



ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ
อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ
ประจำปีงบประมาณ 2565



จัดทำโดย
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการอำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.5 โดยมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.8 อาชีพส่วนใหญ่ คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 39.8 โดยรายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.0

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ 95.8 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามลักษณะงานบริการออกเป็น 4 ลักษณะงาน ได้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้

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

งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละของ 95.8 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

งานบริการที่ 3 ด้านสาธารณสุข จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละของ 96.2 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละของ 96.0 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา.....	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.4 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ของการศึกษา.....	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ.....	16
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	22
2.4 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครสมุทรปราการ.....	29
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 การกำหนดกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	38
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
5.2 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ.....	58
เอกสารอ้างอิง.....	
ภาคผนวก.....	59
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	60
คณะผู้วิจัย.....	68

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	43
2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน.....	44
3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี.....	47
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ งานบริการที่ 3 งานด้านสาธารณสุข.....	49
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	51
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคะแนนความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการโดยรวม จำแนกตามประเภทงานให้บริการ.....	54

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยกำหนดไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองโดยใช้หลักการกระจายอำนาจ คือ รัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนดอันประกอบด้วย 4 รูปแบบ คือ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีมากขึ้นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550)

การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายอำนาจและหน้าที่ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ หรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID – 19) ในประเทศไทยที่สูงขึ้น และส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อการใช้ชีวิตของประชาชนไม่ว่าจะเป็นชุมชน ท้องถิ่นและสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่มีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID – 19) ทำให้วิถีชีวิตของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป

หน่วยงานของภาครัฐจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้อย่างทั่วถึง โดยการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการสนับสนุนการทำงาน มีการปรับเปลี่ยนการให้บริการให้มีความทันสมัย สร้างความรู้ที่ชัดเจน ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์ และให้ข้อมูลที่ถูกต้องต่อประชาชน รวมทั้งการพัฒนาทักษะในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องสร้างความเข้าใจกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปและปรับเปลี่ยนการให้บริการให้เข้ากับยุคสมัยมากยิ่งขึ้น การให้บริการกับประชาชนเป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องคำนึงถึงโดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ซึ่งเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีประชาชนเกิดความพึงพอใจจะเป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ด้วยเหตุนี้ สำนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการสาธารณะกับประชาชนผู้มารับบริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการนั้น ซึ่งการวัดความพึงพอใจของประชาชนนั้นเป็นเครื่องมือที่สามารถวัดประสิทธิภาพในการจัดทำกิจการบริการสาธารณะ พร้อมทั้งสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการให้บริการ ดังนั้นสำนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ จึงได้มีการประสานความร่วมมือกับคณะผู้วิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อให้ทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง โดยได้กำหนดกรอบในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้มารับบริการใน 4 ด้านหลัก ๆ คือ (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผน ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการเพื่อให้การบริหารราชการและการบริการประชาชนสามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งนี้จะทำการสำรวจความพึงพอใจ 4 ด้าน ประกอบด้วย

งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน

งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี

งานบริการที่ 3 งานด้านสาธารณสุข

งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

1.4 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ประชาชนที่ถูกสุ่มขึ้นมาจากจำนวนประชากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

1.5 ประโยชน์ของการศึกษา

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้รับจากการศึกษา ไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึก ความพอใจ ความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการความรู้สึกที่ดีของประชาชนที่มาขอรับบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ใน 4 ด้าน ดังนี้

1.1) “ขั้นตอนการให้บริการ” หมายถึง มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน และการให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์

1.2) “ช่องทางการให้บริการ” หมายถึง มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

1.3) “เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย มีความรู้ความสามารถ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

1.4) “สิ่งอำนวยความสะดวก” หมายถึง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน

2. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และตรงตามจุดประสงค์ของผู้มาใช้บริการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เช่น งานด้านทะเบียนงานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

4. การบริการสาธารณะ หมายถึง การตอบสนองความต้องการของสังคมหรือกิจกรรมที่กระทำโดยรัฐที่มีผลตามกฎหมาย การรักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อย การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

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

6. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นที่ประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นได้ระบุชื่อ และเขตเทศบาลไว้ด้วย

7. เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คน ขึ้นไปทั้งมีรายได้พอสมควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นได้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย

8. เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คน ขึ้นไปทั้งมีรายได้พอสมควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกเป็นฐานะเป็นเทศบาลนคร ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นได้ระบุชื่อ และเขตเทศบาลไว้ด้วย

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ” ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ต่าง ๆ เพื่อประกอบในการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

Morse (1967) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านจิตใจและร่างกาย หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุขความชื่นใจ ตลอดจนบุคคลต่อสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อซึ่งจะเกิดการเปลี่ยนแปลงตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

Tiffin & McCormick (1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด ผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Wallerstein (1972) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มีจากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจจะต้องศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพึงพอใจ

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

Shelly (1975) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นและจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่าง จากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก

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

เทพพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ (2540) กล่าวว่าไว้ว่า เป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ สิ่งที่ยาตราหยาไประหว่างการการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

พินิจ ศรีประเสริฐภาพ (2542) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจและพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นการประเมินเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการกับบริการที่ได้รับจริง

อุทัยพรรณ สุดใจ (2544) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

กาญจนา อรุณสุขจุฑา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ปทุมพร โพธิ์กาศ (2554) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์ประกอบของแรงงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จในผลงานความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือและความรู้สึกว่ามีอำนาจ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแนวความคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่าเมื่อทำงานชิ้นหนึ่งแล้วจะได้รับรางวัลอย่างใดอย่างหนึ่ง ถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้ารางวัลต่ำกว่าที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2556) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง รักหรือชอบ ดังนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด สามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่แสดงออกของแต่ละบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการ ซึ่งความพึงพอใจในแต่ละส่วนนั้นย่อมมีความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป

1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจในบริการที่ได้รับของผู้มารับบริการ มักจะให้ความสนใจด้านต่าง ๆ ที่ได้รับมีผู้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

Maslow (1970) ซึ่งเป็นผู้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในเรื่องความต้องการตามลำดับขั้น (Pyramid of requirements หรือ Hierarchy of needs) ขึ้นในปี 1943 โดยมีสมมติฐานเบื้องต้น ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะทำให้ความสำคัญกับความต้องการในลำดับนั้นน้อยลง แต่จะพยายามเพื่อให้ได้ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป
2. ความต้องการของมนุษย์เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน และความต้องการเป็นสิ่งที่มีความผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในเวลาใดเวลาหนึ่ง
3. ความต้องการระดับต่ำต้องได้รับการตอบสนองก่อน จึงจะทำให้แสดงพฤติกรรมที่จะผลักดันให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น
4. มีหลายวิธีการที่แบ่งความต้องการของมนุษย์ตั้งแต่ระดับต่ำสุดถึงระดับสูงสุดมี 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อากาศเครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับถัดไปเมื่อความต้องการระดับกายภาพได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้น ในขั้นแรกองค์กร

จะต้องตอบสนองความต้องการของพนักงานโดยการจ่ายค่าจ้างและผลตอบแทนเพื่อให้พนักงานสามารถนำเงินไปใช้จ่ายเพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของแต่ละคน

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or security needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ ความปลอดภัยดังกล่าวมี 2 รูปแบบ คือ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย ได้แก่ การมีความปลอดภัยในชีวิต การมีสุขภาพดี เป็นต้น ส่วนความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การมีอาชีพ การงานมั่นคงการทำงานที่มีหลักประกันอย่างเพียงพอจะมีผลต่อการตัดสินใจในการทำงานต่อไปอันจะเป็นข้อมูลในการตัดสินใจลาออกจากงานหรือการพิจารณาเลือกงานใหม่ แต่ตราบดีที่ความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการที่จะได้รับความมั่นคงปลอดภัยก็ค่อนข้างน้อย

3. ความต้องการทางสังคม (Social needs) เมื่อความต้องการทั้ง 2 ประการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับที่สูงกว่าจะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการการยอมรับในผลงานความเอื้ออาทร ความเป็นมิตรที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความรักจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ โดยการให้ลูกจ้างมีส่วนในการแสดงความคิดเห็น ให้ลูกจ้างทำงานเป็นกระบวนการกลุ่ม (Group process) และมีลักษณะเป็นการร่วมมือร่วมใจ (Collaboration) ในการทำงานมากกว่าที่จะมุ่งการแข่งขัน (Competition) ตลอดจนองค์กรต้องมองเห็นคุณค่าของบุคลากรยอมรับความคิดเห็นของเขาเหล่านั้น ด้วยการยกย่องชมเชยเมื่อมีโอกาสอันควร

4. ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม (Esteem needs) หมายรวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพในการทำงาน ตลอดจนต้องการมีฐานะเด่นและเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์กรหรือการที่สามารถใกล้ชิดบุคคลสำคัญต่าง ๆ ล้วนเป็นการส่งเสริมให้ฐานะของบุคคลเด่นขึ้นทั้งสิ้น

5. ความต้องการความสำเร็จ (Self-actualization needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้ง 4 ระดับแล้ว มนุษย์จะทำงานเพื่องาน คือ อยากรู้ว่าตนมีศักยภาพแค่ไหน และพยายามพัฒนาศักยภาพของตนไปสู่จุดสูงสุด การทำงานเกิดความสนใจและรักในงานที่ทำ และทำเพราะได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนให้ถึงจุดสูงสุด



ภาพที่ 2.1 ลำดับชั้นความต้องการของ Maslow (1970) (Maslow's hierarchy of needs)

จากภาพที่ 2.1 ปัจจัยที่เป็นความต้องการระดับล่าง เช่น ความต้องการทางร่างกายก็ดี หรือด้านความมั่นคงปลอดภัยก็ดี เป็นความต้องการที่มาจากสิ่งจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) ในขณะที่ความต้องการระดับสูง เช่น ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือหรือความต้องการความสำเร็จตั้งใจปรารถนาที่ดี มีลักษณะเป็นสิ่งที่จูงใจจากภายใน (Intrinsic motivation) Maslow เชื่อว่ามนุษย์จะต้องได้รับการตอบสนองขั้นพื้นฐาน คือ ความต้องการทางร่างกายจึงจะเกิดแรงจูงใจในระดับสูงขึ้นไป คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัยและความต้องการทางสังคมตามลำดับ เมื่อไรก็ตามที่ความต้องการเหล่านี้ยังไม่ได้การตอบสนอง ก็จะเป็นพลังที่ส่งผลกระทบต่อความคิดและพฤติกรรมของบุคคลนั้น แต่ถ้าความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับนั้นจะไม่เป็นแรงจูงใจอีก โดยผู้นั้นจะแสวงหาความต้องการระดับที่สูงขึ้นไป ทั้งนี้ยกเว้นความต้องการขั้นสูงสุด คือ ความต้องการความสำเร็จตั้งใจปรารถนาที่ยังเป็นแรงจูงใจอยู่เสมอแม้ว่าบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นนี้แล้วก็ตาม และผลวิจัยชี้ว่า มนุษย์แต่ละคน มีระดับความต้องการที่เป็นแรงจูงใจต่างกัน ทั้งนี้มีใช้ทุกคนที่สามารถตอบสนองความต้องการในระดับสูงจากการทำงานอย่างไรก็ตาม จุดอ่อนที่นักวิจัยวิจารณ์มากเกี่ยวกับทฤษฎีนี้ก็คือ ขาดความ ถูกต้องแน่นอน เรื่องความต้องการและการจัดตามลำดับของการเป็นตัวจูงใจ ไม่สามารถยืนยันได้ว่า แนวคิดของ Maslow (1970) ถูกต้องที่ระบุว่า ความต้องการของมนุษย์มีเพียง 5 ระดับ และเป็นแรงจูงใจที่ต้องเกิดขึ้นตามลำดับขั้นเท่านั้น อย่างไรก็ตามทฤษฎีการจูงใจของ Maslow (1970) ยังมีประโยชน์และถูกนำไปใช้อย่างกว้างขวางในหลายวงการ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความต้องการของมนุษย์โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

(1). ความต้องการทางกายภาพ (physiological needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการมีชีวิต การดำรงชีวิต วุฒิภาวะไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางร่างกายของเราเป็นสิ่งสำคัญ เป็นแรงขับเบื้องต้นที่ร่างกายถูกกระตุ้นทำให้เกิดความรู้สึก ร้องไห้ กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาที่จะต้องสนองต่อสิ่งเร้า เกิดขึ้นจากสภาวะทางอารมณ์ สิ่งกระตุ้นทั้งจากภายนอกและภายใน

(2) ความต้องการทางจิตใจและสังคม (physiological and social) ความต้องการประเภทนี้ค่อนข้างสลับซับซ้อนและเกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับและเป็นสมาชิกอยู่ ความต้องการทางจิตใจและสังคมนี้ยังแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล แต่ละสังคมและฐานะทางสังคมของบุคคล รวมทั้งเวลาและโอกาสที่แตกต่างกันออกไปด้วย

อนันต์ หนูเกตุ และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ (2548) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

1. ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามารวมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิภาพที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

จริน อุตมเลิศ (2540 : 20) ได้รวบรวมหลักการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ 5 ข้อ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

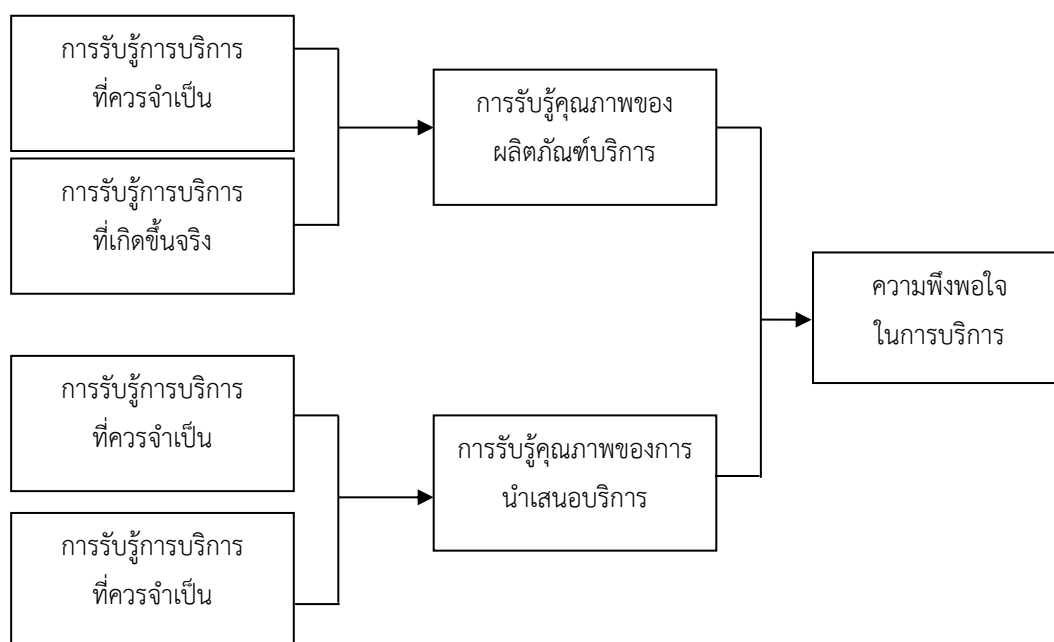
4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้อย่างสะอาด สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) ให้หลักการองค์ประกอบของความพึงพอใจไว้ 2 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ลูกค้าจะรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด
- 2) ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ลูกค้าจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อลูกค้า ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ



ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

1.4 การวัดความพึงพอใจ

การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวชี้วัดหนึ่ง ที่บอกมาตรฐานหรือคุณภาพงานบริการ ซึ่งวัดได้จากพฤติกรรมการแสดงออก หรือคำบอกเล่าของผู้รับบริการ หรือวัด จากคะแนน หรือผลจากการสอบถาม สำหรับการวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

Millet (2012, อ้างถึงใน เบญชญา แจ้งเวชฉาย,2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ งานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ให้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ภนิดา ชัยปัญญา (2542) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจ สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถามความต้องการ เพื่อทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้หลายลักษณะในการกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจสอบถามความพอใจในด้านที่ต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยา ท่าทาง ซึ่งวิธีนี้ต้องอาศัยการสังเกตอย่างจริงจังและมีแบบแผน

สุพัตรา วิจิตรโสภา (2546) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถามโดยผู้ออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2) การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีที่มีผู้นิยมใช้มากที่สุด มีลักษณะคำถามที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้วกลุ่มตัวอย่างเลือกตอบหรือเติมคำ ข้อดีของวิธีนี้คือได้คำตอบที่มีความหมายแน่นอนมีความสะดวกรวดเร็วในการสำรวจสามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ ข้อเสียคือ ผู้ตอบต้องสามารถอ่านออกเขียนได้และมีความสามารถในการคิดเป็นความพึงพอใจเป็นสถานะที่มีความต่อเนื่องไม่สามารถบอกจุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดของความพึงพอใจได้ แบบสอบถามถึงนิยมสร้างเป็นแบบมาตรฐาน

สรชัย พิศาลบุตร (2551) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการว่าสามารถทำได้ 2 วิธีคือ

1. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการโดยตรงทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

2. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลาง หรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

1.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพูนวินัย (2538) กล่าวว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและความคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการได้ประสบการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้รับบริการไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารที่มีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้รับบริการเติมน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรีหรือผู้รับบริการไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รางวัล

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

2.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

Lovelock (1996) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการมีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหาสามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่จะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

Zineldin (1996) เสนอความเห็นไว้ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

Wisher and Corney (2001) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการมีแนวการศึกษาที่สำคัญ คือ การวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่าคุณภาพการให้บริการเป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่สร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจในการที่จะดำเนินการด้านบริการให้ชนะคู่แข่งขั้นได้ โดยจะต้องส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่คุณภาพการบริการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนองส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

จากการศึกษาความสำคัญของคุณภาพการบริการ พบว่า คุณภาพในการบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง คุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกที่ได้รับจากการบริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบ

ระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง ผลสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับ “ความพึงพอใจ” ซึ่งเป็นเรื่องของ “ความรู้สึก” หากเกิดความพึงพอใจสูงสุดก็จะประทับใจในการบริการนั้น ๆ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Gronroos (1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ว่า สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน

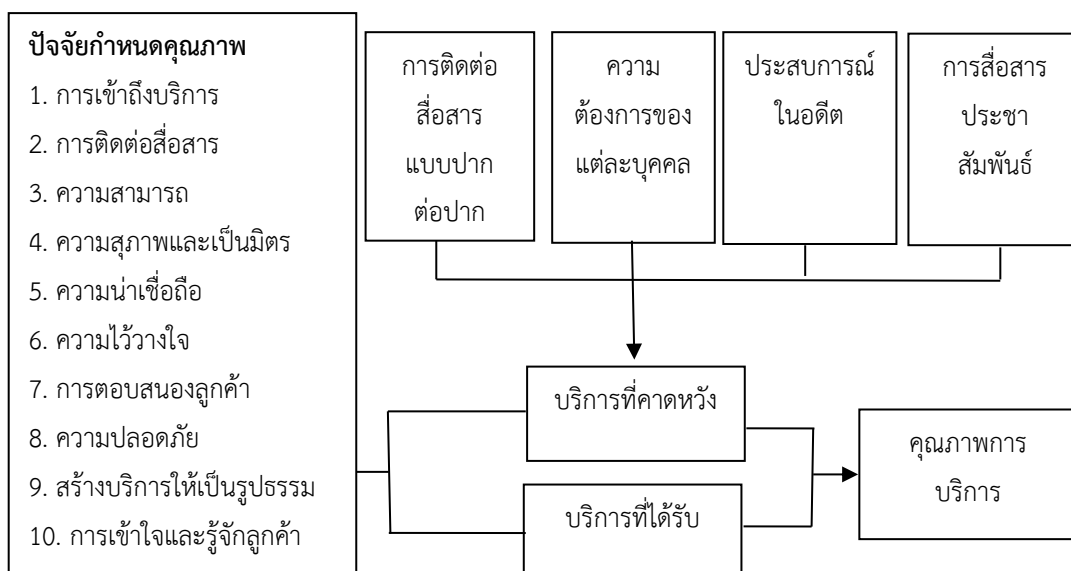
Zineldin (1996) ได้เสนอความคิดเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้นรวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการว่า ในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับ ซึ่งเกิดจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับในการวัดคุณภาพของบริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน
2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญาหรือควรจะเป็นอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการ เช่น ธนาคารต้องการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์
3. ความรวดเร็ว การตอบสนองต่อลูกค้าเป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ
4. การรับประกัน/ความมั่นใจ เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและความสุภาพ
5. การดูแลใส่ใจลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งใจ เน้นการให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ พบว่า ในการประเมินคุณภาพในการบริการผู้ใช้บริการจะพิจารณาจากเกณฑ์สำคัญซึ่งสามารถสรุปเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการไว้ดังนี้

1. การเข้าถึงบริการ (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่ที่ให้แกลูกค้า ด้านเวลาคือไม่ให้นักค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถ
4. ความสุภาพเป็นมิตร บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ความเป็นกันเองและวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือบริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจบริการที่ให้กับลูกค้า ต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้าพนักงานต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัยบริการที่ให้อาจปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และรวมถึงปัญหาต่าง ๆ
9. สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) บริการที่ลูกค้าจะได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว



ภาพที่ 2.3 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985)

ต่อมาในการวิจัยในปี 1988 Parasuraman, Zeithaml & Berry, (1988) จึงปรับเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการใหม่ให้เหลือเกณฑ์อย่างกว้างไว้ 5 เกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangibles) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้อย่างคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและสามารถให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
4. ความมั่นใจ (Assurance) ได้มาจากการรวมปัจจัยทางด้านความสามารถ (Competence) ความสุภาพ (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) และความปลอดภัย (Security)
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ได้มาจากการรวมปัจจัย ทางด้านความสะดวก (Access) การติดต่อสื่อสาร (Communication) และความเข้าใจลูกค้า (Understanding customers)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ทั้ง 5 ปัจจัยเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดความรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยความรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการเป็นผลมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการ เมื่อคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่ามากกว่าความรู้จากการบริการที่ได้รับจริง ($ES > PS$) ผู้บริโภคจะไม่พอใจการบริการที่ได้รับและความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้น เมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น หากความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับความรู้จากการบริการที่ได้รับจริง ($ES = PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และหากความรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการ ($ES < PS$) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ผู้บริโภคคาดหวังและผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจเพิ่มขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น

2.3 ลักษณะของคุณภาพบริการ

การศึกษาเกี่ยวกับการบริการนั้น จำเป็นจะต้องศึกษาถึงลักษณะของบริการ (Service Characteristics) เนื่องจากบริการมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากสินค้า (Product) อยู่หลายประการ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาในเรื่องลักษณะของการบริการ ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ดังนี้

รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) ได้กล่าวถึงลักษณะของคุณภาพบริการ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 7 ลักษณะ ประกอบด้วย

1) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่น ๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่าและประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

2) การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมายในหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการหลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนยอมให้บริการไม่เหมือนกัน

3) การบริการไม่สามารถเรียกเก็บรักษาไว้ได้ในการบริการใด ๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่กำหนด ก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4) การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ และสถานที่หนึ่ง ๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้น ๆ ไปแล้วหรือสถานที่นั้น ๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้วผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้

5) การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้นสิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั้นเอง

6) คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ตัวอย่างเช่น เมื่อเราไปพักที่โรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง การที่เราจะบอกว่าการบริการของโรงแรมนั้นดีหรือไม่ นอกจากจะต้องพิจารณาที่การบริการของพนักงานโรงแรมแล้ว เรามักจะพิจารณาที่องค์ประกอบทางกายภาพประกอบด้วย เช่น ที่นอนนุ่มและอยู่ในสภาพดีหรือไม่ เครื่องปรับอากาศทำงานดีหรือไม่ โทรศัพท์มีภาพที่ชัดเจนหรือไม่ และมีการบริการเคเบิลทีวีหรือไม่ เป็นต้น หากการบริการอื่น ๆ ของโรงแรมดี เช่น พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว แต่ที่นอนภายในห้องพักนอนไม่สบาย และเครื่องปรับอากาศส่งเสียงดังทั้งคืนและไม่เย็น องค์ประกอบทางกายภาพเหล่านี้ก็จะลดระดับคุณภาพของการบริการในสายตาเรา แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม หากองค์ประกอบทางกายภาพดี และการบริการอื่น ๆ ดีด้วย องค์ประกอบทางกายภาพก็จะช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ

7) การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต หรือกระบวนการบริการ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำ ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

มณีรัตน์ แดงอ่อน (2551) กล่าวว่า ลักษณะคุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้านั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้อิทธิพลจากการสื่อสารทางการตลาดการสื่อสารแบบปากต่อปากภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะหาอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา

- 1) คุณภาพทางเทคนิค เป็นสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการที่สามารถวัดได้อย่างชัดเจน
- 2) คุณภาพทางหน้าที่ เป็นวิธีการให้บริการที่วัดคุณภาพได้ยากมีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงได้มาก คุณภาพในหน้าที่จะเกี่ยวข้องกับปฏิกิริยาทางจิตวิทยา

จากการศึกษาลักษณะของคุณภาพบริการสามารถกล่าวได้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการว่าตรงกับความคาดหวังที่ได้มาใช้บริการในด้านนั้น ๆ หรือไม่ และนำมาพิจารณาจนกลายเป็นคุณภาพการบริการที่ลูกค้ารับรู้ได้

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ ถือเป็นการกิจสังคมของรัฐที่ต้องจัดให้มี และให้บริการอย่างทั่วถึง เพราะข้าราชการเป็นกลไกที่สำคัญที่จะนำบริการสาธารณะไปสู่ประชาชนเป็นสิ่งที่สำคัญและมีความจำเป็นต่อการบริหารงานภาครัฐที่จะต้องนำการให้บริการสาธารณะเพื่อความสุขสมบูรณ์ของประชาชน โดยได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะไว้ดังต่อไปนี้

3.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ

สิริชล สมพันธ์ (2551) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการสาธารณะนั้นแตกต่างจากการให้บริการของภาคเอกชน เนื่องจากภาครัฐมีเป้าหมายในการบริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่าเสมอและเสมอภาคโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเพราะเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายของการบริการของเอกชนกลับอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ

วรเดช จันทรศร (2551) ได้ให้ความหมายไว้ว่า นโยบายสาธารณะเป็นเสมือนกลไกหลักสำคัญในการดำเนินงานของรัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐทุกแห่ง ด้วยเหตุที่นโยบายเป็น “กิจกรรมต่างๆ ที่รัฐบาลจัดทำขึ้น” หรือ “แผนงานหรือโครงการ” หรือ “แนวทางปฏิบัติที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐได้กำหนดขึ้น” เพื่อเจตนาในการแก้ไขปัญหาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี (2554) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชนแต่อยู่ในความควบคุมของรัฐ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ (2554) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมบริการที่ภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะของผู้รับบริการให้ได้ความพึงพอใจ มีชีวิตความเป็นอยู่ที่มีความสุข และเกิดความเสมอภาคกับคนทุกกลุ่ม

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2555) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมที่ถือว่าเป็นการบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการจัดทำโดยฝ่ายปกครองทั้งหลายอันได้แก่ บรรดานิติบุคคล คือ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือวิสาหกิจมหาชนทั้งหลาย หรืออาจเป็นกิจการที่ดำเนินการโดยเอกชน แต่จะต้องเป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทนและฝ่ายปกครองยังคงมีความสัมพันธ์กับกิจการนั้นอยู่ คือ ยังคงต้องเป็นผู้ควบคุมการดำเนินกิจกรรมของเอกชนให้อยู่ในสภาพเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

มานิตย์ จุมปา (2556) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองกระทำเพื่อประโยชน์สาธารณะอันเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น การคมนาคมขนส่ง การศึกษา การสาธารณสุข เป็นต้น

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2556) ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนดำเนินการส่งต่อการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (2558) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การตอบสนองความต้องการของสังคมและปัจเจกชนที่เป็นสมาชิกของสังคมในอันที่จะได้รับจากรัฐในเรื่องที่เอกชนหรือรัฐวิสาหกิจเอกชนไม่อาจตอบสนองได้ ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้มีบริการสาธารณะในด้านให้ความคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคต่าง ๆ

อำนวย บุญรัตน์โมตรี (2559) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายดังกล่าวนี้ สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

จากทัศนะของนักวิชาการสามารถสรุปความหมายของนโยบายสาธารณะ ได้ว่านโยบายสาธารณะ คือ การตัดสินใจของรัฐบาลในการดำเนินกิจกรรมหรือไม่ดำเนินกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาสาธารณะ โดยรัฐบาลอาจเป็นผู้ดำเนินการเองหรือให้ตัวแทนเป็นผู้ดำเนินการเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนในการตัดสินใจเพื่อกำหนดแนวทางแผนงานหรือโครงการในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและในอนาคต ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุผลประโยชน์ร่วมกัน

3.2 หลักการจัดบริการสาธารณะ

Guglielmi (2000 อ้างในนันทวัฒน์ บรมานันท์, 2552) ได้กล่าวว่า การบริการสาธารณะหรือหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานในการจัดทำบริการสาธารณะประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาคเป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะการจัดทำบริการสาธารณะนั้น ไม่ใช่เพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่องเป็นส่วนสำคัญของบริการสาธารณะเป็นการจัดการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเป็นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ

3.3 กระบวนการนโยบายสาธารณะ

Hogwood and Gunn (1984: 67) แบ่งกระบวนการของนโยบายสาธารณะออกเป็น การแสวงหา ปัญหาการกรองปัญหาการนิยามปัญหาการพยากรณ์การจัดลำดับความสำคัญของปัญหา การวิเคราะห์ ทางเลือกการนำนโยบายไปปฏิบัติการประเมินผลนโยบายและการยกเลิกนโยบาย Dye (สมบัติ อารังธัญวงศ์, 2546: 229; อ้างอิงจาก Dye.1978: 198) ได้ศึกษาตัวแบบ กระบวนการนโยบายสาธารณะและกำหนดไว้เป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

1. การจำแนกลักษณะปัญหา (Problem Identification) หมายถึงการพิจารณาข้อเรียกร้อง หรือความต้องการของประชาชนให้รัฐบาลแก้ไขปัญหา
2. การจัดทำทางเลือกนโยบาย (Policy Alternative) หรือข้อเสนอนโยบาย (Policy Proposal) เมื่อนำข้อมูลปัญหานโยบายมาวิเคราะห์และพิจารณาจัดลำดับความสำคัญแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือ การกำหนดวาระสำหรับการอภิปรายนโยบาย เพื่อแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้ได้ผล โดยต้องพิจารณาทางเลือกไว้หลายๆ ทางและนำทางเลือกมาวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน ตลอดจนความคุ้มค่า ในด้านต้นทุนและผลประโยชน์รวมทั้งผลกระทบที่จะเกิดขึ้น
3. การให้ความเห็นชอบนโยบาย (Policy Adoption or Approvals) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญของผู้ตัดสินใจวางนโยบายว่าจะตัดสินใจเลือกไปในทางใด โดยจะคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้น จากการตัดสินใจเลือกกว่าจะสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่และจะสามารถนำไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้เพียงใดและจำเป็นต้องแสวงหาการสนับสนุนจากการเมืองใดบ้าง เพื่อให้เลือกนโยบายที่ได้รับความเห็นชอบจากทุกฝ่าย
4. การนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation) เป็นการกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบ หรือจัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบขึ้นใหม่ในกรณีที่ยังไม่มีหน่วยงานรับผิดชอบอยู่ก่อน รวมถึงการจัดสรรงบประมาณและบริการที่จำเป็น เพื่อสนับสนุนการนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์
5. การประเมินนโยบาย (Policy Evaluation) เป็นการศึกษาการดำเนินการของโครงการการประเมินผลสิ่งแวดล้อมของการนำนโยบายไปปฏิบัติประเมินผลปัจจัยนำเข้ากระบวนการผลิต และผลกระทบที่มีต่อกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งให้ข้อเสนอเพื่อปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงนโยบายให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

3.4 ลักษณะสำคัญของการจัดบริการสาธารณะโดยส่วนราชการ

เทศศักดิ์ บุญรัตน์ (2539) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการจัดบริการสาธารณะโดยส่วนราชการ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ของราชการนั้นมีฐานะเป็นข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งตามหลักกฎหมายทั่วไปไม่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กรฝ่ายปกครองด้วยสัญญาเหมือนลูกจ้างเอกชน แต่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ซึ่งออกโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายที่วางหลักบังคับไว้ก่อนแล้วสำหรับตำแหน่งหน้าที่ราชการและใช้บังคับกับทุกคนที่เกี่ยวข้องเป็นหลักทั่วไป กฎหมายข้อบังคับเช่นนี้มิได้ทำขึ้นเพื่อขอตกลงยินยอมของบุคคลที่ได้กับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งทางราชการ แต่ได้กำหนดขึ้นด้วยอำนาจ ฝ่ายนิติบัญญัติอันเป็นการกระทำของรัฐฝ่ายเดียว เพราะฉะนั้นฐานะของข้าราชการหรือพนักงานฝ่ายปกครองจึงอาจเปลี่ยนแปลงแก้ไขโดยกฎหมาย

2. การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะแตกต่างจากการจัดทำโดยเอกชน คือ อาจมีผลบังคับฝ่ายเดียวโดยไม่ต้องมีการแสดงเจตนาร่วมกัน และมีอำนาจเหนือเอกชนโดยกฎหมายได้ให้อำนาจไว้ กรณีที่ขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนรวมกับประโยชน์ส่วนบุคคล เอกชนจะต้องยอมสละประโยชน์ส่วนตน

3. ทรัพย์สินใช้จัดทำบริการสาธารณะ ทรัพย์สินที่ใช้จัดทำบริการสาธารณะพิเศษกว่าทรัพย์สินของเอกชน คือ ทรัพย์สินต่าง ๆ ที่เป็นของรัฐนี้จะมีกฎหมายควบคุมทั้งในการใช้การจัดเก็บการขายหรือการโอนเป็นพิเศษ จะมีการเปลี่ยนมือกันเหมือนกับทรัพย์สินของเอกชนไม่ได้ จะต้องดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่ทางราชการกำหนดไว้

4. บริการสาธารณะที่จัดทำโดยส่วนราชการเป็นกิจการที่ประชาชนไม่ต้องเสียค่าตอบแทนโดยตรง ตามที่ได้กล่าวว่าการจัดบริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองมีหน้าที่จัดทำให้เอกชนนั้น ส่วนใหญ่มักเป็นบริการสาธารณะที่ไม่อาจมอบให้เอกชนได้ และเป็นกิจการที่จำเป็นซึ่งจัดทำเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ราชการจึงจัดทำโดยไม่คิดมูลค่าโดยตรง นอกจากภาษีอากรที่ประชาชนต้องให้ฝ่ายปกครองนำไปใช้เพื่อจัดบริการสาธารณะออกมาตอบแทนผู้เสียภาษี

3.5 ตัวชี้วัดผลสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2555) กล่าวว่า ตัวชี้วัดผลสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดผลงานของการให้บริการสาธารณะที่กำหนดขึ้น โดยนำมากำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรม เพื่อที่จะนำผลงานจริงที่เกิดขึ้นมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายในตัวชี้วัดนั้น เช่น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีตัวบ่งชี้ คือ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ กำหนดเป้าหมายไว้ว่าจะต้องให้ประชาชนมีความพึงพอใจไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 เป็นต้น โดยมีคุณลักษณะสำคัญของตัวชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะที่สำคัญ ดังนี้

1). ให้ความสำคัญต่อผลงานของการให้บริการสาธารณะที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้น เนื่องจากในการบริการจัดการสมัยใหม่มีแนวโน้มไปสู่การมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อผลสำเร็จของงานที่เกิดขึ้นด้วยเหตุผลนี้ เครื่องมือที่เรียกว่า ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน หรือที่เรียกว่า KPI (Key Performance Indicator) จึงได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อที่จะนำไปใช้ในการวัดผลงานที่สำคัญ (Key Performance) ซึ่งในเรื่องของการให้บริการสาธารณะนั้น ก็มีผลงานที่สำคัญหน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างผลงานการให้บริการสาธารณะที่ออกมาทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการ ความคาดหวังให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชนผู้รับได้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น เป็นต้น ซึ่งจะต้องนำผลงานที่คาดหวังเหล่านั้นมากำหนดเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งการให้ความสำคัญต่อผลงานนี้ก็ได้รับการสนับสนุนจาก แอนแลน ดอรี โรเซ็น ที่เห็นว่าการประเมินความสำเร็จหรือประสิทธิผลจะต้องให้ความสำคัญต่อการระบุผลงานที่คาดหวังที่จะให้เกิดขึ้น

2). ให้ความสำคัญต่อการกำหนดหน่วยวัดให้สอดคล้องกับผลงานของการให้บริการสาธารณะที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้น เนื่องด้วยจุดเด่นที่สำคัญของแนวคิดตัวชี้วัดความสำเร็จของผลงาน หรือที่เรียกว่า KPI นั้นจะให้ความสำคัญต่อการกำหนดผลงานเชิงปริมาณที่ต้องการให้เกิดขึ้นด้วยเหตุนี้ จึงจำเป็นจะต้องสร้างหน่วยวัดหรือตัวบ่งชี้ขึ้นมาเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดเป้าหมายและนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามและการประเมินผลการให้บริการสาธารณะต่อไป เช่น ความคาดหวังให้ผลงานของการให้บริการสาธารณะที่ออกมาสามารถทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ จะนำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ คือ ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ หรือจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนผู้รับบริการร้องเรียน เป็นต้น ซึ่งแนวคิดนี้ได้รับการสนับสนุนจาก แอลเลน ดอรี โรเซ็น ที่เห็นว่าในการประเมินความสำเร็จของผลงานจะต้องมีการตัดสินใจเพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลงาน ด้วยการมีการเลือกตัวชี้วัดที่จะต้องสามารถวัดผลงานในรูปของตัวเลขก็ได้

3). ให้ความสำคัญต่อการกำหนดเป้าหมายการให้บริการสาธารณะที่เป็นรูปธรรม การมีตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน สามารถนำตัวชี้วัดเหล่านี้ไปใช้ในการกำหนดเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะที่เป็นรูปธรรมที่สามารถวัดผลสำเร็จที่เกิดขึ้นได้ เช่น ตัวชี้วัดความสำเร็จการให้บริการสาธารณะ คือ จำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียน (Complain) จะต้องไม่เกิน 4 ครั้งต่อเดือน เป็นต้น

ในการนำตัวชี้วัดการให้บริการสาธารณะนำไปใช้ได้หลายประเด็น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1). ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอัตวิสัยที่ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ โดยการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ โดยการสอบถาม ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะที่ได้รับ โดยที่หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป็นเป้าหมายที่เป็น ร้อยละความพึงพอใจที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต เช่น กำหนดเป้าหมายร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จะต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 80% ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากการสุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาใช้บริการโดยใช้แบบสอบถาม

2) จำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียน โดยตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมิน ความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวอัตวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งแตกต่างจากการใช้ตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งเน้นการประเมินในทางบวก แต่ตัวชี้วัดจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียนนี้เป็นการประเมินในทางลบ โดยที่หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียนไม่เกิน 4 ครั้งต่อเดือน ซึ่งสามารถดูได้จากหลักฐานที่แสดงการร้องเรียนที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน

3) จำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ ตัวชี้วัดนี้ ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุวิสัยที่ ให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ โดยที่หน่วยงานของรัฐต้องการที่จะประเมินว่าการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชนนั้นมีความถูกต้องหรือไม่ เพียงใด เน้นการประเมินในทางลบ ซึ่งหน่วยงานของ รัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขจำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชน ผู้รับบริการมีไม่เกิน 1 ครั้ง ต่อไตรมาส ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากหลักฐานที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละ ไตรมาส

4) ระยะเวลาให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อราย ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการ ประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุวิสัย ที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ ให้บริการ เพื่อพิจารณาว่าใช้ระยะเวลาเฉลี่ยต่อรายในการให้บริการสาธารณะเป็นเท่าใดเป็นการ ประเมินในทางบวก ซึ่งหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขระยะเวลาให้บริการ

ประชาชนแล้วเสร็จต่อรายไว้ไม่เกิน 30 นาทีต่อราย ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากตัวเลขจริงที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการที่มาใช้บริการต่อชั่วโมง

5) จำนวนช่องทางการให้บริการสาธารณะ ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุประสงค์ที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการเพิ่มความสะดวกในการให้บริการประชาชน ผู้รับบริการให้เพิ่มมากขึ้น ด้วยการกำหนดเป้าหมายช่องทางการให้บริการสาธารณะที่เพิ่มขึ้น เช่น เป้าหมายปีหน้า ต้องให้เพิ่มช่องทางการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเพิ่มอีก 1 ช่องทาง นอกเหนือจากที่มีอยู่แล้วในปัจจุบัน

6) จำนวนประชากรที่ใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานของรัฐที่มีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการบริการสาธารณะ ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุประสงค์ที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อให้หน่วยงานกระตุ้นให้ประชาชนมาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ซึ่งการกระตุ้นให้ประชาชนมาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจะเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน ให้ประชาชนสามารถใช้บริการเสร็จภายในระยะเวลาอย่างรวดเร็ว และเป็นการช่วยลดการแออัดของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการหน่วยงานโดยตรงซึ่งหน่วยงานที่นำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการอาจกำหนดเป้าหมายตัวเลขของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ หรือกำหนดเป้าหมายที่เป็นเปอร์เซ็นต์การเพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ เป็นสิ่งที่ภาครัฐควรมุ่งเน้นในการให้ความสำคัญในเรื่องของผลงานให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้หน่วยงานของภาครัฐนำมาใช้เป็นตัวชี้วัดหรือเป้าหมายของการให้บริการประชาชนเพื่อเป็นเครื่องมือในการกระตุ้นการทำงานของหน่วยงานในภาครัฐในการให้บริการให้บรรลุตามเป้าหมายที่หน่วยงานได้ตั้งไว้

4. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครสมุทรปราการ

4.1 ประวัติและความเป็นมา



เทศบาลนครสมุทรปราการ ตั้งอยู่ในเขตปริมณฑลบนพื้นที่ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ มีพื้นที่รวม 7.332 ตารางกิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 29 กิโลเมตร (ตามแผนภูมิระยะทางฯ ของกรมทางหลวง) มีลักษณะพื้นที่ราบลุ่มไม่มีภูเขา มีแม่น้ำเจ้าพระยาไหลผ่าน และมีลำคลองหลายสายไหลผ่านลงสู่แม่น้ำเจ้าพระยา เช่น คลองโพธิ์พวง คลองมหาวงษ์ คลองปากน้ำ คลองบางนางเกรง

เทศบาลนครสมุทรปราการ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สังกัดกระทรวงมหาดไทย ตั้งอยู่ในเขตตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ได้มีการเปลี่ยนแปลงเขตและฐานะ ดังนี้

- พ.ศ.2460 สุขาภิบาลเมืองสมุทรปราการ
- พ.ศ.2478 เทศบาลเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 52 ลงวันที่ 10 ธันวาคม 2478 มีพื้นที่ 1.48 ตารางกิโลเมตร
- พ.ศ.2505 เปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ออกจากเดิม รวมพื้นที่ขนาด 7.332 ตารางกิโลเมตร (พื้นที่ตำบลปากน้ำทั้งหมด) ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่ม 79 ตอนที่ 98 ลงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2505
- พ.ศ.2542 เปลี่ยนแปลงฐานะจากเทศบาลเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ เป็นเทศบาลนครสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 166 ตอนที่ 19 ก. ลงวันที่ 23 มีนาคม 2542

4.2 ตราประจำเทศบาล



ตราเครื่องหมายประจำเทศบาลนครสมุทรปราการ คือ “องค์พระสมุทรเจดีย์กลางน้ำ” ซึ่งเป็นปูชนียสถานสำคัญ และเป็นที่เคารพสักการะของชาวสมุทรปราการ

4.3 เป้าประสงค์

เทศบาลนครสมุทรปราการ ได้กำหนดเป้าประสงค์ของการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. เพิ่มขีดการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ จัดระบบผังเมืองน่าอยู่ ส่งเสริมระบบโดยปรับปรุงโครงข่ายการคมนาคมให้สมบูรณ์ได้มาตรฐาน
2. ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จากการมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในสังคม
3. ชุมชนมีแหล่งทรัพยากรธรรมชาติ ได้รับการจัดการคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
4. ประชาชนมีอาชีพและรายได้เพิ่มขึ้น และเศรษฐกิจมีความเข้มแข็ง บนพื้นฐานของการพึ่งตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของคนในท้องถิ่น
5. พัฒนาระบบการบริหารจัดการระบบการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด และประชาชนมีความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากภัยคุกคาม ภัยพิบัติทุกรูปแบบ รวมทั้งความสามัคคีโดยมีส่วนร่วมบนวิถีทางประชาธิปไตย

4.4 ลักษณะที่ตั้ง

เทศบาลนครสมุทรปราการ ตั้งอยู่บนพื้นที่ ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ มีพื้นที่รวม 7.332 ตารางกิโลเมตร มีลักษณะพื้นที่ราบลุ่มไม่มีภูเขา มีแม่น้ำเจ้าพระยาไหลผ่าน และมีคลองหลายสายไหลผ่านลงสู่แม่น้ำเจ้าพระยา เช่น คลองโพงพาง คลองมหาวงษ์ คลองปากน้ำ คลองบางนางเกรง เป็นต้น เทศบาลนครสมุทรปราการ ตั้งอยู่ในเขตปริมณฑล ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 29 กิโลเมตร (ตามแผนภูมิระยะทางฯ ของกรมทางหลวง) เทศบาลนครสมุทรปราการ เป็นที่ตั้งของส่วนราชการและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่สำคัญ เช่น ศาลากลางจังหวัดสมุทรปราการ, โรงพยาบาลประจำจังหวัด, โรงเรียนประจำจังหวัด, ที่ว่าการอำเภอเมืองสมุทรปราการ, ตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ, ศาลจังหวัดสมุทรปราการ, การไฟฟ้านครหลวงเขตสมุทรปราการ, สำนักงานประชาสัมพันธ์สมุทรปราการ เป็นต้น

4.5 อาณาเขต

หลักเขตที่ 1 ตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลางถนนสุขุมวิท ตรง กม. ที่ 22 + 139.30 เป็นระยะ 300 เมตร ตามแนวเส้นตั้งฉากกับศูนย์กลางถนนสุขุมวิท

ด้านทิศเหนือ

จากหลักเขตที่ 1 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือผ่านถนนสุขุมวิท ตรง กม. ที่ 22 + 139.30 ถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ตามแนวเส้นขนานระยะ 300 เมตร กับศูนย์กลางถนนสุขุมวิท

ด้านทิศตะวันออก

จากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นขนานระยะ 300 เมตร กับศูนย์กลางถนนสุขุมวิท ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่ริมคลองมหาวงษ์ฝั่งใต้

จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 4 ซึ่งตั้งอยู่ริมคลองบางปะกึ่ง ฝั่งตะวันออก ที่จุดซึ่งอยู่ห่างจากปากคลองชลประทาน ฝั่งตะวันออกเป็นระยะ 500 เมตร

จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นเลียบริมคลองบางปะกึ่ง ฝั่งตะวันออก ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 5 ซึ่งตั้งอยู่ที่ปากคลองชลประทาน ฝั่งตะวันออก

จากหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นเลียบริมคลองชลประทาน ฝั่งตะวันออกไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 6 ซึ่งตั้งอยู่ที่ริมคลองชลประทาน ฝั่งตะวันออก ตามแนวเส้นตั้งฉากกับศูนย์กลางถนนสุขุมวิท ตรงกม. ที่ 29 + 389.30

ด้านทิศใต้

จากหลักเขตที่ 6 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 7 ซึ่งตั้งอยู่ริมคลองตาพร ฝั่งใต้ ที่จุดซึ่งถนนท้ายบ้าน ฟากตะวันออก บรรจบกับคลองตาพร ฝั่งใต้

จากหลักเขตที่ 7 เป็นเส้นเลียบริมคลองตาพร ฝั่งใต้ ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือถึงหลักเขตที่ 8 ซึ่งตั้งอยู่ที่จุดซึ่งคลองตาพร ฝั่งใต้ บรรจบกับแม่น้ำเจ้าพระยา ฝั่งตะวันออก

ด้านทิศตะวันตก

จากหลักเขตที่ 8 เป็นเส้นตั้งฉากกับแม่น้ำเจ้าพระยา ฝั่งตะวันออก ลงไปในแม่น้ำเจ้าพระยา เป็นระยะ 100 เมตร เส้นขนานระยะ 100 เมตร กับแม่น้ำเจ้าพระยา ฝั่งตะวันออก และเส้นตั้งฉาก ระยะ 100 เมตร กับหลักเขตที่ 9 ซึ่งตั้งอยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ฝั่งตะวันออก ที่จุดซึ่งอยู่ตรงแนวเส้นขนานระยะ 300 เมตร กับศูนย์กลางถนนสุขุมวิท

จากหลักเขตที่ 9 เป็นเส้นขนานระยะ 300 เมตร กับศูนย์กลางถนนสุขุมวิท ไปทางทิศเหนือจนบรรจบกับหลักเขตที่ 1

4.6 ลักษณะการใช้ที่ดิน

เขตเทศบาลนครสมุทรปราการ มีพื้นที่รวม 7.332 ตารางกิโลเมตร การใช้ที่ดินมีความหนาแน่นสูง ทั้งประเภทอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม ที่อยู่อาศัย และพื้นที่สันทนาการ ดังนี้

1. พื้นที่อุตสาหกรรม ประกอบด้วย โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่กระจายตัวอยู่บนถนนสุขุมวิทเป็นส่วนใหญ่
2. พื้นที่พาณิชยกรรมและที่อยู่อาศัย กระจายตัวอยู่ตามแนวถนนสายหลักของเมือง คือ ถนนสุขุมวิท ถนนท้ายบ้าน และถนนสายลาด
3. พื้นที่สันทนาการ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจและออกกำลังกายของประชาชน ได้แก่ สวนสุขภาพ ร.9 ถนนสุขุมวิท สนามเด็กเล่น ลานอเนกประสงค์ สวนหย่อมหัวเกาะ สวนหย่อมริมเขื่อนสวนสาธารณะป้อมปึกกา และบริเวณโดยรอบอุทยานการเรียนรู้หอชมเมือง

4.7 เศรษฐกิจ

เทศบาลนครสมุทรปราการ มีลักษณะเศรษฐกิจด้านการพาณิชยกรรมและการบริการ ดังนี้

1. สถานประกอบการค้าด้านพาณิชยกรรม ประกอบด้วย สถานีบริการน้ำมัน 12 แห่ง, สถานีบริการแก๊สเติมรถยนต์ จำนวน 1 แห่ง, ห้างสรรพสินค้า 3 แห่ง, ตลาดสด 2 แห่ง และร้านค้าทั่วไปกว่า 1,500 แห่ง
2. สถานประกอบการเทศพาณิชย์ ประกอบด้วย สถานธนาภิบาล 1 แห่ง, ท่าเทียบเรือ (วิบูลย์ศรี) 1 แห่ง

3. สถานที่ประกอบการค้าด้านบริการ ประกอบด้วย โรงแรม 2 แห่ง, ธนาคาร 24 แห่ง
4. สถานที่ประกอบการด้านอุตสาหกรรม ประกอบด้วย โรงงานขนาดใหญ่กว่า 20 แห่ง ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมสิ่งทอ เคมีภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์โลหะ และอาหารแปรรูป

4.8 อำนาจหน้าที่

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

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

กิจการที่อาจจัดทำในเขตเทศบาล

1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
6. ให้มีการสาธารณสุขการ

7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
12. เทศพาณิชย์

นอกจากนี้ เทศบาลยังมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณสุข เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ พ.ศ.2542ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรงมหรสพและ

สาธารณสถานอื่น ๆ

24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

25. การผังเมือง

26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ

28. การควบคุมอาคาร

29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศ กำหนด

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิทธิพร สุนทร และคณะ (2565) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำแนกเป็นงานพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน (2) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยรวมมีค่าความสัมพันธ์ทางบวก (3) ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการโดยจะต้องอยู่ในพื้นฐานของความเป็นมิตร ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการรักษาเบื้องต้นและความพร้อมในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ควรมีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจ ควรมีการจัดทำศูนย์และคลังข้อมูลผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ

ปณณพงศ์ วงศ์ณาศรี และคณะ (2565) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการของตำบลทุ่งหลวง อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารตำบลทุ่งหลวง อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ คือ ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านเศรษฐกิจและการสร้างความเข้มแข็งชุมชน และด้านสังคม คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม

นัยนา สติเสถียร ธัญญพัทธ์ วัฒนจิรพันธุ์ และจงจิต ลีอ่อนรัมย์ (2564) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

วิฑูรย์ ขาวดี, กนกวรรณ แสนเมือง และโสรัตน์ มงคลมะไฟ (2564) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจมากเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการเอาใจใส่ ตามลำดับและ 2) ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารที่มีอายุระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง (2564) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย 10,001-20,000 บาทและประเภทภาษีที่ชำระมากที่สุด คือ ภาษีบำรุงท้องที่ คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองนาคำ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านสิ่งที่จับต้องได้ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านโครงสร้างภาษี ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และพบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ตัว สามารถร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ ได้ร้อยละ 36.40

จรงค์ เนียมประเสริฐ. (2564) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการที่ตรงเวลามากที่สุด รองลงมาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าและด้านการให้บริการอย่างเพียงพอตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุสถานภาพ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุขไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุขแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กรชูลี จันทะรัง (2563) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยแยกเป็น รายด้านได้ดังนี้ด้านสังคม/คุณภาพชีวิต ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านการศึกษาศาสนาวัฒนธรรม ประเพณีมีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับที่ 2 ด้านการบริหารจัดการที่ดีของอบต. มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับที่ 3 ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับที่ 4 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ ในระดับมากเป็นลำดับที่ 5 และ

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุสถานภาพสมรส อาชีพ รายได้และระดับ การศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึงจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

นันทกา สายสวาท และคณะ (2563) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

อนุวัฒน์ เกิดสูง (2563) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพนัสนิคม จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพนัสนิคม จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ควรปรับปรุงซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทุกชุมชน ควรให้ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ออกสำรวจตามชุมชน เพื่อรับทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน และควรส่งเสริมและพัฒนาอาชีพโดยเฉพาะอาชีพเสริมให้กับประชาชนให้มากขึ้น

ภัทราพร สมเสมอ (2563) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95 หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 9

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ” ผู้ศึกษาได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจ โดยเปรียบเทียบในส่วนของเพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ตามหัวข้อต่อไปนี้

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

3.1 การกำหนดกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

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

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

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

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

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

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \text{ (เริ่มจากชั้นต่ำสุด)} \end{aligned}$$

จากนั้นนำมาหารระดับเฉลี่ยโดยกำหนดความหมายดังนี้

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

เกณฑ์การประเมิน

การพิจารณาให้ระดับคะแนนในมิติด้านคุณภาพการให้บริการดำเนินการสำรวจ ในประเด็น ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้าน โดยกำหนดระดับค่าคะแนน 0 – 10 โดยมีร้อยละของ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

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

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยศึกษาจากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นทฤษฎีและแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างเนื้อหาในแบบสอบถามให้ครอบคลุม

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่เตรียมไว้ไปแจกยังกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยเป็นผู้ชี้แจงความหมายหรือวิธีการตอบคำถามกับผู้ตอบแบบสอบถามอย่างละเอียดก่อนด้วยตนเอง
2. นำข้อมูลมาตรวจเช็คหาความสมบูรณ์ และเลือกเฉพาะฉบับที่สามารถนำมาคำนวณได้ เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการใส่เข้าโปรแกรมคำนวณทางสถิติ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน

1. รวบรวมและบันทึกข้อมูล

1.1 ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถาม

1.2 ทำการลงรหัสตัวเลขตามที่กำหนดไว้

1.3 บันทึกข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์

1.4 ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

2. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้

ค่าสถิติพื้นฐาน (สถิติเชิงพรรณนา Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบไปด้วย

2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean)

2.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ” ได้แบ่งการวิเคราะห์และการแปลความหมายออกเป็น 2 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารที่ตรงกันผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลของความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ คือ

งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน

งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี

งานบริการที่ 3 งานด้านสาธารณสุข

งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่

1.ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะเฉพาะบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	174	43.5
หญิง	226	56.5
รวม	400	100.0
2 .อายุ		
20 – 30 ปี	18	4.5
31 – 40 ปี	86	21.5
41 – 50 ปี	199	49.8
51 – 60 ปี	93	23.2
61 ปีขึ้นไป	4	1.0
รวม	400	100.0
3. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	29	7.2
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	159	39.8
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	104	26.0
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	26	6.5
รับจ้างทั่วไป	82	20.5
รวม	400	100.0
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	26	6.5
5,001 – 10,000 บาท	224	56.0
10,001 – 15,000 บาท	118	29.5
รายได้มากกว่า 15,000 บาท	32	8.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 1 สามารถอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 และเพศชาย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5

อายุ พบว่า อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 รองลงมา คือ อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 และอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า อาชีพส่วนใหญ่ คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมาคือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 และรับจ้างทั่วไป จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือรายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 และรายได้มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลของความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน

องค์ประกอบ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	4.72	.451	มากที่สุด	94.4	9
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน	4.82	.386	มากที่สุด	96.4	10
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์	4.71	.456	มากที่สุด	94.2	9
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.71	.456	มากที่สุด	94.2	9
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	4.71	.456	มากที่สุด	94.2	9
รวม	4.73	.191	มากที่สุด	94.6	9

ตาราง 2 (ต่อ)

องค์ประกอบ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย	4.76	.429	มากที่สุด	95.2	10
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.71	.456	มากที่สุด	94.2	9
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.78	.416	มากที่สุด	95.6	10
2.4 การจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	4.80	.402	มากที่สุด	96.0	10
2.5 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ เป็นต้น	4.74	.441	มากที่สุด	94.8	9
รวม	4.76	.189	มากที่สุด	95.2	10
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ	4.74	.441	มากที่สุด	94.8	9
3.2 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเอาใจใส่	4.81	.394	มากที่สุด	96.2	10
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือและตรงประเด็น	4.82	.386	มากที่สุด	96.4	10
3.4 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	4.78	.416	มากที่สุด	95.6	10
3.5 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.85	.359	มากที่สุด	97.0	10
รวม	4.80	.168	มากที่สุด	96.0	10

ตาราง 2 (ต่อ)

องค์ประกอบ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ	4.84	.368	มากที่สุด	96.8	10
4.2 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอก รายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน	4.65	.500	มากที่สุด	93.0	9
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการให้บริการด้านสารสนเทศ	4.81	.394	มากที่สุด	96.2	10
4.4 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และปลอดภัย	4.78	.416	มากที่สุด	95.6	10
4.5 มีการจัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการประชาชน	4.83	.418	มากที่สุด	96.6	10
รวม	4.78	.196	มากที่สุด	95.6	10
ความพึงพอใจโดยรวม	4.77	.114	มากที่สุด	95.4	10

จากตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต้องงานด้านทะเบียน โดยรวม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ,ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73, 4.76, 4.80 และ 4.78

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี

องค์ประกอบ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการใช้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	4.74	.441	มากที่สุด	94.8	9
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบ มีการ อธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน	4.81	.394	มากที่สุด	96.2	10
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้าน ข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์	4.75	.435	มากที่สุด	95.0	9
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.79	.409	มากที่สุด	95.8	10
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	4.78	.416	มากที่สุด	95.6	10
รวม	4.77	.185	มากที่สุด	95.4	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย	4.82	.386	มากที่สุด	96.4	10
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.83	.378	มากที่สุด	96.6	10
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.85	.359	มากที่สุด	97.0	10
2.4 การจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	4.81	.394	มากที่สุด	96.2	10
2.5 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการ ให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ เป็นต้น	4.71	.478	มากที่สุด	94.2	9
รวม	4.80	.180	มากที่สุด	96.0	10

ตาราง 3 (ต่อ)

องค์ประกอบ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ	4.85	.359	มากที่สุด	97.0	10
3.2 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเอาใจใส่	4.79	.409	มากที่สุด	95.8	10
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือและตรงประเด็น	4.77	.423	มากที่สุด	95.4	10
3.4 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	4.83	.378	มากที่สุด	96.6	10
3.5 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.77	.423	มากที่สุด	95.4	10
รวม	4.80	.174	มากที่สุด	96.0	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ	4.79	.409	มากที่สุด	95.8	10
4.2 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน	4.75	.435	มากที่สุด	95.0	9
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการให้บริการด้านสารสนเทศ	4.82	.386	มากที่สุด	96.4	10
4.4 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และปลอดภัย	4.72	.451	มากที่สุด	94.4	9
4.5 มีการจัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการประชาชน	4.88	.327	มากที่สุด	97.6	10
รวม	4.79	.184	มากที่สุด	95.8	10
ความพึงพอใจโดยรวม	4.79	.103	มากที่สุด	95.8	10

จากตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ,ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77, 4.80, 4.80 และ 4.79

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานบริการที่ 3 งานด้านสาธารณสุข

องค์ประกอบ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	4.76	.429	มากที่สุด	95.2	10
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน	4.79	.409	มากที่สุด	95.8	10
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์	4.83	.378	มากที่สุด	96.6	10
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.82	.386	มากที่สุด	96.4	10
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	4.82	.386	มากที่สุด	96.4	10
รวม	4.80	.160	มากที่สุด	96.0	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย	4.82	.386	มากที่สุด	96.4	10
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.79	.409	มากที่สุด	95.8	10
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.77	.423	มากที่สุด	95.4	10

ตาราง 4 (ต่อ)

องค์ประกอบ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
2.4 การจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	4.85	.359	มากที่สุด	97.0	10
2.5 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ เป็นต้น	4.79	.409	มากที่สุด	95.8	10
รวม	4.80	.186	มากที่สุด	96.0	10
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ	4.84	.368	มากที่สุด	96.8	10
3.2 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเอาใจใส่	4.77	.423	มากที่สุด	95.4	10
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือและตรงประเด็น	4.86	.349	มากที่สุด	97.2	10
3.4 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	4.80	.402	มากที่สุด	96.0	10
3.5 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.78	.416	มากที่สุด	95.6	10
รวม	4.81	.187	มากที่สุด	96.2	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ	4.80	.402	มากที่สุด	96.0	10
4.2 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน	4.84	.368	มากที่สุด	96.8	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการให้บริการด้านสารสนเทศ	4.82	.386	มากที่สุด	96.4	10
4.4 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และปลอดภัย	4.95	.219	มากที่สุด	99.0	10

ตาราง 4 (ต่อ)

องค์ประกอบ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
4.5 มีการจัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการประชาชน	4.67	.533	มากที่สุด	93.4	9
รวม	4.82	.179	มากที่สุด	96.4	10
ความพึงพอใจโดยรวม	4.81	.105	มากที่สุด	95.8	10

จากตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุขโดยรวม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80, 4.82, 4.78 และ 4.82

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

องค์ประกอบ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	4.78	.416	มากที่สุด	95.6	10
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน	4.82	.386	มากที่สุด	96.4	10
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์	4.89	.314	มากที่สุด	97.8	10
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.85	.359	มากที่สุด	97.0	10
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลังอย่างยุติธรรม	4.83	.378	มากที่สุด	96.6	10
รวม	4.83	.173	มากที่สุด	96.6	10

ตาราง 5 (ต่อ)

องค์ประกอบ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย	4.83	.378	มากที่สุด	96.6	10
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.83	.378	มากที่สุด	96.6	10
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.84	.368	มากที่สุด	96.8	10
2.4 การจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	4.78	.416	มากที่สุด	95.6	10
2.5 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ เป็นต้น	4.81	.394	มากที่สุด	96.2	10
รวม	4.82	.168	มากที่สุด	96.4	10
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ	4.78	.416	มากที่สุด	95.6	10
3.2 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเอาใจใส่	4.76	.429	มากที่สุด	95.2	10
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือและตรงประเด็น	4.82	.386	มากที่สุด	96.4	10
3.4 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	4.83	.378	มากที่สุด	96.6	10
3.5 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.70	.461	มากที่สุด	94.0	9
รวม	4.78	.163	มากที่สุด	95.6	10

ตาราง 5 (ต่อ)

องค์ประกอบ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ	4.79	.409	มากที่สุด	95.8	10
4.2 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน	4.78	.416	มากที่สุด	95.6	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการให้บริการด้านสารสนเทศ	4.73	.446	มากที่สุด	94.6	9
4.4 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และปลอดภัย	4.76	.429	มากที่สุด	95.2	10
4.5 มีการจัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการประชาชน	4.78	.416	มากที่สุด	95.6	10
รวม	4.77	.169	มากที่สุด	95.4	10
ความพึงพอใจโดยรวม	4.80	.083	มากที่สุด	96.0	10

จากตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างโดยรวม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ,ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83, 4.82, 4.78 และ 4.77

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม จำแนกตามประเภทงานให้บริการ

งานบริการ	การบริการ								ค่าเฉลี่ย	
	ด้านขั้นตอน การให้บริการ		ด้านช่องทาง การให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. งานด้านทะเบียน	4.73	.191	4.76	.189	4.80	.168	4.78	.196	4.77	.114
2. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.77	.185	4.80	.180	4.80	.174	4.79	.184	4.79	.103
3. งานด้านสาธารณสุข	4.80	.160	4.80	.186	4.81	.187	4.82	.179	4.81	.105
4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.83	.173	4.82	.168	4.78	.163	4.77	.169	4.80	.083
รวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 4 งาน	ค่าเฉลี่ยโดยรวม = 4.79									

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อพิจารณาเป็นงานที่ให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านทะเบียน, งานด้านรายได้หรือภาษี,งานด้านสาธารณสุข และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77, 4.79, 4.81 และ 4.80

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 95.8 **“คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์การประเมินได้ 10 คะแนน”**

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน พบว่า

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 และเพศชาย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5

อายุ พบว่า อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 รองลงมา คือ อายุ 51 - 60 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 และอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า อาชีพส่วนใหญ่ คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมาคือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 และรับจ้างทั่วไป จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือรายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 และรายได้มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ดังนี้

งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

- 1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78

งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

- 2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79

งานบริการที่ 3 งานด้านสาธารณสุข จากการศึกษาพบว่า ประชาชน โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

- 3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82

งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

- 4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77

5.2 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ” ในทุกด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งจากการลงพื้นที่เพื่อทำการสำรวจในครั้งนี้ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการทำงานของเทศบาลนครสมุทรปราการ เนื่องจากการพัฒนาในการให้บริการดีขึ้นอย่างมาก และมีการบริการที่ดี ซึ่งจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาพบว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะในประเด็นที่ดำเนินการสำรวจตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย” ดังนี้

1. งานด้านทะเบียน

- ไม่พบข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ

2. งานด้านรายได้หรือภาษี

- ไม่พบข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ

3. งานด้านสาธารณสุข

- ไม่พบข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ

4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- ไม่พบข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ

เอกสารอ้างอิง

- กัญญารัตน์ จงวิไลเกษม. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 (2562) มกราคม - เมษายน 2562
- กาญจนา อรุณสุขจุ. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กรสุลี จันทะรัง. (2563). ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี.ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จรงค์ เนียมประเสริฐ. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี.ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชาญชัย แสวงศักดิ์ (2558). กฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- ชัชชัย รัตพันธ์ และคณะ (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547).การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552).การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2549). แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ.ในประมวลสาระชุดวิชาแนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ (หน่วยที่ 5 หน้า 225 – 226). นนทบุรี : สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (2562).ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอดวง จังหวัดนครศรีธรรมราช, วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์ ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562)
- เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. (2540).พฤติกรรมองค์กร.พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2539).การบริการสาธารณะ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2556).เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการบริการสาธารณะ Public Service Administration หน่วยที่ 1- 8 . พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธีรยุทธ ชะนิล (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2561)
- นันทกา สายสวาท และคณะ. (2563).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน.วารสารวิชาการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ปีที่ 6 ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม 2563)
- นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2552. หลักการกฎหมายปกครองเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชนจำกัด.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2555). กฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- นัยนา สติเสถียร ธัญญพัทธ์ วัฒนจิรพันธุ์ และจงจิต ลีอ่อนรัมย์ (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์ ปีที่ 8 ฉบับที่ 11 เดือนพฤศจิกายน 2564
- บัณฑิต เหมือนมี. (2562). การให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี.วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 (กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2562).
- เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร รถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร.ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปทุมพร โพธิ์กาศ. (2554).เอกสารประกอบการบรรยายจิตวิทยาบริการ(Service Psychology). คณะมนุษยศาสตร์และสังคม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.กรุงเทพมหานคร: เอ็ม แอนด์ เอ็ม เลเซอร์พริ้น.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). “การบริหารงานวิชาการ”. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พินิจ ศรีประเสริฐภาพ. (2542). การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า.กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2542).ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภัทรพร สมเสมอ. (2563). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย.
- มานิตย์ จุมปา. (2556). คำอธิบายกฎหมายปกครองว่าด้วยหลักทั่วไป. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- มณีนรัตน์ แดงอ่อน. (2551). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติการรับบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี
กรณีศึกษา สำนักบริการการศึกษา.** ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.
- ราชบัณฑิตสถาน. (2556). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554.** พิมพ์ครั้งที่2 กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการจัดการ.** กรุงเทพมหานคร. โอเดียนสโตร์
- วิฑูรย์ ขาวดี, กนกวรรณ แสนเมือง และโสรัตน์ มงคลมะไฟ. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม.** วารสารวิชาการ
สังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน. ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 (2020): มกราคม - เมษายน 2563.
- วรเดช จันทรศร. (2551). **ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ.** กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิค.
- ศิริพร ตันติพลวินัย. (2538). **การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์.** กรุงเทพฯ : กองพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). **พฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไทเช็กซ์.
- ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ. (2554). **การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาองค์การ
บริหารส่วนตำบล 16 แห่ง.** มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.** วารสารอินทนิลทักษิณสาร มหาวิทยาลัยทักษิณ
ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2562)
- สุพัตรา วิจิตรโสภา. (2546). **ความพึงพอใจและความต้องการการร ักษาพยาบาลของนักศึ กษา
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.** มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2551). **การวิจัยตลาด.** กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒน์.
- สิริชล สมพันธ์. (2551). **การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน.** วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สิทธิพร สุนทร และคณะ (2565) **ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565.** วารสารสหวิทยาการวิจัยและ
วิชาการ, 2(4):กรกฎาคม - สิงหาคม 2565.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาการบริการ.** กรุงเทพฯ:เพรส แอนด์ ดีไซน์
- อนุวัฒน์ เกิดสูง. (2563). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอ
พนัสนิคม จังหวัดลพบุรี.** วารสารพัฒนาทักษะทางวิชาการอย่างยั่งยืน ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 (ม.ค.-เม.ย.2563)
- อำนวย บุญรัตน์ไมตรี. (2554). **การจัดทำบริการสาธารณะร่วมกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี. (2559). **แนวความคิดจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**.
 วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
 ราชมนครรัตนโกสินทร์.

อุทัยพรรณ สุดใจ. (2544). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Gronroos, G. T. (1990). **Service management and marketing**. Massachusetts: Lexington

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

Lovelock, C. H. (1996). **Service marketing**. Upper Saddle River. New Jersey: Prentice-Hall.

Maslow, A. H. (1970). **Motivation and personality**. New York: Harper and Row.

Morse, N. C. (1967). **Satisfaction in the white collar job**. Michigan: University of Michigan Press.

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

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). **A conceptual model of service quality and its implications for future research**. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

Shelly, M.W. (1975). **Responding to social change**. Pennsylvania : Dowden Huntchisam Press.

Tiffin, J., & McCormick, E. J. (1965). **Industrial psychology**. New Jersey: Prentice-Hall.

Wolman, E. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. London; Macmillan.

Wallerstein, H. (1972). **A dictionary of psychology**. Baltimore, MD: Penguin.

Wisher, J. D. & Corney, W. J. (2001). **Comparing practices for capturing bank customer feedback-Internet versus traditional banking**. *Benchmarking: An International Journal*, 8(3), 240-250.

Zineldin, V. A. (1996). **SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality**. *Journal of Retailing*. 64(1), 12-40.

Zineldin, M. (1996). **Bank strategy positioning and some determinants of bank selection**. *International Journal of Bank Marketing*, 14(6), 12-22.

ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ จึงขอความกรุณาตอบแบบสำรวจตามความรู้สึกของท่าน เพื่อนำผลการสำรวจใช้ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป (กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

2.อายุ

- ☐ ต่ำกว่า 20 ปี
- ☐ อายุ 20 – 30 ปี
- ☐ อายุ 31 – 40 ปี
- ☐ อายุ 41 – 50 ปี
- ☐ อายุ 51 – 60 ปี
- ☐ อายุ 61 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

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

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท
- ☐ 5,000-10,000 บาท
- ☐ 10,001-15,000 บาท
- ☐ รายได้มากกว่า 15,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)
งานบริการที่ 1 ด้านงานทะเบียน

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน					
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน					
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์					
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย					
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
2.4 การจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว					
2.5 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ เป็นต้น					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ					
3.2 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเอาใจใส่					
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และตรงประเด็น					
3.4 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
3.5 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ					
4.2 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการให้บริการด้านสารสนเทศ					
4.4 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และปลอดภัย					
4.5 มีการจัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการประชาชน					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ จึงขอความกรุณาตอบแบบสำรวจตามความรู้สึกของท่าน เพื่อนำผลการสำรวจใช้ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป (กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.เพศ

- ☐ ชาย
☐ หญิง

2.อายุ

- | | |
|--|---|
| ☐ ต่ำกว่า 20 ปี | ☐ อายุ 20 – 30 ปี |
| ☐ อายุ 31 – 40 ปี | ☐ อายุ 41 – 50 ปี |
| ☐ อายุ 51 – 60 ปี | ☐ อายุ 61 ปีขึ้นไป |

3. อาชีพ

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

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|--|---|
| ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท | ☐ 5,000-10,000 บาท |
| ☐ 10,001-15,000 บาท | ☐ รายได้มากกว่า 15,000 บาท |

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)
งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน					
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน					
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์					
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย					
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
2.4 การจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว					
2.5 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ เป็นต้น					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ					
3.2 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเอาใจใส่					
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือและตรงประเด็น					
3.4 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
3.5 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ					
4.2 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการให้บริการด้านสารสนเทศ					
4.4 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และปลอดภัย					
4.5 มีการจัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการประชาชน					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ จึงขอความกรุณาตอบแบบสำรวจตามความรู้สึกของท่าน เพื่อนำผลการสำรวจใช้ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป (กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.เพศ

- ☐ ชาย
☐ หญิง

2.อายุ

- | | |
|--|---|
| ☐ ต่ำกว่า 20 ปี | ☐ อายุ 20 – 30 ปี |
| ☐ อายุ 31 – 40 ปี | ☐ อายุ 41 – 50 ปี |
| ☐ อายุ 51 – 60 ปี | ☐ อายุ 61 ปีขึ้นไป |

3. อาชีพ

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

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|--|---|
| ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท | ☐ 5,000-10,000 บาท |
| ☐ 10,001-15,000 บาท | ☐ รายได้มากกว่า 15,000 บาท |

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)

งานบริการที่ 3 ด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน					
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน					
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์					
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย					
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
2.4 การจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว					
2.5 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ เป็นต้น					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ					
3.2 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเอาใจใส่					
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และตรงประเด็น					
3.4 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
3.5 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ					
4.2 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการให้บริการด้านสารสนเทศ					
4.4 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และปลอดภัย					
4.5 มีการจัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการประชาชน					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ จึงขอความกรุณาตอบแบบสำรวจตามความรู้สึกของท่าน เพื่อนำผลการสำรวจใช้ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป (กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.เพศ

- ☐ ชาย
☐ หญิง

2.อายุ

- | | |
|--|---|
| ☐ ต่ำกว่า 20 ปี | ☐ อายุ 20 – 30 ปี |
| ☐ อายุ 31 – 40 ปี | ☐ อายุ 41 – 50 ปี |
| ☐ อายุ 51 – 60 ปี | ☐ อายุ 61 ปีขึ้นไป |

3. อาชีพ

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

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|--|---|
| ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท | ☐ 5,000-10,000 บาท |
| ☐ 10,001-15,000 บาท | ☐ รายได้มากกว่า 15,000 บาท |

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)
งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน					
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน					
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์					
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย					
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
2.4 การจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว					
2.5 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ เป็นต้น					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ					
3.2 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเอาใจใส่					
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และตรงประเด็น					
3.4 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
3.5 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ					
4.2 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการให้บริการด้านสารสนเทศ					
4.4 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และปลอดภัย					
4.5 มีการจัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการประชาชน					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

คณะผู้วิจัย

- | | |
|--|--------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุคนธ์ เครือน้ำคำ | หัวหน้าคณะผู้วิจัย |
| 2. นางรุ่งเพชร ว่องเจริญพร | คณะผู้วิจัย |
| 3. นางสาววิมลภักดิ์ เสืออุดมนันท์ | คณะผู้วิจัย |
| 4. นางสาววราภรณ์ จันทมาตร | คณะผู้วิจัย |
| 5. นางสาวกุลภัสสรณ์ ศรีบุญเพ็ง | คณะผู้วิจัย |
| 6. นางสาวพัชพรกานต์ ศรีบุญเพ็ง | คณะผู้วิจัย |