลลา โดยจำแนกตามเพศ	43
ตารางที่ 2	แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลพลลาโดยจำแนกตามอายุ	44
ตารางที่ 3	แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลพลลา โดยจำแนกตามการศึกษา	45
ตารางที่ 4	แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลพลลา โดยจำแนกตามอาชีพ	46
ตารางที่ 5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาลด้านขั้นตอนการให้บริการ	47
ตารางที่ 6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาลด้านช่องทางบริการ	48
ตารางที่ 7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาลด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	49
ตารางที่ 8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาลด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	50
ตารางที่ 9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล ในภาพรวม 4 ด้าน	51
ตารางที่ 10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ของกองคลังด้านขั้นตอนการให้บริการ	52
ตารางที่ 11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ของกองคลังด้านช่องทางบริการ	53
ตารางที่ 12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ของกองคลังด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	54

สารบัญตาราง(ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 13	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ของกองคลังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	55
ตารางที่ 14	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานงานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ของกองคลัง ในภาพรวม 4 ด้าน	56
ตารางที่ 15	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษาด้านขั้นตอนการให้บริการ	57
ตารางที่ 16	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษาด้านช่องทางการให้บริการ	58
ตารางที่ 17	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	59
ตารางที่ 18	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	60
ตารางที่ 19	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษา ในภาพรวม 4 ด้าน	61
ตารางที่ 20	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมด้านขั้นตอนการให้บริการ	62
ตารางที่ 21	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมด้านช่องทางการให้บริการ	63

สารบัญตาราง(ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 22	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	64
ตารางที่ 23	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	65
ตารางที่ 24	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวม 4 ด้าน	66
ตารางที่ 25	แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลพลา	67

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	37
ภาพที่ 2	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	43
ภาพที่ 3	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	44
ภาพที่ 4	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	45
ภาพที่ 5	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	46

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมีได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียว ทุกประเทศที่พัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิบัติการบริการประชาชนให้ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมาทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะกับทุกส่วนราชการโดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2549)

การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางการเมืองการปกครอง จะเห็นได้ว่ารัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น (Jack C. Plano and Others, Political Science Dictionary (Illinois : The Dry Press, 1973), p.147 อ้างใน ประทาน คงฤทธิศึกษากร) ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศเพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงานที่อาจจะไม่สนองต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนั้นการสภาวะของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความมุ่งประสงค์ของ

ชุมชนนั้นๆ จึงเป็นผลให้การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2549)

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐบาลในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจการปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสรุปได้ดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2549) 1) การปกครองส่วนท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้อง มีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และห่วงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด (โกวิท พวงงาม, 2550.) 2) การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ะการหนึ่งก็คือการปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน โดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตย ประชาชนออกเสียงประชามติ (Reference) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น และมีส่วนรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาลท้องถิ่นของตน (โกวิท พวงงาม, 2550.) 3) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่นๆ และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ทั้งนี้การแบ่งเบาภาระดังกล่าวทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญๆ หรือกิจการใหญ่ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม และมีความคล่องตัวในการดำเนินงานของรัฐบาลจะมีมากขึ้น 4) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นตรงเข้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการและปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหให้อุจกุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีก็คือ หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นนั่นเอง 5) การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย 6) การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุด และการบริการถือว่าเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดียอมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย คณะผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการจึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานต่างๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพลหา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล
- 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ของกองคลัง
- 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษา
- 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพลหา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ 2561 ในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลพลหา ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 ถึงเดือนกันยายน 2561 เป็นกรณีตัวอย่าง ในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลพลหา ใน 4 ประเด็นหลัก คือความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้มารับบริการในของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ประจำปี 2561
2. “การให้บริการ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเขตเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง
3. “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ใน 4 ด้าน ดังนี้
 - 3.1) “ขั้นตอนการให้บริการ” หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม
 - 3.2) “ช่องทางการให้บริการ” หมายถึง มีช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว
 - 3.3) “เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถ ให้ความแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
 - 3.4) “สิ่งอำนวยความสะดวก” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ ความสะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอ บ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยใช้เอกสารที่เกี่ยวข้อง อาทิแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ
- 2.5 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลพลลา
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

2.1. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ โกวิทย์ พวงงาม (2553: 16-17) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ (Decentralization) คือการโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆ ของประเทศหรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำ อย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง ดังนั้นจะเห็นว่า การกระจายอำนาจมี 2 รูปแบบ คือ

1. การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น หรือการกระจายอำนาจตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางเรื่องภายในขอบเขตของแต่ละท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควร

2. การกระจายอำนาจตามการบริการหรือการกระจายอำนาจทางเทคนิค หมายถึงการโอนกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้หน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำแยกต่างหากและอย่างเป็นอิสระ ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 4 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 30 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการ ดังนี้ ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจ กิจการให้บริการสาธารณะที่ดำเนินการอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในเวลาดำเนินการที่กำหนด ได้แก่ ภารกิจที่เป็นการดำเนินการซ้ำซ้อนระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในขอบเขตขององค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี และการปฏิบัติงานที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปีเช่นกัน

พร้อมทั้งนี้คณะสังคมนิยมสังคมนิยมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2547) กล่าวไว้ว่า แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 มีหลักการอันเป็นกรอบความคิดที่สำคัญ 3 ประการ คือ ประการแรก หลักความคิดอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายและการจัดบริการสาธารณะ ตลอดจนการบริหารภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริงภายใต้ความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ โดยมีสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นประมุขแห่งรัฐ ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงเสมือนเป็นการมอบความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องรับผิดชอบและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างอิสระ มิใช่เป็นการมอบภารกิจที่รัฐเคยดำเนินการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการแทนเท่านั้น ประการที่สอง หลักความสัมพันธ์ของการบริหารราชการแผ่นดิน กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปรับบทบาท อำนาจ หน้าที่ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นใหม่ ซึ่งราชการส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติการตามหลักในการดำเนินกิจการของรัฐ ในขณะที่ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในภารกิจระดับมหภาคและทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลการดำเนินงานของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ประการที่สาม หลักประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือในการกระจายอำนาจต้องคำนึงถึงการเพิ่มขีดความสามารถ และประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเป็นหลักประกันว่าประชาชนในท้องถิ่นจะได้รับการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเร่งพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ตลอดจนการเร่งส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่น สนับสนุน และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จากหลักการซึ่งเป็นกรอบความคิดสำคัญของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2543) ที่กล่าวว่า การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐ ในระบบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง ลดเหลือภารกิจหลักเท่าที่ต้องทำ เท่าที่จำเป็นและให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริการงานชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมในกลุ่มที่

หลากหลายมีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน ชัดแย้งกันในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถและทรัพยากรที่จำกัด ในการตอบสนองปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่นโดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการกระจายสิ่งต่อไปนี้อาจส่วนกลางให้กับท้องถิ่นได้แก่ หน้าที่เป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ที่เป็นประโยชน์โดยตรงกับท้องถิ่นให้ท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการเอง อำนาจการตัดสินใจเป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจดำเนินการตามหน้าที่ที่ส่วนกลางกระจายไปให้ท้องถิ่นดำเนินการด้านทรัพยากรการบริหาร เป็นการกระจายบุคลากร งบประมาณ เทคโนโลยีที่เหมาะสมให้กับท้องถิ่น ความรับผิดชอบต่อหน้าที่เป็นการกระจายความรับผิดชอบต่อภารกิจ หน้าที่ที่รัฐกับผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชนร่วมกันรับผิดชอบ และความพร้อมเป็นการกระจายความพร้อมที่มีอยู่ในส่วนกลางให้กับท้องถิ่น เพื่อสร้างขีดความสามารถให้แก่ท้องถิ่น เป็นการทำให้ท้องถิ่นมีความเข้มแข็งสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยสยาม เจริญอินทร์พรหม (2553: 93-103) กล่าวว่าหลักเกณฑ์ในการจัดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปัจจุบันควรจะต้องมีการยึดถือเอาหลักเกณฑ์สองประการเป็นหลัก หลักเกณฑ์แรกในเชิงวัตถุประสงค์ของการบริการสาธารณะต้องถือเอาประชาชนในพื้นที่เป็นหลักและอำนวยความสะดวกกับบุคคลทั่วไป หลักเกณฑ์ที่สอง หลักความสามารถในการตอบสนองและแก้ปัญหาในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะมีต่างกันบ้างก็สำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้ จอร์น เจ. คลาร์ก (John J. Clarke, 1957: 87-89 อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม, 2553: 2) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นหมายถึงหน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลางพร้อมทั้ง ประทานคงฤทธิศึกษากร (2542: 15 อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม, 2553 : 2) นิยามว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้ก็จะเกิดองค์กรที่ทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์กรนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง โดยสมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547 : 4-5 อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม, 2553 : 3) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นคือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเองกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับความรู้เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ความหมายของการปกครอง

ท้องถิ่นว่าหมายถึงการปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นที่แต่ละชุมชนปกครองตนเอง โดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบมีอิสระในการใช้ดุลยพินิจ มีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินงานแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาคแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ไม่ได้มีอธิปไตยในตัวเอง แต่ยังคงอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลาง ตามวิธีที่เหมาะสม การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลายรูปแบบแต่ที่สอดคล้องกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยมากที่สุด คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาทิ เทศบาล องค์กรการบริหารส่วนตำบล โดยมีหลักการ ดังนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาทิเทศบาล องค์กรการบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน มีงบประมาณและรายได้เป็นของตัวเอง และคณะผู้บริหาร องค์กรได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นทั้งหมดหรือบางส่วน ซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญช่วยในการแก้ปัญหาของท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาที่สุุดกว่าคนภายนอก ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เท่ากับเป็นการฝึกฝนประชาชนให้ได้รู้เกี่ยวกับการปกครองระดับชาติ แบ่งเบาภาระด้านการเงินและอัตราค่าสิ่งคน หากท้องถิ่นมีความมั่นคงแข็งแรง และมีเสถียรภาพ ประชาชนย่อมมีความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารและมีความรับผิดชอบต่อประชาชนและนอกจากเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลแล้ว ยังฝึกให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง ส่วนสถาบันพระปกเกล้า กล่าวว่าภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียว ย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากหรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไปด้วยเหตุนี้ คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ได้แก่ หนึ่งการปกครองท้องถิ่นสามารถช่วยตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานทางการปกครองจำนวนเล็กๆ ที่มีมากมาย กระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้นๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้นๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือการสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบต่อตามระบอบประชาธิปไตย (Democratic Accountability) สอง การปกครองท้องถิ่น เป็นโรงเรียนประชาธิปไตย

ระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกาในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะ เป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารและที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชนและในที่สุดก็ จะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้และการที่การปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความ เข้าใจในทางการเมืองถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน สาม สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามี ส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองใน ระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่างๆ ภายในชุมชนด้วยตนเองจะเป็นผลให้ ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน สี่ สร้างความชอบธรรม (legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมืองย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่นอาจจะไม่ได้รับการยอมรับในทางตรงกันข้าม หากการตัดสินใจกระทำใน ระดับชุมชนท้องถิ่นมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่าทำให้การตัดสินใจ ในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรมและ ห้า ดำรงหลักเสรีภาพ (liberty) หากใช้อำนาจทาง การเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอน สิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคลและสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้ามการ กระจายอำนาจถึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคลโดยการทำให้อำนาจมีการ กระจัดกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การ ที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึง เป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของ บุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึง พอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2530 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่

ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจ ตามที่ความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (1973 อ้างใน ภนิตา ชัยปัญญา 2541 : 11) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการมีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจพฤติกรรม เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุษฎีภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ (เศกสิทธิ์, 2544 : 6) ไพฑูย์ ช่างเรียน (2542, หน้า 146 - 147) อ้างอิงจาก นริษา นราศรี 2544, หน้า 28) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นความต้องการทางร่างกายมีความรุนแรงในตัวบุคคลในการร่วมกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการทางร่างกาย เป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วจะรู้สึกต้องการความมั่นคง ปลอดภัย เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคงแล้วบุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้นเพื่อให้เป็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม อุทัย หิรัญโต (2523, หน้า 272 อ้างอิงจาก นริษา นราศรี 2544, หน้า 28) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข สอดคล้องกับอุทัยพรหม สุดใจ (2545 : 7) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ เช่นเดียวกับ สุพล เพชรานนท์ (2540 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้ และ อรรถพร คำคม (2546 : 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ และ สายจิตร์ เหมทานนท์ (2546 : 14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไป ได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่ บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พอใจ เช่นเดียวกับ กิลเมอร์ (Gillmer, 1965 , 254 - 255 ที่อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี 2544, หน้า 6) ได้ให้

ความหมายไว้ว่า ผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์กรประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึก มีความสำเร็จในผลงานความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน รวมถึง ซิลเมอร์ (Silmer, 1984, 230 อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สุรปภา 2544, หน้า 9) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทรงบวกหรือทางลบของคนที่มีลักษณะต่างๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ Strauss (1980 อ้างถึงใน เพ็ญแข ซ่อมณี 2544, หน้า 7) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้ ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ ซึ่งมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้ Oskamps (1984, อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สุรปภา 2544, หน้า 11) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย คือความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้ ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคลสอดคล้องกับ วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นธรรมชาติไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าคุณมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของคุณ จึงจะสามารถให้คุณเกิดความรู้สึกพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของคุณให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น สมพงษ์ เกษมสิน (2526) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจของ Maslow ว่า A.H. Maslow ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย และได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ โดยความต้องการมีอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความ

ต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นตามความสำคัญ (a hierarchy of needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่างๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้อง ให้มีการตอบสนอง

2.2.2 การวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้พรคนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่าทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ออมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วๆ ไปซึ่ง ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จะได้ข้อมูลที่แท้จริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจ ยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้น สามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสมและเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

2.2.3 ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (บทเรียนออนไลน์, http://cyberclass.msu.ac.th/cyberclass/cyberclass-uploads/libs/html/๓๐๘๑๓/unit๐๔_๑.html) ได้ให้ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการไว้โดยพเรียนวิชาจิตวิทยาบริการว่า คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วๆ ไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” ความหมายของความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือ

ผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ

1. ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบ นิยาม ของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

1.1.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจ หมายถึงการประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”

1.1.2 สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัด ความว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ” ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า”

1.2 ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยา องค์การความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

ล๊อค (Locke) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงาน และประสบการณ์ทำงานของบุคคลหนึ่ง”

พอร์เตอร์ (Porter) และคณะ ให้นิยามว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องาน และประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างปริมาณของคุณค่าผลตอบแทนที่ได้รับกับผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ”

แครนนี่ (Cranny) และคณะ กล่าวว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึกต่องานอันเป็นผลมาจากการประเมิน เปรียบเทียบส่วนต่างของผลตอบแทนที่ได้รับจริงกับผลตอบแทนที่ปรารถนาหรือคาดว่าจะได้รับ” อาจกล่าวได้ว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้าและผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้” ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบ ที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และ

ผลตอบแทนที่ได้รับจากงาน ในระดับที่ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ” ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกันกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์ การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น จึงได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

2. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในที่นี่จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์กรที่ให้บริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

2.1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหาร การบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

2.1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการได้นำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการ

บริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการ ด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

2.1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

2.2 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรทำให้บริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้อย่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุ่สว่างไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์กร ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์กรบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้า ในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น ใน การตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ให้ใช้บริการอย่าง ใจ ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะ มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อ

สร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2.2.3 ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ การดำเนินงานบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นที่ตัวลูกค้า และความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป เช่น

1.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองของความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ ในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟอาหาร นำอาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับแต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุใด ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

1.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติ ที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่า ควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรืออาจพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับ

ความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Unconformities) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่ง และคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรงผม ประมาณ 1 ชั่วโมง ปรากฏว่าไม่มีลูกค้าอื่นและช่างทำผมว่างอยู่หลายคนจึงช่วยกันตกแต่งทรงผมอย่างประณีต ตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่า ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ ลูกค้าก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบ)

1.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็เปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใดได้ แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ เช่น ลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและเลือกซื้อที่ตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนสินไหมพนักงานขายให้ความดูแลอย่างดี กล่าวคำขอโทษ และเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้ พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจมาเป็นความรู้สึกพึงพอใจ และยิ่งรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่องและเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

2. องค์ประกอบความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและรับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการ ในแต่ละสถานการณ์บริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

2.1 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมาก

น้อยเพียงใด เช่น ลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะ ได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้า ณาการจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควร จะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2.2 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะ รับรู้ ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงการบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาท หน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วย อธิยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความ สุขภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบ ข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อ ด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการสามารถแสดงได้จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิด จากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการ บริการ และกระบวนการนำเสนอบริการ ในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่ง ถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการ มีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับ บริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรง กันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้บริการได้รับจริงไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้บริการย่อมเกิดความ ไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

2.2.4 ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ คุณค่าสำคัญสู่ความสำเร็จใน การบริการ คือความพึงพอใจในลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการนั้น คือการที่ลูกค้าได้สิ่งที่คาดหวัง ไว้ ในการที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ย่อมเกี่ยวข้องกับ การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มี บทบาทมีความสำคัญในการรับรู้ ความต้องการของการรับบริการและการสนองตอบบริการตามความ ต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาก น้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมี ความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบ ก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็ม ความสามารถ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อ

การบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบ สิ่งที่ได้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

1.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

1.1.1 ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการ ที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการ ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตรประจำวัน วิธีการใช้ หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอ บริการ เป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

1.1.2 ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการ ที่ผู้บริกรยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความตั้งใจที่จ่าย (Willingness to pay) ของผู้บริการ ทั้งเจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการ ที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนพิจารณาจากราคาค่าบริการ ตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

1.1.3 สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพอใจต่อการบริการ หน้าเส ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

1.1.4 การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการให้บริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะมีทัศนคติกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

1.1.5 ผู้ให้บริการ/ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ ส่วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหารโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและตอบสนองบริการที่ลูกค้า ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

1.1.6 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการ

บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

1.1.7 กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก ถอนอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนในการติดต่อองค์กรต่างๆ เป็นต้น

1.2 ระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งออกได้ 2 ระดับ คือ

1.2.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

1.2.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจ หรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้บริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับความต้องการ เช่น ลูกค้าสั่งอาหาร แล้วนั่งรอเป็นเวลานาน

2. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้ให้บริการต่อการบริการ คาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในการดำเนินงานบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมและนโยบายของงานบริการแต่ละประเภท

2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

2.1.1 ลักษณะงาน ความน่าสนใจ และความท้าทายของงานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ได้ทำงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ และมีโอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จ ด้วยความสามารถของผู้กระทำ ย่อมทำให้บุคคลนั้นมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจและเกิดความผูกพันต่องานนั้น

2.1.2 การนิเทศงาน การชี้แนะทางการดำเนินงานที่เหมาะสม จากผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศ นับเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานบริการกับผู้นิเทศงานจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

2.1.3 เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามี

ความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกที่ดีต่อกันมีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายให้ดำเนินไปตามบทบาท ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

2.1.4 ค่าจ้าง ปริมาณรายได้ หรือเงินเดือน เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความยุติธรรม ความเสมอภาคในการจ้างและวิธีการให้ค่าจ้าง ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน นั่นคือการให้ค่าจ้างในอัตราที่พอเหมาะแก่กับลักษณะงานและความสามารถของพนักงาน รวมทั้งการขึ้นเงินเดือนให้ตามโอกาส

2.1.5 โอกาสการก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง การเสนอความดีความชอบ ตลอดจนการยอมรับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความก้าวหน้า และรับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้นตามลำดับขั้นของงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสำหรับพนักงาน

2.2 ประเภทของความพึงพอใจของผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.2.1 ความพึงพอใจในลักษณะงาน เป็นความพึงพอใจทั่วๆ ไปในภาพรวมเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ

2.2.2 ความพึงพอใจในองค์ประกอบของการทำงาน เป็นความพึงพอใจเฉพาะในการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจต่อรายได้และผลประโยชน์

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้บริการและผู้ให้บริการ ตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้บริการ คือเป็นกลยุทธ์สำคัญของการบริหารการบริการและการตลาดสมัยใหม่ หรือที่เรียกว่า “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ซึ่งนำเสนอโดยเฮสเก็ตต์ (Heskett) ได้กล่าวเน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์กรและความพึงพอใจภายนอกองค์กรให้มีความเชื่อมโยงกันเรียกว่า “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” แสดงให้เห็นว่าบริการที่ดีมีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการ ที่ได้รับทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และมีรายได้ที่ดี เมื่อกิจการมีรายได้สูงก็สามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานได้สูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย และสามารถรักษานักงานไว้เป็นการลดสถานการณ์ลาออกหรือเปลี่ยนงานของพนักงานทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงาน และสามารถตอบสนองบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าก็ย่อมพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อเนื่องไปตลอดจนเกิดเป็นความสำเร็จของกิจการบริการดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้

ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จ ในการดำเนินงานบริการจำเป็นต้องที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการ จึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของรัฐบาล ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่ได้รับการมอบการกระจายอำนาจมาจากรัฐบาล จึงมีหน้าที่หลัก คือ การบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ด้วยหัวใจไปลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐหรือท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐหรือท้องถิ่นจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความมั่นคง ปลอดภัยในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม จากความสำคัญของบริการสาธารณะดังที่ได้กล่าวมา และเพื่อความเข้าใจในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอเนื้อหา ซึ่งประกอบด้วย

- (1) ความหมายของบริการสาธารณะ และ
- (2) การจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

2.3.1 ความหมายของบริการสาธารณะ

Leon Duguit (1928) ได้ให้คำจำกัดความของบริการสาธารณะว่า คือกิจกรรมทุกประเภทที่ผู้ปกครองจะต้องก่อให้เกิดขึ้นจริงโดยประกันหรือรับรอง ตลอดจนจัดระบบระเบียบและการควบคุม เนื่องจากการเกิดขึ้นของกิจกรรมดังกล่าวเป็นสิ่งที่ไม่ได้ในการก่อให้เกิดและพัฒนาสังคมแห่งการพึ่งพาอาศัยกันในความเป็นจริง และที่สำคัญที่สุดกิจกรรมดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้จริงก็ต่อเมื่อมีการแทรกแซงเข้ามาจัดการของผู้ปกครอง

Gaston Jeze (1928 ,p, 16) ได้กล่าวเอาไว้ว่า บริการสาธารณะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เฉพาะเมื่อมีความต้องการของส่วนรวมหรือมีผลประโยชน์สาธารณะที่จะต้องดำเนินการและผู้ปกครองของประเทศนั้นได้ตัดสินใจดำเนินการในขณะนั้น โดยวิธีการของบริการสาธารณะ

Rene Chapus (2000) ได้ให้คำจำกัดความของบริการสาธารณะว่ากิจกรรมอย่างหนึ่ง อย่างใดจะเป็นกิจกรรมสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้น เพื่อสาธารณะ

ประโยชน์

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรม (Activity) ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยประกอบด้วยการเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง และกิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

ประยูร กาญจนดุล (2547, หน้า 108) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะ ว่าหมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างสม่ำเสมอภาคเท่าเทียมกัน

จากความหมายของนักวิชาการที่กล่าวถึง จะพบว่า Leon Duguit, Jeze Gaston, นันทวัฒน์ บรมานันท์, ประยูร กาญจนดุล ได้กล่าวถึงอย่างสอดคล้องกันว่าบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ และที่สำคัญนักวิชาการทุกท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่าบริการสาธารณะเกิดขึ้นจากการยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้การบริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบายและได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ก็ถือว่าบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด

2.3.2 การจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ บริการสาธารณะที่จัดทำโดยระบบราชการหรือในรูปแบบส่วนราชการนั้นเป็นบริการสาธารณะที่รัฐหรือฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำเอง โดยใช้องค์กรหรือหน่วยงานของรัฐหรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้จัดทำและเป็นผู้รับผิดชอบด้านงบประมาณ (อรทัย ก๊กผล และคณะ, 2549, หน้า 17) ซึ่งคำว่า “ส่วนราชการ” นั้น หมายความว่าหน่วยงานของรัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลหรือมีระบบการทำงานที่เป็นแบบแผน มีการลำดับ ชั้นบังคับบัญชากันตามความชำนาญเพื่อความเหมาะสม มีการกำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนมีระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงาน โดยมีวินัย ควบคุมในการประพฤติของราชการ เป็นต้น โดยภารกิจหลักที่ถือว่าเป็นหน้าที่ที่ส่วนราชการต้องดำเนินการ นั้นได้แก่ บริการสาธารณะที่ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดสำหรับประเทศไทยมีการจัดแบ่งการจัดทำบริการสาธารณะในระบบหรือรูปแบบส่วนราชการเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย

(1) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งเป็นการบริหารที่ยึดหลักการรวมอำนาจทางการบริหารและการตัดสินใจดำเนินการขั้นสุดท้ายไว้ที่ส่วนกลาง (Centralization) โดยองค์การราชการส่วนกลาง คือ กระทรวง ทบวง กรม และส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรม สำหรับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยราชการบริหารส่วนกลางส่วนใหญ่จะเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนทั้งประเทศ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การป้องกันสาธารณภัย การป้องกันประเทศ การศึกษา การสาธารณสุข และการคลัง เป็นต้น

(2) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งหมายถึง หน่วยงานภายใต้การสังกัดของกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ที่ได้แบ่งแยกออกไปดำเนินการจัดทำการปกครองประเทศตามหลักการแบ่งและมอบอำนาจปกครอง (De Concentration) เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตการปกครองนั้น โดยมีเจ้าหน้าที่ของราชการส่วนกลาง ซึ่งได้รับการแต่งตั้งออกไป ระจำตามเขตการปกครองต่างๆ ในส่วนภูมิภาค เพื่อบริการราชการ ภายใต้การบังคับบัญชาของราชการส่วนกลางที่ได้รับการแบ่งอำนาจให้ไปดำเนินการแทน การบริหารราชการส่วนภูมิภาคนี้แบ่งออกเป็นหลายระดับ ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน

(3) การจัดทำระบบสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการบริหารงานตามลักษณะของการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยเป็นการบริหารงานที่ส่วนกลางได้กระจายอำนาจอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ประชาชนท้องถิ่นได้ปกครองกันเอง ซึ่งอยู่ในรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนภายในเขตพื้นที่นั้นๆ ดังนั้นการบริหารท้องถิ่นโดยคนภายในท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามานับเป็นการกระจายอำนาจทางการบริหารให้ท้องถิ่นอย่างแท้จริง ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบลและรูปแบบพิเศษ ซึ่งใช้ได้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา สำหรับการบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทรัฐ มอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ในเขตท้องถิ่นนั้น เช่น การดูแลรักษาความสะอาด การจัดให้มีน้ำประปา และการจัดให้มีสถานพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น ทั้งนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ดำเนินการได้โดยอิสระ โดยส่วนกลางเพียงเข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นคือกิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน เฉพาะท้องถิ่นที่แยกออกจากกิจกรรมของรัฐเป็นภารกิจที่มีวัตถุประสงค์และลักษณะในการให้บริการโดยอยู่ในความอำนาวยการหรือควบคุมของท้องถิ่น อย่างไรก็ตามบริการสาธารณะท้องถิ่นถือเป็นภารกิจที่

สำคัญ มีความหลากหลาย แต่เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องขีดความสามารถและจำนวนประชากรที่แตกต่างกัน รวมไปถึงเพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ ทำให้ในบางกรณีท้องถิ่นไม่อาจจะทำบริการสาธารณะได้เองทั้งหมดจึงอาจมีการโอนอำนาจบางอย่างให้แก่หน่วยงานอื่นร่วมดำเนินการแทนหรือมอบหมายให้องค์กรอื่นดำเนินการให้โดยเหตุดังกล่าวจึงเห็นได้ว่าการดำเนินกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ย่อมสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจัดการบริการนั้นๆ ด้วยตัวเอง หรืออาจมอบหมายให้เอกชนทำทั้งหมดก็ได้ ในขณะที่เดียวกันก็มีอำนาจให้องค์กรหรือองค์กรหนึ่งซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลอีกนิติบุคคลหนึ่ง แยกต่างหากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทน โดยสามารถควบคุมองค์กรนั้นได้อย่างใกล้ชิด หรือท้องถิ่นต้องการทำในลักษณะมหาชนก็อาจจัดตั้งสหกรณ์ขึ้น แต่หากต้องการจัดทำในระบบธุรกิจเพื่อให้เกิดความคล่องตัว ก็สามารถจัดตั้งบริษัทจำกัดของตนเอง หรือจะถือหุ้นในบริษัทจำกัดกับบุคคลอื่นก็ได้ ทั้งนี้อาจกล่าว โดยสรุป อาจแบ่งวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นได้เป็น 5 วิธีการใหญ่ๆ คือ

1) วิธีที่ 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง หมายถึงในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเอง โดยใช้บุคคลหรือเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นด้วยเงินงบประมาณของท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวสามารถแยกย่อยออกเป็น 2 กรณี คือ

1. การจัดทำในรูปแบบของส่วนราชการทั่วไป คือ สำนักงานหรือกองต่างๆ และ
2. การจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาโดยให้หน่วยงานเหล่านี้มีกฎระเบียบของตนเองโดยเฉพาะ ตลอดจนมีระบบงบประมาณและการคลังแยกต่างหากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การตั้งหน่วยงานขึ้นเพื่อประกอบการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

2) วิธีที่ 2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น การจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการนี้ อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง โดยหากมีการร่วมดำเนินการกับองค์กรอื่น ก็จะสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์มากขึ้น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวแยกย่อยออกเป็น 2 กรณี เช่นเดียวกับวิธีการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง คือ

1. การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นโดยไม่จัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ ซึ่งเป็นการดำเนินการในรูปแบบของการจัดทำความตกลงร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ
2. การจัดทำร่วมกับบุคคล หรือนิติบุคคลอื่นโดยจัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ มี 2 วิธีการ คือ การดำเนินการในรูปแบบสหวิทยาการและการจัดตั้งบริษัทจำกัด

3) วิธีที่ 3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งองค์การมหาชน (ท้องถิ่น) หรือรัฐวิสาหกิจ

ขึ้นมาดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวคิดและวิธีการใหม่เพื่อแก้ไขข้อจำกัดของดำเนินการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่นในรูปแบบส่วนราชการเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการดำเนินการในรูปแบบนี้จะมีการจัดตั้งนิติบุคคลขึ้นต่างหากโดยมีกฎระเบียบของตนเอง โดยเฉพาะ ดังนั้นจึงมีความคล่องตัวทางการบริหารจัดการสูง อย่างไรก็ตามในปัจจุบันยังไม่มีมาตรการกฎหมายองค์การมหาชนท้องถิ่นขึ้นมาแต่ประการใด โดยหากจะดำเนินการก็จะต้องมีการตรากฎหมายขึ้น

4) วิธีการที่ 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการหรือซื้อบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดบริการสาธารณะโดยการซื้อบริการจากเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐ โดยไม่จำเป็นต้องไปจัดตั้งหน่วยงานของตนเองขึ้นมาดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะให้สูญเสียงบประมาณและค่าใช้จ่ายด้านบุคคล ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้ ควรเป็นการซื้อบริการ จากหน่วยงานที่มีความพร้อมและมีศักยภาพในการจัดทำบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพมากกว่าการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ซึ่งตามหลักของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) อาจเรียกวิธีการลักษณะดังกล่าวนี้ว่า “Purchaser-Provider Arrangement : PPA)

5) วิธีที่ 5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้ชุมชนหรือประชาชนดำเนินการกันเอง วิธีการดังกล่าวนี้ เกิดขึ้นมาภายใต้บริบทใหม่ของการบริหารการปกครองที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วม ทั้งในด้านการดำเนินการกำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบ (People’s audit) ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภารกิจบริการสาธารณะบางประเภท โดยการจัดการบริการสาธารณะประเภทนี้เหมาะสมกับภารกิจที่เป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนในพื้นที่หรือเป็นเรื่องของประชาชนเอง ซึ่งต้องการระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นและระบบที่สามารถดึงการมีส่วนร่วมของประชาชนได้สูง โดยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่เป็นผู้ควบคุมกำกับดูแลวางมาตรฐานการดำเนินการให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย อำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ เช่น สนับสนุนงบประมาณ ความรู้ด้านวิชาการและมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ประชาชนดำเนินการ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ

Millet (1954,p.13) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของบริการ คือการสร้างความปลอดภัยในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกัน ในการให้บริการประชาชน

หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะ ต้องตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวน การให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้ เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ โดยยึด ประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุด ให้บริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยการใช้ทรัพยากรเท่าที่มี แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือการรักษาระดับการ ให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ ได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการศึกษา ของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่เขา ต้องการ ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้อง ประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้ ประการที่สองการตอบสนอง ประกอบด้วย การเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะ ให้บริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถ ประกอบด้วยความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถใน ความรู้วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่การเข้าถึงการบริการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการเข้าถึงการใช้ บริการสะดวก ระเบียบ ขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ให้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ประการที่หกการสื่อสาร ประกอบไปด้วย มีการสื่อสาร ชี้แจงขอบเขต และลักษณะการให้บริการ มีการ อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประการที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบไปด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการ ที่เก้า ความเข้าใจประกอบด้วยการเรียนรู้ ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ การให้ ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบไปด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่อยำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการการจัดสถานที่

ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารภาครัฐ แนวใหม่ ผลผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูง โดยจ้างค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วน เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐาน การให้บริการเช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตัวเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่นๆ เช่น บริการซักแห้ง เป็นบริการที่ลดคนไข้ หรือการใช้เตารีด การออกแบบการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้ง จะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

Millet (1954,p.397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ หรือสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้น เป็นที่น่าพอใจหรือไม่ วัดได้จากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็ว คือการให้บริการในลักษณะจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้าน ปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

วรงค์ จันทรร (2544) ได้ศึกษาและได้พัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศการปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพต้องให้ความสำคัญกับการนำเสนอวิธีการบริการคุณภาพ โดยเน้นผลผลิตตรงตามความต้องการของหน่วยงาน การให้ความมั่นใจว่ามีการแก้ไขปรับปรุงที่เหมาะสม หากมีสิ่งผิดพลาดต้องแก้ไข ชี้แจง ขอโทษและการมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม จัดหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องตรง สมบูรณ์ จัดให้มีทางเลือกในการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาเพื่อประเมินผลด้านการปรับปรุงการให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถให้การเสนอแนะได้

Hoffman and Bateson (2006) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ บริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย

จะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอ ให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับชั้นนำ การบริการนั้นๆ ดังนั้นการให้บริการควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้ คือ

(1) หลักความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดทำให้นั้นจะต้องตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะมิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ใช่ว่าทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

(3) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

(4) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ และ

(5) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไปโดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีเชิงงานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการกระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มีอิสระภาคีรัฐมีบทบาทมากขึ้น (Rhodes, 1996)

เรวัต แสงสุริยงค์ (2547) ได้ทำการศึกษาการทำบริการอิเล็กทรอนิกส์ : ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery - ESD) มุ่งเน้นการให้บริการต่อประชาชน คือประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง การให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทางจะใช้แบบใหม่ หรือโทรศัพท์ โทรสารที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและแนะนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยงานไปใช้กับศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (Government to gateway) โดยรูปแบบของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ 4 รูปแบบ คือ รัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizen-G2C) เป็นเว็บที่บริการประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง รูปแบบที่สอง คือ บริการของรัฐสู่ธุรกิจ (Government to

Business-G2B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้างเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government G2G) เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Intra and inter administration) และ รูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ Government to Foreign-G2F) เป็นบริการระหว่าง รัฐบาลหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

2.5 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง¹

ประวัติความเป็นมา

ความหมาย คำว่า “พลา” จากคำบอกเล่าของผู้สูงอายุในพื้นที่บอกว่ามาจากคำว่า “พักกล้า” แปลความได้ว่าเป็นการ “พักเหนื่อย” ซึ่งสันนิษฐานได้ว่าเป็นบริเวณที่ “พักกองทัพ” ของพระเจ้าตากสิน ตามเส้นทางเดินทัพสู่เมืองจันทบุรี เมื่อครั้งกรุงศรีอยุธยาแตกปี พ.ศ. 2310 แหลมสน” มีชื่อปรากฏใน เส้นทางเดินทัพตามชายทะเลตั้งแต่ท่าเกสือ นางจอมเทียน สัตหีบ(หนองไก่เตี้ย) ช่องแสมสารและแหลมสน (ศาสตราจารย์วัช ภูณโกทก, ประวัติศาสตร์หัวเมืองภาคตะวันออก, สมเด็จพระเจ้าตากสินกับแผ่นดิน ระยอง ศูนย์วัฒนธรรมจังหวัดระยอง)

“แหลมสน” ก็คือบริเวณ “ทุ่งสนามควาย” ในปัจจุบันเป็นที่ตั้งสำนักงานเทศบาลตำบลพลา มี บ่อน้ำน้ำที่จิตสันทิ อยู่ห่างจากชายหาดไม่มากนัก สันนิษฐานว่าเป็นบ่อที่กองทัพขุดขึ้นเพื่อใช้น้ำ

จากที่กล่าวมาก็พอที่จะสรุปได้ว่า คำว่า “พลา” น่าจะมาจากคำว่า “พักกล้า” ตามคำบอกเล่า ของท่านผู้สูงอายุในพื้นที่อีกทั้งเมื่อสร้างวัดก็ใช้ชื่อว่า “วัดพลา” ซึ่งแปลว่า “กำลัง” ครั้นเมื่อตั้งชื่อ โรงเรียนก็ใช้ชื่อว่า “โรงเรียนวัดพลา(พลากรบระชาอนุกุล)” ตัวสร้อยมีความหมายว่า “กองกำลังที่รวมโดย ประชาชน” เพราะฉะนั้นที่กล่าวว่าที่นี่เป็นสถานที่พักทัพก็คงจะเป็นจริงตามข้อสันนิษฐาน

ความเป็นมาของหมู่บ้านพลา

“หนองม่วง” คือชื่อดั้งเดิมของหมู่บ้านเล็กๆ ที่มีขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 5 คาดว่าเป็นหลัง สงครามโลกครั้งที่ 1 ปัจจุบันบริเวณดังกล่าวเป็นอาณาของสนามบินอู่ตะเภา บริเวณนี้มีหนองน้ำจิตสืชาว มีปลาชุกชุมรอบๆ เป็นที่ลุ่มเหมาะในการทำนาข้าว บริเวณโดยรอบเป็นป่าไม้เบญจพรรณ ต้นไม้ใหญ่เป็น ประโยชน์ของหมู่บ้านก็คือ “ยางใต้” นอกจากจะนำมาทำบ้านแล้ว น้ำยางยังมีประโยชน์อย่างมากนั้น คือ นำน้ำยางมาทำเป็นเชื้อเพลิง แสงสว่างที่เราเรียกกันว่า “ใต้” ไม้ยางมีอยู่เป็นจำนวนมากจนกลายเป็น พืชเศรษฐกิจในขณะนั้น

หมู่บ้านหนองม่วงเจริญขึ้นอย่างรวดเร็วมีคนต่างถิ่นอยู่รวมทำมาหากิน จับจองที่ดินเน้นที่ทำมา หากินจนทำให้มีการขาดแคลนน้ำ ต้องเดินทางมาหาบน้ำที่บ่อหนองสิ๊ก หนองจำรุง บ่อน้ำจิตแหลมสนไป

¹เทศบาลตำบลพลา <http://www.pata.go.th/index.php?lay=show&ac=article&id=539983914&Ntype=34>

ใช้บริโภค เมื่อเป็นอย่างนี้ประชาชนต่างก็ขยายครอบครัวไปตั้งถิ่นฐานใหม่ในที่ที่มีแหล่งน้ำ และสะดวกในการค้าขายแลกเปลี่ยนสินค้ากับพ่อค้าในเมืองระยองที่ท่าเรือหวาดหลัว

การย้ายประชากรก็แบ่งเป็นกลุ่ม เป็นชุมชนย่อย 3 กลุ่มคือ บ้านจำรุง บ้านพลา บ้านตะกาด ขณะเดียวกันก็มีคนต่างถิ่นเข้ามาอยู่ร่วมกันขึ้นจนกลายเป็นชุมชนใหญ่ และเริ่มจัดการในเรื่องการจับจองแบ่งปันที่ทำมาหากิน และมีการขอขึ้นทะเบียนที่ดินของกันและกัน “วัดพลา” ทราบว่าดั้งเดิมตั้งอยู่ในหมู่บ้านหนองม่วงใกล้สนามบินอู่ตะเภา ระหว่างบ้าน ก.ม.16 กับหมู่บ้านพลาในปัจจุบันนี้ เมื่อประชาชนอพยพย้ายออกมาหมู่บ้านใหม่ ก็ทิ้งให้รกร้างไม่มีการบูรณะ และย้ายมาตั้งใหม่ในพื้นที่ในปัจจุบัน ส่วนผู้ที่ริเริ่มสร้างวัดและเข้าจับจองที่ดินเป็นที่ดินของวัดไม่ทราบแน่ชัดว่าเป็นของใคร ทราบว่ามีการสร้างวัดเมื่อปี พ.ศ. 2439 โดยมี “อาจารย์อ่อง” เป็นเจ้าอาวาสองค์แรก ชื่อของวัดก็คือ “วัดพลา” ต่อมาในปี พ.ศ. 2441 ก็มีผู้อพยพจากตัวเมืองระยองมาตั้งบ้านเรือน เพื่อประกอบอาชีพค้าขาย ได้สร้างกุฏิ 3 หลัง หอสวด 1 หลัง โรงครัว 1 หลัง ภายหลังให้วัดเพิ่มขึ้น และมีการบูรณะให้เจริญมาจนทุกวันนี้

เมื่อมีวัดเป็นที่หล่อหลอมคนให้มารวมกันเพื่อปฏิบัติศาสนกิจ เปรียบได้เหมือนการรวมคนมาอยู่ร่วมกันมากขึ้น ดังนั้นทางราชการจึงประกาศให้พื้นที่นี้ยกฐานะพื้นที่เป็นตำบล ชื่อ “ตำบลพลา” มีพื้นที่การปกครองครอบคลุมไปถึงหมู่บ้าน “เขาครอก” ทางด้านทิศเหนือหมู่บ้าน “เนินกระปรอก” ทางด้านทิศตะวันออก หมู่บ้าน “อู่ตะเภา” ทางด้านทิศตะวันตกและทิศใต้ติดอ่าวไทย โดยแต่งตั้ง นายไหล เอี่ยมละออง เป็นกำนันคนแรก

เนื่องจากพื้นที่ตำบลพลาในขณะนั้นมีพื้นที่กว้างขวางมาก ยากต่อการปกครอง ต่อมาทางราชการจึงแบ่งพื้นที่การปกครองเป็น 3 ตำบล คือ ตำบลพลา ตำบลสำนักท้อน และตำบลบ้านฉางส่วนตำบลพลาขณะนี้มีพื้นที่การปกครอง 66 ตารางกิโลเมตร มีหมู่บ้าน 6 หมู่บ้าน มีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเทศบาลชื่อ “เทศบาลตำบลพลา”

ขนาดพื้นที่และที่ตั้งของเทศบาล

ที่ตั้ง เทศบาลตำบลพลา อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของอำเภอบ้านฉาง ห่างจากอำเภอบ้านฉางประมาณ 6.5 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดระยอง 33 กิโลเมตร

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักท้อน
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	เทศบาลตำบลบ้านฉางและเทศบาลเมืองบ้านฉาง
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ชายฝั่งทะเลอ่าวไทย ยาวประมาณ 8 กิโลเมตร
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	อบต.พุดตาหลวง อ.สัตหีบ จ.ชลบุรี

เนื้อที่ เนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 66 ตร.กม. พื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ในเขตสนามบินอู่ตะเภา

ภูมิประเทศ

- พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ ดินชายทะเลและภูเขา
- พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นดินทราย

จำนวนหมู่บ้าน 6 หมู่บ้าน แยกเป็น

- หมู่บ้านที่อยู่ในพื้นที่เขตของเทศบาลตำบลพลา ทั้งหมู่บ้านมีจำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 5, หมู่ที่ 6, หมู่ที่ 7

- หมู่บ้านที่อยู่ในพื้นที่เขตของเทศบาลตำบลพลาบางส่วนมีจำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 , หมู่ที่ 2 , หมู่ที่ 4

จำนวนประชากรของตำบล

จำนวนประชากรในเขตเทศบาล 8,563 คน เป็นประชากรหญิงจำนวน 4,301 คน ประชากรชายจำนวน 4,262 คน และจำนวนครัวเรือน 4,982 (ข้อมูลเดือน กรกฎาคม 2561)

ข้อมูลอาชีพของตำบล

1. อาชีพประมงเรือเล็ก
2. อาชีพค้าขาย
3. อาชีพทำสวน ทำไร่

ข้อมูลสถานที่สำคัญของตำบล

1. วัดคลองทราย
2. วัดพลา
3. โรงเรียนวัดพลา
4. โรงเรียนวัดคลองทราย
5. สนามกอล์ฟอีสเทิร์นสตาร์
6. สำนักงานเทศบาลตำบลพลา
7. สนามบินอู่ตะเภา
8. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลพลา
9. โรงเรียนสองภาษา
10. โรงเรียนนานาชาติสวนระยอง
11. ชายหาดพลา

มีชุมชน 8 ชุมชน ได้แก่

- | | |
|---------------------------|--------|
| 1. ชุมชนสกุลทอง รวมใจ | หมู่ 1 |
| 2. ชุมชนทุ่งสนามควายพัฒนา | หมู่ 2 |
| 3. ชุมชนทุ่งโปร่งใหม่ | หมู่ 4 |
| 4. ชุมชนพลาสามัคคี | หมู่ 5 |
| 5. ชุมชนเอื้ออาทรพัฒนา | หมู่ 5 |
| 6. ชุมชนบ้านตะกาดร่วมใจ | หมู่ 6 |
| 7. ชุมชนบ่อกบสามัคคีพัฒนา | หมู่ 6 |

8. ชุมชนบ้านคลองทรายพัฒนา หมู่ 7

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1. การคมนาคม

- ลาดยางทั้งตำบล 33 สาย
- ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก 42 สาย
- ถนนลูกรัง 5 สาย
- ถนนหินคลุก 1 สาย

2. การไฟฟ้า

- การใช้ไฟฟ้าใช้ทั้งสิ้น 6 หมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 95 ของครัวเรือนทั้งหมด

3. การสื่อสาร

- ระบบเสียงตามสาย/หอกระจายข่าวในพื้นที่เทศบาล

4. แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ,ลำห้วย 3 สาย
- บึง,หนอง และอื่นๆ 1 แห่ง

5. แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย 1 แห่ง บ่อน้ำตื้น มีเกือบทุกครัวเรือน บ่อโยก 5 แห่ง

ข้อมูลอื่นๆ

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

- ทะเล

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

โครงสร้างทางเศรษฐกิจประชาชนในตำบลพลาสส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ การประมง

ค้าขาย การเกษตรกรรม

ความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ

1. โรงแรม จำนวน 1 แห่ง
 - โรงแรมพลาคลิฟบีชรีสอร์ท)
2. คอนโด จำนวน 1 แห่ง
 - บ้านอวานคลิฟบีชคอนโดเทล)
3. โครงการหมู่บ้านจัดสรร จำนวน 3 โครงการ
4. สถานีจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 1 แห่ง
5. บริษัท จำนวน 3 บริษัท
 - บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
 - บริษัท กันตสหกิจ,

- บริษัท ซี สตาร์พรีฟเพอร์ติส จำกัด
- 6. รีสอร์ท/บังกะโล 4 แห่ง
- 7. ห้องเช่า 26 แห่ง
- 8. ร้านอาหาร จำนวน 28 ร้าน

ข้อมูลด้านสังคม

- โรงเรียนในพื้นที่ จำนวน 3 แห่ง แยกเป็น
1. โรงเรียน (ราชการ) จำนวน 2 แห่ง
 2. โรงเรียน (เอกชน) จำนวน 2 แห่ง
- วัด โบสถ์ มัสยิด จำนวน 3 แห่ง
- ศูนย์บริการสาธารณสุข/สถานเอนามัย จำนวน 1 แห่ง
- สถานที่ราชการ จำนวน 4 แห่ง ได้แก่
1. เทศบาลตำบลพลา
 2. สถานเอนามัยตำบลพลา
 3. โรงเรียนวัดพลา (หมู่ที่ 5)
 4. โรงเรียนบ้านคลองทราย (หมู่ที่ 7)
- สวนสาธารณะ/สนามกีฬา จำนวน 3 แห่ง

วิสัยทัศน์การพัฒนา เทศบาลตำบลพลา

“เทศบาลตำบลพลาจะเป็นเทศบาลตำบลที่มีแหล่งท่องเที่ยว สะอาดตา บำรุงรักษาพัฒนาถนน ดูแลคุณภาพคน ชุมชนน่าอยู่ พื้นฟูสิ่งแวดล้อม”

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.(2559) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรางพิบูล อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ในงานบริการ 4 ด้าน คือ 1. ขั้นตอนการให้บริการ 2. ช่องทางการให้บริการ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. สิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดประเมินความพึงพอใจในการะงาน 5 งาน คือ 1) งานด้านการบริการและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 2) งานด้านการก่อสร้างและซ่อมบำรุงรักษาทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ท่อระบายน้ำ ฯลฯ 3) งานด้านการบริการสาธารณะด้านการให้บริการสวัสดิการผู้พิการ 4) งานด้านการจัดบริการสาธารณะด้านการรักษาและการสืบสานขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น และ 5) งานด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยครอบคลุมประเด็นตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลรางพิบูล จำนวน 1,115 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยประเมินด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ร้อยละความพึงพอใจและวิเคราะห์เนื้อหาในส่วนของข้อเสนอแนะ ผลของการ

ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการบริการและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 93.25 ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 92.81 ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.35 ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.48

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.(2560) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวังตะเคียน อำเภอหนองมะโมง จังหวัดชัยนาท ในงานบริการ 4 ด้าน คือ 1. ขั้นตอนการให้บริการ 2.ช่องทางการให้บริการ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. สิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดประเมินความพึงพอใจในภาระงาน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านรายได้หรือภาษี ผลจากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.02 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.59) ลำดับที่ 1 คือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.58) ลำดับที่ 2 คือ งานด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.58) ลำดับที่ 3 คือ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.59) และลำดับที่ 4 คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.90 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.60)

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.(2560) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านงานทะเบียนราษฎร 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านงานบริการสาธารณสุข 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการจัดเก็บรายได้ 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านงานป้องกันสาธารณภัย และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.72 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.60) ลำดับที่ 1 คือ งานป้องกันสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.60) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ

95.78 (\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.60) ลำดับที่ 3 คือ งานทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.71 (\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.61) และลำดับที่ 4 คือ งานด้านการจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.56 (\bar{X} = 4.78, S.D. = 0.62)

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2560) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ในงานบริการ 4 ด้าน คือ 1. ขั้นตอนการให้บริการ 2. ช่องทางการให้บริการ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. สิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดประเมินความพึงพอใจในภาระงาน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้าง งานด้านการคลัง เรื่องการให้บริการจัดเก็บภาษีในท้องที่ และงานด้านการศึกษา เรื่องความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 (\bar{X} = 4.77, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้าง มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.76 (\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา เรื่องความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 (\bar{X} = 4.77, S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านการคลัง เรื่องการให้บริการจัดเก็บภาษีในท้องที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 (\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 (\bar{X} = 4.76, S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

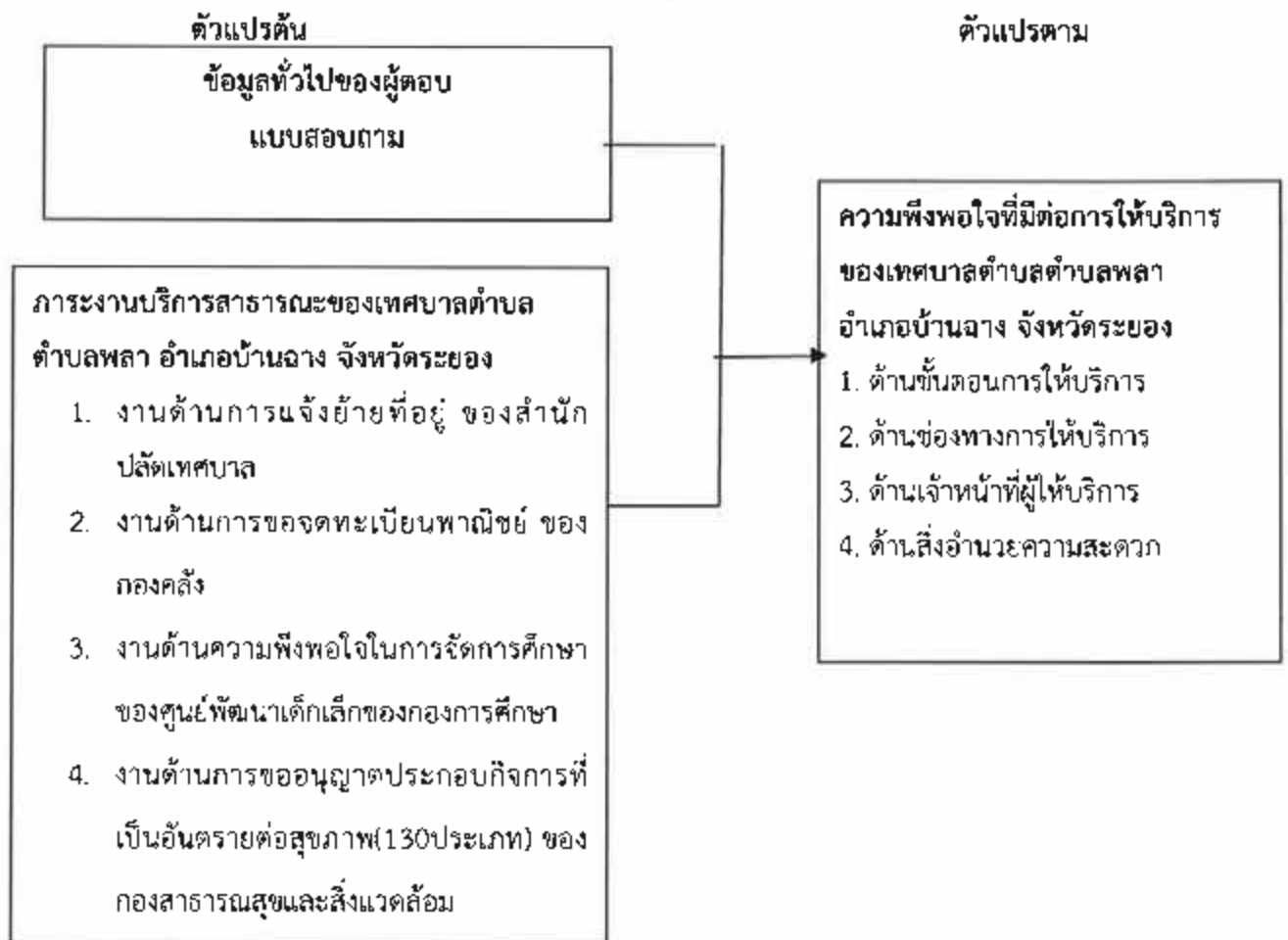
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. (2560) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในงานบริการ 4 ด้าน คือ 1. ขั้นตอนการให้บริการ 2. ช่องทางการให้บริการ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. สิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดประเมินความพึงพอใจในภาระงาน 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียน-งานทะเบียนพาณิชย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง-การขออนุญาตก่อสร้างหรือดัดแปลง งานด้านรายได้หรือภาษี-ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม-การสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ผลจากการศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.47 (\bar{X} = 4.78, S.D. = 0.62) ลำดับที่ 1 งานด้านรายได้หรือภาษี-ภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 (\bar{X} = 4.77, S.D. =

0.62) ลำดับที่ 2 คือ งานด้านทะเบียน งานทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.50 (\bar{X} = 4.78, S.D. = 0.62) ลำดับที่ 3 คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม-การสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ช่วยเจตส์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 (\bar{X} = 4.77, S.D. = 0.62) และลำดับที่ 4 คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง-การขออนุญาตก่อสร้างหรือตัดแปลง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 (\bar{X} = 4.77, S.D. = 0.62)

สรุป ความพึงพอใจในบริการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในขั้นตอนการประเมินเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในของบุคคล หลังจากความต้องการของบุคคลที่ได้รับการประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา และประยุกต์ใช้กับงานวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจในครั้งนี้ เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการ ใน 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้ Stufflebeam's modern มีวิธีดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่เทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำนวน 8,563 คน ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ได้จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.05 คำนวณได้ตัวอย่างจำนวน 382 ราย (ผู้วิจัยเก็บข้อมูล 400 ราย) ที่รับบริการงานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล งานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง งานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษา และงานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จากเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยวิธีการสุ่มประชากรแบบง่าย (Simple Random Sampling)

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e - ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi-Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือนๆ ละ 1 คน ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ(Check List)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ แบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 400 ราย ผู้ที่รับบริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) for windows ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) หรือค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปของตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา

4.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ยดังนี้

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

2. หลักเกณฑ์การแปรผลโดยการแบ่งคะแนนตามช่วง โดยแบ่งช่วงระดับแต่ละระดับ ด้วยวิธีความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตร

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

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

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. การแปลผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราค่าร้อยละ หลังจากได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (คะแนนต่ำสุดถึงสูงสุดระหว่าง 1 - 5 คะแนน) จะมีการแปรค่าคะแนนเป็นอัตราร้อยละตามสูตรการคำนวณดังนี้

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

การแปลผลระดับความพึงพอใจเทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

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

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนำเสนอ
โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) สถิตีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
(Standard Deviation)

6. การนำเสนอข้อมูล

วิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง แบบตารางและการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยองซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 4 ประเด็นต่อไปนี้ คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล 2) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง 3) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษา 4) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมแก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลพลา ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้ทำวิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลพลา จำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล
2. งานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง
3. งานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษา
4. งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำการประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษา

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

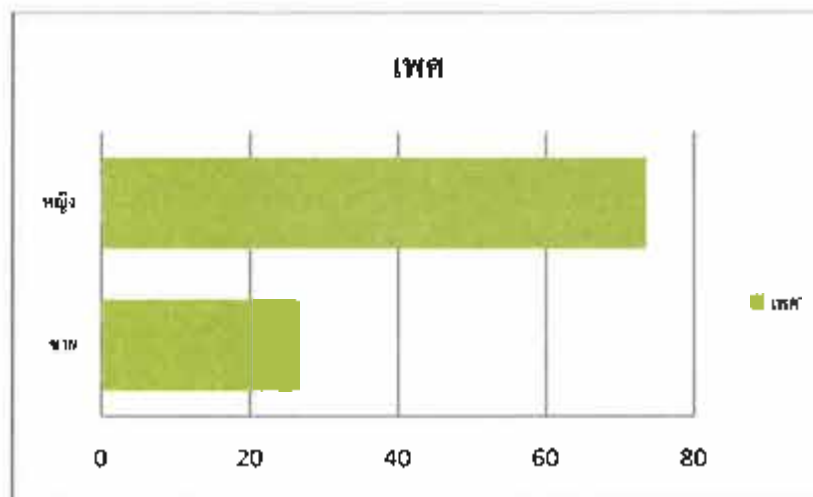
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	106	26.50
หญิง	294	73.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยองส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50



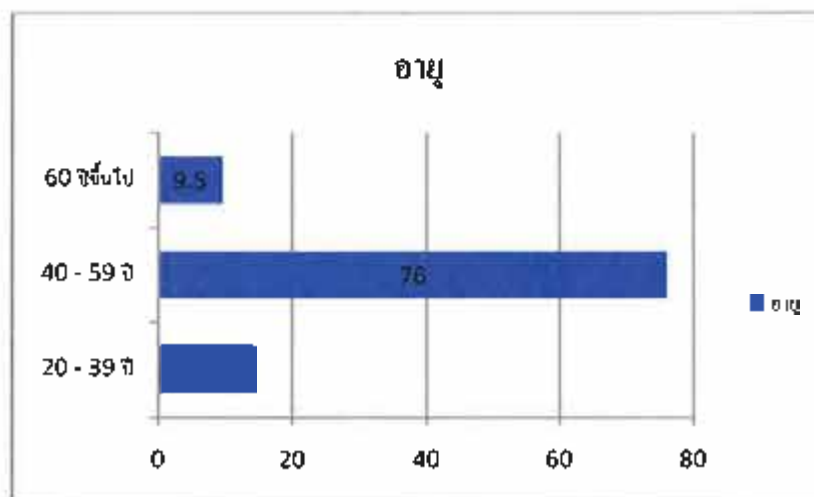
ภาพที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 - 39 ปี	58	14.5
40 - 59 ปี	304	76
60 ปีขึ้นไป	38	9.5
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยองส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-59 ปี จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20-39 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5



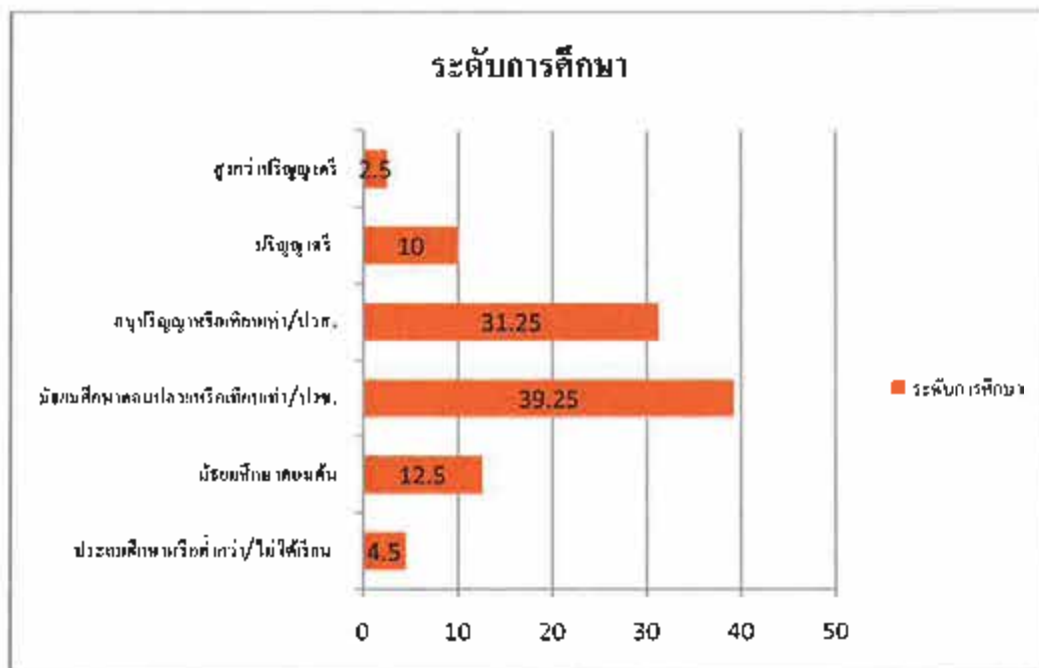
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	18	4.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	50	12.5
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	157	39.25
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	125	31.25
ปริญญาตรี	40	10
สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.5
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสพลว อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยองส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 รองลงมาคืออนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25



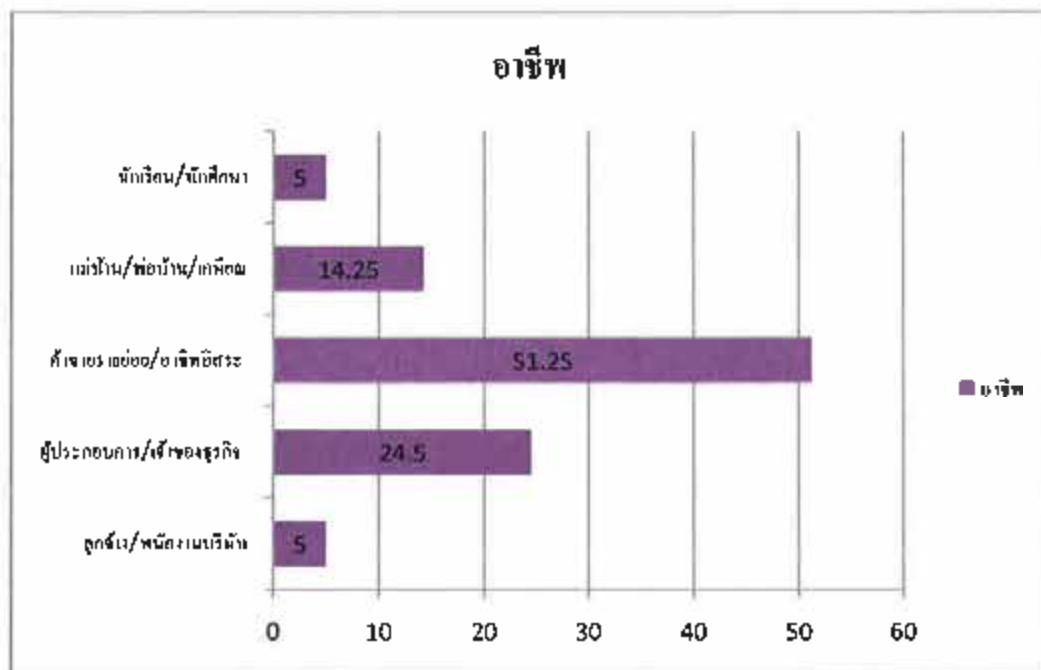
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	20	5
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	98	24.5
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	205	51.25
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	57	14.25
นักเรียน/นักศึกษา	20	5
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยองส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 รองลงมาคือผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5



ภาพที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล

ตารางที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาลด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.60	4.78	0.71	มากที่สุด	4
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	95.40	4.77	0.73	มากที่สุด	6
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.12	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาลด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.12(\bar{X} = 4.81, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95(\bar{X} = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาลด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	95.00	4.75	0.74	มากที่สุด	7
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.40	4.77	0.75	มากที่สุด	5
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.60	4.78	0.75	มากที่สุด	3
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.10	4.76	0.72	มากที่สุด	6
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	95.45	4.77	0.72	มากที่สุด	4
โดยรวม	95.71	4.79	0.73	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาลด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.71 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีการให้บริการนอกเวลาราชการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาลด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	5
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นมีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.00	4.75	0.72	มากที่สุด	6
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	96.20	4.81	0.70	มากที่สุด	4
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.60	4.83	0.69	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.19	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาลด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.19(\bar{X} = 4.81, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95(\bar{X} = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาลด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	7
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำโทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	1
4.4 "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	2
4.5 "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.00	4.80	0.68	มากที่สุด	6
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.20	4.81	0.69	มากที่สุด	5
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.40	4.82	0.69	มากที่สุด	4
โดยรวม	96.28	4.81	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาลด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.28 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 9 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.12	4.81	0.70	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.71	4.79	0.73	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.19	4.81	0.70	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.28	4.81	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.07	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาลในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.28($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.69)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง

ตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลังด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
1.4 มีสิ่งลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	95.40	4.77	0.73	มากที่สุด	6
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	4
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.18	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลังด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.18 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 11 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลังด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	95.00	4.75	0.72	มากที่สุด	6
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.20	4.76	0.72	มากที่สุด	5
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.80	4.79	0.76	มากที่สุด	3
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	4
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.00	4.75	0.71	มากที่สุด	6
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	1
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	96.20	4.81	0.72	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.59	4.78	0.73	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลังด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.59 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 12 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลังด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นมีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	95.20	4.76	0.73	มากที่สุด	6
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	5
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.16	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลังด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.16(\bar{X} - 4.81, S.D. - 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95(\bar{X} - 4.85, S.D. - 0.68)

ตารางที่ 13 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.45	4.77	0.72	มากที่สุด	7
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำโทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	3
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	96.80	4.84	0.69	มากที่สุด	2
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.20	4.81	0.68	มากที่สุด	4
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.00	4.80	0.68	มากที่สุด	5
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.80	4.79	0.68	มากที่สุด	6
โดยรวม	96.24	4.81	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.24 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 14 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.18	4.81	0.70	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.59	4.78	0.73	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.16	4.81	0.70	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.24	4.81	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.04	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลังในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.24 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.69)

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ
กองการศึกษา

ตารางที่ 15 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
ของกองการศึกษาด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	3
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	6
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรง ต่อความต้องการของผู้รับบริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	4
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.31	4.82	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์
พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษาด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 96.31 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก
ซับซ้อน มีความชัดเจนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
ของกองการศึกษาต้นช่องทางให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	96.20	4.81	0.71	มากที่สุด	3
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.40	4.82	0.70	มากที่สุด	2
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.40	4.77	0.77	มากที่สุด	7
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.60	4.78	0.71	มากที่สุด	6
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	95.80	4.79	0.71	มากที่สุด	5
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	96.60	4.83	0.71	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.00	4.80	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษาต้นช่องทางให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.71)

ตารางที่ 17 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นมีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.40	4.77	0.74	มากที่สุด	6
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เชนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.18	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.18($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 18 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษาด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ด้านสิ่งแวดล้อม					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	96.60	4.83	0.69	มากที่สุด	3
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำโทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	6
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	4
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.20	4.81	0.69	มากที่สุด	5
4.6 การจัดการที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่ออาคารติดต่อให้บริการ	95.80	4.79	0.68	มากที่สุด	7
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.39	4.82	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษาด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.39 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 19 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษา

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.31	4.82	0.70	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.00	4.80	0.72	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.18	4.81	0.70	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.39	4.82	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.22	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษาในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.22 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.39 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 20 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	95.10	4.76	0.72	มากที่สุด	6
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	96.05	4.80	0.72	มากที่สุด	3
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.02	4.80	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.02($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 21 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	95.80	4.79	0.74	มากที่สุด	4
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.10	4.76	0.72	มากที่สุด	6
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.40	4.77	0.74	มากที่สุด	5
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.73	มากที่สุด	7
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.40	4.82	0.73	มากที่สุด	3
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	2
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.89	4.79	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89(\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95(\bar{X} = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 22 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นมีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	95.40	4.77	0.75	มากที่สุด	6
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.80	4.79	0.73	มากที่สุด	4
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.02	4.80	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.02($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 23 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำโทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับ บริการ	96.20	4.81	0.69	มากที่สุด	6
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	96.60	4.83	0.70	มากที่สุด	3
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือใน การให้บริการ	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	7
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	4
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	4
โดยรวม	96.49	4.82	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.49(\bar{X} = 4.82, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95(\bar{X} = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 24 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.02	4.80	0.70	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.89	4.79	0.72	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.02	4.80	0.72	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.49	4.82	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.10	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10(\bar{X} = 4.81, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.49(\bar{X} = 4.82, S.D. = 0.69)

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลพลา
อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

ตารางที่ 25 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัด
ระยอง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
งานบริการที่ 1 งานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของ สำนักปลัดเทศบาล	96.07	4.80	0.71	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 2 งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง	96.04	4.80	0.71	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 3 งานด้านความพึงพอใจในการจัด การศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษา	96.22	4.81	0.70	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 4 งานด้านการขออนุญาตประกอบ กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	96.10	4.81	0.71	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.11	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.22($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71)

สรุป

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2561เทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยองได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ

4 งาน ได้แก่งานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาลงานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลังงานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษาและงานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมโดยผู้วิจัย ได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับดังนี้ ร้อยละ 96.07ร้อยละ 96.04ร้อยละ 96.22และร้อยละ 96.10

$$\begin{aligned} \text{คำนวณ} &= \frac{384.43}{4} \\ &= 96.11 \end{aligned}$$

คะแนนที่ได้=10 คะแนน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการศึกษา
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

1. ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลพลลา จำนวน 4 งานบริการ คือ

1. งานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล
2. งานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง
3. งานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเล็กของกองการศึกษา
4. งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

2. สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ในเขตเทศบาลตำบลพลลา ได้ผลสรุปดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเล็กของกองการศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.22 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ

96.07 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71)

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและการให้บริการที่เป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพลา

3. อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ในภาพรวม 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล 2) งานด้านการขอลดทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง 3) งานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษา 4) งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจการให้บริการร้อยละ 96.12 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลพลา ว่าด้วยการบริหารองค์กร ชี้ให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ในมิติที่ 2.1 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลตำบลพลา ได้ 10 คะแนน สำหรับแต่ละงานที่ประเมินพบว่า

1. งานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 96.07 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. 2559. ที่ทำการวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลชาวสุวรรลักษบุรี อำเภอชาวสุวรรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับมาก โดยผู้มาใช้บริการพึงพอใจในบริการงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

2. งานด้านการขอลดทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 96.04 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. 2559. ที่ทำการวิจัยเรื่องการ

ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลขามเฒ่า อําเภอลําปาง จังหัด กําแพงเพชร พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีตํองานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านสิ่งอํานวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกและความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

3. งานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษา พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 96.22 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอํานวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏ กําแพงเพชร, 2559. ที่ทำการวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลขามเฒ่า อําเภอลําปาง จังหัดกําแพงเพชร พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีตํองานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในระดับมาก โดยด้านสิ่งอํานวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ

4. งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกอง สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่าในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 96.10 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏกําแพงเพชร, 2559. ที่ทำการวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลขามเฒ่า อําเภอลําปาง จังหัดกําแพงเพชร พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีตํองานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ

โดยสรุป เทศบาลตำบลพลา อําเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง มีศักยภาพสูงในการให้บริการ ประชาชน ดังนั้นทางเทศบาลตำบลพลา อําเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จึงควรรักษาระดับการให้บริการ ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไปและที่สำคัญควร พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

4. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการจากผลการประเมิน พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลพลา อําเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

การสำรวจการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ได้ครบถ้วน

- การส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยการจัดงาน ซุป ชิม ริมทะเล ณ ทาดพลา ครั้งที่ 4 เมื่อวันที่

25 สิงหาคม 2561

- โครงการฝึกอบรมเทศบาลใส่ใจกฎหมายใกล้ตัว ประจำปีงบประมาณ 2561
ในวันที่ 30 สิงหาคม 2561 ตั้งแต่ช่วงเวลา 08.30 น. ณ เทศบาลตำบลพลา

2) ปัญหาที่พบของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ในการลงพื้นที่ ได้แก่

- ปัญหาภายในหมู่บ้านเอื้ออาทร เช่น ปัญหาขี้สุนัขและจำนวนสุนัขมีมาก เพื่อนบ้าน
ต่อเติมบ้านเกินกฎหมายกำหนด

- ภาชนะใส่ถังขยะยากทำให้สวยงาม เช่นถนนข้างวัดพลา

- บางจุดไฟทางไม่สว่าง

3) สิ่งที่เทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้

- แก้ไขปัญหาให้ชาวบ้านโดยเร็ว

- ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคต่างๆ ให้อยู่ในสภาพที่ดี

4) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ตอบสนองความต้องการด้านอื่นๆ ของประชาชนอย่างทั่วถึง

5) สิ่งที่น่าสนใจ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาสุภาพ แต่งกายสะอาด และให้บริการด้วยความเสมอ

ภาคกันเท่าเทียมกัน

- นายภา เป็นกันเอง เอาใจใส่ประชาชนเป็นอย่างดี

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2549). คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- เกรียงเดช รัตนวงศ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอตำบลทะเลเบียมและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดรธานี.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชนนิเมธ พรหมพยัค. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสุโขทัย. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดรธานี.
- บัญญัติ แก้วสอง. (2545). องค์การการจัดการและการพัฒนา. กรุงเทพฯ : อักษรวิพัฒน์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2550. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปัญญา ต้นเงิน. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- แผนพัฒนาสามปี 2560-2562. เทศบาลตำบลพล อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.(2559). ความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรางพิบูล อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.(2560). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวังตะเคียน อำเภอหนองมะโมง จังหวัดชัยนาท.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.(2560). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
- มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. (2559). เรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลชาณุวรลักษบุรี อำเภอชาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร
- สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. (2560). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง
- อนุเทพ เบื้องบน. (2544). การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขา มาบตาพุด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อุดรธานี.
- Yamane, Taro.(1973). Statistics : An Introductory Analysis. Third edition. New York : Harper and Row Publication.)

ภาคผนวก

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจในการบริการ
และคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง
จังหวัดระยอง ประจำปี 2561**

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าคำตอบที่ตรงกับความเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามนี้ได้พัฒนามาจากแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(อปท.) โดยค่าตัวเลข 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

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

3. ระดับการศึกษา

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

4. 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 (โปรดระบุ)

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 2 การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี 2561 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน
งานบริการที่ 1 งานด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน หลัง					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารบนสื่อตามสาย/เอกสาร					
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
2.4 มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความตั้งใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การขอข้อมูล ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องนั่ง โต๊ะเก้าอี้ที่สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.4 "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.5 "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 2 งานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในภาระอสังหาริมทรัพย์ และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีทั้งลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
2.4 มีกลองเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ชุดฯ สุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความตั้งใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์อื่นทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านถึงอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 ความสะอาดของความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.4 "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.5 "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 3 งานด้านความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกองการศึกษา

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง					
2. ด้านช่องทางบริการ					
2.1 มีช่องทางบริการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
2.3 มีช่องทางบริการให้บริการหลายช่องทาง					
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
2.6 เข้าถึงช่องทางบริการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ส่งสาขามีอาชีพที่ดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.4 "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.5 "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7 มีป้ายชี้แจงความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 4 งานดำเนินการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
2.3 มีช่องทางบริการให้บริการหลายช่องทาง					
2.4 มีกล่องหรือรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน ีดี แต่งกายสุภาพ ปรากฏตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการมาตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ท่วงทีชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ไฟรศัลยกรรมที่ติดตั้งคอยรับบริการ					
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.4 "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.5 "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าเทศบาลตำบลพลา มีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

.....

.....

.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่ามสิ่งใดที่เทศบาลตำบลพลา ปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

Frequencies

Statistics

		เพศ	อายุ	การศึกษา	อาชีพ
N	Valid	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	106	26.5	26.5	26.5
	หญิง	294	73.5	73.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-39 ปี	58	14.5	14.5	14.5
	40-59 ปี	304	76.0	76.0	90.5
	60 ปีขึ้นไป	38	9.5	9.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน	18	4.5	4.5	4.5
	มัธยมศึกษา ตอนต้น	50	12.5	12.5	17.0
	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ อนุปริญญา	157	39.3	39.3	56.3
	หรือ เทียบเท่า/ ปริญญาตรี	125	31.3	31.3	87.5
	สูงกว่า ปริญญาตรี	40	10.0	10.0	97.5
	สูงกว่า ปริญญาตรี	10	2.5	2.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ลูกจ้าง/ พนักงาน	20	5.0	5.0	5.0
	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ	98	24.5	24.5	29.5

ค้าขายราย ย่อย/อาชีพ อิสระ	205	51.3	51.3	80.8
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ	57	14.3	14.3	95.0
นักเรียน/ นักศึกษา	20	5.0	5.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	