

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง
อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ
เสนอ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

ศึกษาโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

มิติที่ 2 มิติคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ☐ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0	10	-หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 30,489 คน - จำนวนประชากรผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.77 แยกตามงานบริการได้ดังนี้ 1.งานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.73 2.งานด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุข ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.67 3.งานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นที่ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.80 4.งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.89

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุข 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นที่ 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลจากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อ.บางเสาธง จ.สมุทรปราการ ปรากฏผลดังนี้

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานด้านประกันคุณภาพการศึกษา	95.73	4.79	0.61	มากที่สุด	3
งานด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุข	95.67	4.78	0.61	มากที่สุด	4
งานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นที่	95.80	4.80	0.61	มากที่สุด	2
งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน	95.89	4.79	0.59	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.77	4.79	0.60	มากที่สุด	

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.60) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.59) ลำดับที่ 2 คือ งานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.61) ลำดับที่ 3 คือ งานด้านประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.73 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.61) และลำดับที่ 4 คือ งานด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.67 ($\bar{X}$ = 4.78, S.D. = 0.61)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2560 องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อ.บางเสาธง จ.สมุทรปราการ ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านประกันคุณภาพการศึกษา งานด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุข งานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นที่ และงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 95.73 ร้อยละ 95.67 ร้อยละ 95.80 และร้อยละ 95.89

คำนวณ = $\frac{383.09}{4}$

= 95.77

คะแนนที่ได้ = 10 คะแนน

คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม กับองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนี้ยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้ เพราะความร่วมมือของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่าน ที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
กันยายน 2560

สารบัญ

		หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)		ก
คำนำ		ข
สารบัญ		ค
บทที่ 1	ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1 3
	ขอบเขตการดำเนินงาน	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	3
	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
	ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง	5
	ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	36
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	37
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
	การวิเคราะห์ข้อมูล	38
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	39
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
	ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
	ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านประกันคุณภาพ การศึกษา	45
	ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียนด้านสาธารณสุข	50
	ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านซ่อมบำรุงระบบ สาธารณูปโภคพื้นที่	55

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

บทที่ 5

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการการแพทย์ ฉุกเฉิน	60
ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง	65
สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	67
ความมุ่งหมายของการศึกษา	67
สรุปผล	67
อภิปรายผล	68
ข้อเสนอแนะ	68
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	
รูปลงพื้นที่	
คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย	

	สารบัญตาราง	หน้า
ตารางที่ 1	แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงโดย จำแนกตามเพศ	41
ตารางที่ 2	แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงโดย จำแนกตามอายุ	42
ตารางที่ 3	แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงโดย จำแนกตามการศึกษา	43
ตารางที่ 4	แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงโดย จำแนกตามอาชีพ	44
ตารางที่ 5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการ ให้บริการงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาด้านขั้นตอนการให้บริการ	45
ตารางที่ 6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการ ให้บริการงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาด้านช่องทางการให้บริการ	46
ตารางที่ 7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการ ให้บริการงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	47
ตารางที่ 8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการ ให้บริการงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	48
ตารางที่ 9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการ ให้บริการงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวม 4 ด้าน	49
ตารางที่ 10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการ ให้บริการงานด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุขด้านขั้นตอน การให้บริการ	50
ตารางที่ 11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการ ให้บริการงานด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุขด้านช่อง ทางการให้บริการ	51
ตารางที่ 12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการ ให้บริการงานด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุขด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	52

สารบัญตาราง(ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 13	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุขด้านสิ่งแวดล้อมและความสะดวก	52
ตารางที่ 14	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุข ในภาพรวม 4 ด้าน	53
ตารางที่ 15	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณสุขปโภคพื้นที่ด้านขั้นตอนการให้บริการ	54
ตารางที่ 16	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณสุขปโภคพื้นที่ด้านช่องทางการให้บริการ	55
ตารางที่ 17	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณสุขปโภคพื้นที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	56
ตารางที่ 18	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณสุขปโภคพื้นที่ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะดวก	57
ตารางที่ 19	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณสุขปโภคพื้นที่ ในภาพรวม 4 ด้าน	58
ตารางที่ 20	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินด้านขั้นตอนการให้บริการ	59
ตารางที่ 21	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินด้านช่องทางการให้บริการ	60
ตารางที่ 22	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	61
ตารางที่ 23	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินด้านสิ่งแวดล้อมและความสะดวก	62

สารบัญตาราง(ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 24	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ในภาพรวม 4 ด้าน	63
ตารางที่ 25	แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง	64

๗

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	36
ภาพที่ 2	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	41
ภาพที่ 3	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	42
ภาพที่ 4	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	43
ภาพที่ 5	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	44

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ
ประจำปีงบประมาณ 2560

1.1 ความมีเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เองผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคน จึงต้องมีส่วนช่วยกันอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ

ปัจจุบันองค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ได้มีการนำเอาแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้เพื่อให้หน่วยงานราชการดำเนินบทบาท ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างมีระบบ เน้นผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (Result oriented) เน้นธรรมาภิบาล (Good Governance) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการภายใต้แนวคิดดังกล่าวนี้ได้มีการปรับกระบวนการขั้นตอนในการบริหารงานจากเดิมที่ประชาชนเป็นแค่เพียงผู้จำเป็นต้องรับบริการที่รัฐจัดให้มาเป็นลูกค้าที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบและที่สำคัญคือการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้นจำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากประชาชนที่มาใช้บริการมักมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี ที่สอดคล้องกับความต้องการ

โดยหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องตระหนักถึงในระยะเวลาที่ประชาชนต้องเสียไปในการมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

จากเหตุผลดังกล่าวองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ตามประกาศ ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต. เรื่องกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างและพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2558 ตามตัวชี้วัดทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ เสนอขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ที่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยการขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษดังกล่าว จะต้องมียางานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่ได้ดำเนินการโดยสถาบันการศึกษาที่ขึ้นบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีการสอนในระดับปริญญาตรี ตามความเห็นชอบของคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล เพื่อใช้ประกอบการพิจารณา

องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติตามแนวทางการขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2560 ตามแนวทางดังกล่าวตามตัวชี้วัด 4 มิติข้างต้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ จัดเป็นองค์กรกลางที่ได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

1.2.2 เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2560 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.3 เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2560 ในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2559 ถึงเดือนกันยายน 2560 เป็นกรณีตัวอย่าง ในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ใน 4 ประเด็นหลัก คือความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

1.4.2 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

1.4.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการงานด้านประกันคุณภาพ การศึกษา งานด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุข งานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นที่ และงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

1.4.4 การบริการ หมายถึง การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ งานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการดำเนินงาน

1.5.1 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านประกันคุณภาพ การศึกษา งานด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุข งานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณสุขปโภคพื้นที่ และงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัด สมุทรปราการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

1.5.2 ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำ ผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ¹
ประวัติ

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของท้องถิ่น

อบต.บางเสาธง พื้นที่ทั้งหมด 56.11 ตารางกิโลเมตร คิดเป็น 35,068.75 ไร่

เขตปกครอง

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

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

อาณาเขต

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

ท้องถิ่นอื่นในตำบล

จำนวนเทศบาล 1 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลบางเสาธง

ข้อมูลประชากร

- จำนวนหลังคาเรือนทั้งหมดในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 21,586 หลังคาเรือน

¹ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง

- มีประชากรทั้งหมด 30,489 คน แยกเป็นชาย 14,848 คน หญิง 15,641 คน (ข้อมูล ณ กรกฎาคม 2560)²

การดำเนินกิจการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือองค์กรชุมชน

- การจัดทำโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในพื้นที่ จำนวน 6 ผลิตภัณฑ์ จาก 5 ชุมชน

ใน 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคม การจราจร

- ถนนสายหลัก 14 สาย

ประเภทของถนน

- ถนนลูกรัง	2 สาย
- ถนนลาดยาง	5 สาย
- ถนนคอนกรีต	7 สาย
- สะพาน	21 แห่ง
- สะพานลอยคนข้าม	4 แห่ง
- คลองที่เป็นทางสัญจรทางน้ำ	40 แห่ง

ไฟฟ้า

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

การสื่อสาร

- โทรศัพท์ส่วนบุคคลในพื้นที่	7,509 เลขหมาย
- โทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่	200 เลขหมาย
- จำนวนชุมสายโทรศัพท์ในเขตพื้นที่	1 ชุมสาย
- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข	1 พื้นที่

² http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_m.php

- ระบบเสียงตามสาย/หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการครอบคลุมร้อยละ 100 ของพื้นที่
- หน่วยงานที่มีชายวิทุยสื่อสารในพื้นที่ 3 แห่ง

ด้านเศรษฐกิจ

ลักษณะการใช้ที่ดิน

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

การปศุสัตว์

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

การพาณิชยกรรมและบริการ

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

สถานประกอบการด้านการบริการ

- โรงแรม 1 แห่ง - ธนาคาร 5 แห่ง
- สถานที่จำหน่ายอาหารตาม พรบ.สาธารณสุข 48 แห่ง
- สถานที่ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 781 แห่ง

การอุตสาหกรรม

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

ด้านสังคม

การศึกษา

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

ประเพณีสำคัญ

1. ประเพณีสงกรานต์ เดือนเมษายน กิจกรรมโดยสังเขป รดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ
2. ประเพณีลอยกระทง เดือนพฤศจิกายน
กิจกรรมโดยสังเขป จัดประกวดกระทง และประกวดนางนพมาศ
3. ประเพณีแข่งเรือพาย เดือนตุลาคม-ธันวาคม กิจกรรมโดยสังเขป
 - 3.1 จัดการแข่งขันเรือพายประเภทเรือมาด ,จิบน้ำชา , มีการแสดงลิเกฮูลู ณ มัสยิดสุเหร่าบ้านไร่ หมู่ที่ 2
 - 3.2 จัดการแข่งขันเรือพายประเภทเรือเร็ว ณ วัดเสาธงกลาง หมู่ที่ 9
 - 3.3 จัดการแข่งขันเรือพายประเภทเรือมาด ณ วัดบัวโรย หมู่ที่ 12
4. ประเพณีปิดทองหลวงพ่อดี วัดเสาธงนอก หมู่ที่ 6 เดือนมกราคม
กิจกรรมโดยสังเขป นมัสการและปิดทององค์หลวงพ่อดี การแสดงมโหรีสห
5. ประเพณีปิดทองหลวงพ่อดี วัดเสาธงกลาง หมู่ที่ 9 เดือนมกราคม
กิจกรรมโดยสังเขป นมัสการและปิดทององค์หลวงพ่อดีประจำปีการแสดง มโหรีสห
มีการประกวดร้องเพลงเยาวชนและประชาชน
6. ประเพณีแข่งขันวู้วไทย หมู่ที่ 4 เดือนมีนาคม
กิจกรรมโดยสังเขป แข่งขันวู้วประเภทขึ้นสูง , ประเภทสวยงาม ฯลฯ
7. ประเพณีงานบุญประจำปีของวัดต่างๆ

กีฬา/นันทนาการ

- สนามกีฬาเอนกประสงค์	จำนวน	6	แห่ง
- สนามฟุตบอล	จำนวน	1	แห่ง
- สนามบาสเก็ตบอล	จำนวน	1	แห่ง
- สนามตะกร้อ	จำนวน	1	แห่ง
- สระว่ายน้ำ	จำนวน	-	แห่ง
- ห้องสมุดประชาชน	จำนวน	1	แห่ง
- สนามเด็กเล่น	จำนวน	16	แห่ง
- สวนสาธารณะ	จำนวน	1	แห่ง
- อื่น ๆ (ระบุ)		-	แห่ง

การสาธารณสุข

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

วิสัยทัศน์การพัฒนา (Vision)

“ เป็นเมืองน่าอยู่ มีระบบการบริหารจัดการที่ดี พัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชน มีระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการอย่างเพียงพอ เป็นพื้นที่ที่เหมาะสมต่อเกษตรกรรม พาณิชยกรรม อุตสาหกรรมและลอจิสติกส์ ”

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจด้านต่างๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ แสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation) (Wolman, 1973)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้น เป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ให้ความหมายของความพึงพอใจหมายถึง พื่อใจ ชอบใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อ งานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาสนี้จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติ ให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร หรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

วิยะดา เสรีวิทยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้คำจำกัดความ หรือความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

Morse.(1958,p19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้ เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Vroom.(1964,p99) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมใน สิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็น สภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Maynard W.Shelly.(1975,p9) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึก แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกอื่น ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ

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

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

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

เทพนม เมืองแมนและสวึง สุวรรณ (2540: 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาเคยไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

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

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1990, p. 90)

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้นโดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือมิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ มีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

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

แชปปลิน (Chaplin,1968,p473) ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ทิฟฟิน และ แมคคอร์มิก (Tiffin & McCormic, 1965,p 349) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือแรงจูงใจของมนุษย์ที่ถูกกำหนดโดยความต้องการพื้นฐาน หรือความจำเป็นและจะมีแรงขับไปสู่ปรารถนานั้น และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

มิลลินส์ (Millins, 1985,p 280) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือทัศนคติที่เกิดขึ้นภายในมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จทั้งปริมาณและคุณภาพ

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

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

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

ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึง

พอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย, 2545)

ความสำคัญของความพึงพอใจ

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

การวัดระดับความพึงพอใจ

ที่กล่าวมาข้างต้น ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดระดับความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด
2. การสัมภาษณ์ ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง
3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนการรับบริการ ขณะรับบริการและหลังการรับบริการ การวัดโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถกระทำได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับความสะดวก เหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือได้

จากที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้นๆ

การบริการ³ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการได้ การกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการบริการ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอนและเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการ

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใสอ่อนโยน กิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาดูแล น้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีทางเสียง

จากความหมายการบริการจะเห็นได้ว่าการบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการ : ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ : ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์หรือความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจการบริการ เมื่อเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ย่อมเกิดความพึงพอใจ และไม่พอใจ ในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการให้บริการต้องให้บริการกับบุคคลต่างๆ

³ การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยหลัก 10 S. แหล่งที่มา

[ออนไลน์] www.edu.tsu.ac.th/home/files/article_analyse/kitja1_51.pdf

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

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

1. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งให้ผู้ให้บริการควรมีอันดับแรก คือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อลูกค้ามีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ดูแลลูกค้า อดทนอดกลั้น เมื่อถูกลูกค้าตำหนิต่อว่า นอกจากนี้พนักงาน ที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

2. บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อย รวมไปถึงอากัปกริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปตามธรรมชาติ

3. เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

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

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

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

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

- 1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาติ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

แม็กซ์ เวเบอร์ (Max Weber, อ้างในพิทยา บวรวัฒนา, 2548:22-23) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ "รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา" ว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ "ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง" (sine irate studio - without hatred or passion)

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

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของการรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

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

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

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

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน การบริการที่เกิดขึ้นนั้นต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

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

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

B.M. Verma ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดั่งเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและ

ผลิตรบริการให้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ(Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

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

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

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2544:63-68) ให้ความหมายว่า บริการเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ "ตำรวจทางปกครอง" (police administrative) และ "บริการสาธารณะ" (service public) ภาครัฐมีกรให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะท้องที่การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ

3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา

4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือนิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ ในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชน องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2526:251) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้คือ

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ดังนี้

1.1 การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากและไม่น้อย

เกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นาทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด ดังนั้นการที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้น วิธีหนึ่ง คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ในปัจจุบันประเทศไทยให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้บริการบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและมีคุณภาพ

ทศพร ศิริสัมพันธ์(2549:112) กล่าวถึงการบริการสาธารณะไว้ว่า โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการหนึ่งของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และ

ประสิทธิภาพเช่นว่านี้ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ เป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ มีมติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น

ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นประเด็น ที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1) ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

(1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

(2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

(3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2) ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้อาจจากการมารับบริการนั้น คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการ ดังนี้

(1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้ได้อย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

(2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงาน ด้วยความเต็มใจ พยายามสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพ ในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่การธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

หลักการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2542: 173-174) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ว่า การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น ต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไป หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้บริการมากมายเพียงใด เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4) เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลา เป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ ต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

ลักษณะของการบริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประการ ได้แก่ (สมิต สัชฌุกร, 2542:174)

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

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้นๆ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้ (สมิต สัชฌุกร, 2542: 175)

1) ทำด้วยความเต็มใจ : การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2) ทำด้วยความรวดเร็ว : ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3) ทำถูกต้อง : ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4) ทำอย่างเท่าเทียมกัน : คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นจำนวนมาก

5) ทำให้เกิดความชื่นใจ : การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้นจะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลสำคัญที่สุดคือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่ำเสมอ และเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนกลับมีเป้าหมายอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรของตนต้องได้รับตอบแทนกลับมา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการมุ่งหากำไรจากการให้บริการนั่นเอง ดังนั้นคุณภาพการให้บริการของภาครัฐจะต้องพิจารณาว่าความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือเมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดี มีมาตรฐาน และเสมอภาคแล้วประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือ การปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นต้น (สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547: 3)

1) หลักการประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรของรัฐ

เป็นที่กล่าวกันอยู่เสมอว่า วิธีการทดสอบการบริหารที่ดีก็คือ การดูความสามารถในการจัดองค์กรและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิผลไว้ได้ เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าประสิทธิผล คือ สิ่งที่เป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่า การบริหารองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใด สำหรับนักสังคมศาสตร์ ประสิทธิภาพ หมายความว่าคุณภาพของชีวิตการทำงาน ในขณะที่ด้านภาคเอกชนจะมองประสิทธิภาพขององค์กรว่าวัดจากผลกำไร ในการบริหารภาครัฐมิได้มีเป้าหมายเพื่อสร้างกำไร แต่เพื่อการให้บริการกับประชาชนเป็นสำคัญ ดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์กรของรัฐจึงมักต้องคำนึงถึงการบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์กรของรัฐนั้นๆ ได้ตั้งไว้ รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมได้ด้วย หรือเรียกว่าคุณภาพองค์กรของรัฐนั่นเอง ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์กรของรัฐ หรืออีกนัยหนึ่ง การตัดสินว่าหน่วยงานของรัฐนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใดนั้น ต้องพิจารณา 2 ด้าน ดังนี้ (สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547: 4-5)

(1) การประเมินประสิทธิภาพในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือ การวัดประสิทธิภาพขององค์กรที่การบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้แล้ว อาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ เช่น อัตราการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยในส่วนของ การป้องกัน เป็นการควบคุมอัตราเกิดของคดีอาญาไม่ให้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ส่วนในการปราบปราม คือ การเพิ่มผลการจับกุมผู้กระทำผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่งในการวัดความสำเร็จของตำรวจ

(2) การประเมินประสิทธิภาพในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือการประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การให้บริการสาธารณะ สามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการ

ให้บริการหรือไม่ ถึงแม้ว่าตำรวจจะสามารถปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยได้ แต่นั่นมิอาจสรุปได้ว่าประชาชนจะมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิต

กล่าวโดยสรุป องค์กรที่มีภารกิจหลักในการให้บริการมักจะมีการกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการภายในองค์กร ความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จึงเป็นเรื่องที่พบเห็นได้ทั่วไปในองค์กรภาคเอกชน ที่ขยายมายังหน่วยงานภาครัฐในระยะหลังมานี้ ความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพ องค์กรภาครัฐในปัจจุบัน ได้ปรับกระบวนการทัศนในการบริหารงานจากเดิมที่ประชาชนเป็นเพียงผู้จำต้องรับบริการที่รัฐจัดให้ มาเป็นลูกค้าที่องค์กรภาครัฐพึงให้ความสนใจจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบอย่างมีคุณภาพ จากที่ได้กล่าวถึงมิติของการประเมินคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นมิติหลักด้านหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญในเรื่องความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงแก้ไขบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ในทางวิชาการและปฏิบัติ สามารถวัดผลโดยกำหนดเครื่องมือได้ง่าย เช่น การใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้หรือขอรับบริการจากหน่วยงาน

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

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

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

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

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

ครอสบี้ (Crosby, 1988: 15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ "service quality" นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ

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

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1984) เสนอแนวคิดว่าคุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการกล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
2. ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน
3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทัน่วงที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

ในปี ค.ศ.1990 กรอนรูส (Gronroos, 1990: 40-42) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมดว่าเป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่างๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

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

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

ทัศนะเรื่องคุณภาพการให้บริการของกรอนรูสดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการว่า คุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร เมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้ว จะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived Service Quality-PSQ) นั่นเอง หากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร

สตีฟ และคูก (Steve and Cook, 1995: 53) ชี้ให้เห็นว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ

4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

การวัดคุณภาพการให้บริการ

ในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว

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

ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ (customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือการทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าอย่างไร

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

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

ประการที่ 4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้า เป็นรายบุคคลการสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน

สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ ถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการและนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการ

เครื่องมือศึกษาคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เหนือการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ เครื่องมือศึกษาและการวัดคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า SERVQUAL เป็นตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายและเป็นผลงานของพาราซูรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหา นิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงาน ความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL ของซีแธมล์ พาราซูรามานและคณะ (Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1985; 1990) จากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพ การให้บริการ ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL ได้ทำการวิจัยและ ปรับปรุงจนเหลือองค์ประกอบ 5 มิติหลัก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 28; Lovelock, 1996: 464-466) ดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการ ให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมา เช่นเดิมในทุกจุดของบริการความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็ม ใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการ สามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการ ไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้าง ความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การ ติดต่อยสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

โดยสรุป SERVQUALได้รับความนิยมนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการและเป็นเทคนิคที่ให้อธิบายวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ นอกจากนี้ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

1) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ

จากแนวคิดของนักวิชาการ ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้ มีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการได้กล่าวคือ ในระดับต้น หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ แสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย ในระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ ในระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความระหับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1988) ได้เสนอตัวแบบ SERVQUAL เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจากความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่เขาได้รับ โดยเสนอความเห็นว่าคุณภาพ หมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค โดยความคาดหวังของบริการนี้ไม่ได้นำเสนอถึงการคาดการณ์ว่าผู้ให้บริการอาจจะให้บริการอย่างไร แต่เป็นเรื่องที่พิจารณาว่า ผู้ให้บริการควรให้บริการอะไรมากกว่า กล่าวโดยสรุปแล้ว ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการในอันที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์การที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ โดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไป มากบ้างน้อยบ้างขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกเล่า ประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น ความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนองหรือได้รับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้ว ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ

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

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

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคล (customer's personal needs) อาจเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต (past experience) ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

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

เทนเนอร์และเดโตร (Tenner and Detoro, 1992: 68-69) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจต่อเมื่อได้รับการที่ตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน กล่าวโดยสรุป คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ นอกจากจะมีมิติหรือครอบคลุมถึงเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในการให้บริการ การสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ความเป็นธรรมและอื่นๆรวมถึงการรักษาความลับขององค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย โดยทั่วไปการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการ จะผูกพันหรือยึดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อ 2 สิ่ง คือ การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (technical quality of outcomes) เป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับ และคุณภาพของกระบวนการบริการ (functional quality of process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมการบริหารที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา

2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้ หมายถึงวิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบๆตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับตัวกระตุ้น (recognize) การเลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตามยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การ

คาดหวัง และปัจจัยอื่นๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the definition and dimensions of perceived service quality) นักวิชาการเห็นพ้องกันว่าประกอบไปด้วย

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

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.(2558) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยนาท ตำบลท่าพระ อำเภอเมือง จังหวัดชัยนาท ในงานบริการ 4 ด้าน คือ 1. ขั้นตอนการให้บริการ 2.ช่องทางการให้บริการ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. สิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดประเมินความพึงพอใจในงาน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา(โรงเรียนองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยนาท) งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการท่องเที่ยว (งานอื่นๆ) และงานด้านการกีฬา ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยนาท ตำบลท่าพระ อำเภอเมือง จังหวัดชัยนาท ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยนาท จำนวน 378 รายผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ผลการศึกษาพบว่า พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านงานด้านการศึกษา(โรงเรียนองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยนาท) เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 97.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการกีฬา เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการท่องเที่ยว(งานด้านอื่นๆ)น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 โดยมีข้อเสนอแนะว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยนาท ต้องจัดทำแผนสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคล สื่อกิจกรรม สื่อมวลชนและสื่อสื่อดิจิทัลหรือป้ายประกาศหรือโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิวที่ดึงดูดใจความสนใจของประชาชน เช่น สะดุดตา สีสันที่สวยงาม มีภาพและตัวอักษรที่ชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง และมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2558) ได้ทำการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลุกสิ่งก่อสร้าง 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.45) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลุกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.46) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีสามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุได้เป็นอย่างดี โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์ที่ยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไปที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 (ได้ 10 คะแนน)

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.(2558) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ใน 4 ด้านคือ (1) ด้านไฟฟ้าสาธารณะ และเสียงตามสาย (2) ด้านระบบประปาและน้ำสะอาด (3) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม (การจัดเก็บขยะ) และ (4) ด้านการจัดเก็บภาษี (ทุกประเภท) โดยกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านมีดังนี้ (1) ด้านไฟฟ้าสาธารณะและเสียงตามสาย คือ ตัวแทนครัวเรือน จำนวน 316 คน (2) ด้านระบบประปาและน้ำสะอาด คือ ตัวแทน ครัวเรือนที่ใช้บริการระบบประปา จำนวน 276 คน (3) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม (การจัดเก็บขยะ) คือ ตัวแทนครัวเรือนที่ใช้บริการจัดเก็บขยะ จำนวน 238 คน และ (4) ด้านการจัดเก็บภาษี (ทุกประเภท) คือ ผู้เสียภาษีจำนวน 288 คน (ข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย สํารวจ ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2558) สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 89.70 โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์ เท่ากับ 8 เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า (1) ด้านไฟฟ้าสาธารณะและเสียงตามสาย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.94 โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ 8 (2) ด้านระบบประปาและน้ำสะอาด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.76 โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ 8 (3) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม (การจัดเก็บขยะ) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.31 โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ 8 (4) ด้านการจัดเก็บภาษี (ทุกประเภท) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.79 โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ 8 5. ข้อเสนอแนะในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้ 5.1 เสนอให้ออบต.จัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบำรุงรักษา ไฟฟ้าหรือไฟทางสาธารณะ เช่น การแจ้งให้ออบต.ทราบเมื่อไฟทางสาธารณะชำรุด การร่วมบริจาคเงินเพื่อซ่อม บำรุงไฟทางสาธารณะในกรณีที่อบต.ไม่มีงบประมาณ เป็นต้น 5.2 เสนอให้ออบต.มีการกำหนดแผนการซ่อมบำรุงระบบประปาโดยแจ้งให้ชุมชนทราบล่วงหน้า และดำเนินการซ่อมบำรุงตามระยะเวลาที่กำหนด 5.3 เสนอให้ออบต.ส่งเสริมกิจกรรมการคัดแยกขยะในครัวเรือนเพื่อนำกลับไปใช้ประโยชน์ในอนาคตได้อีก 5.4 เสนอให้ออบต.มีการขยายช่องทางการเสียภาษีในรูปแบบอื่นๆ เช่น ชำระทางไปรษณีย์ และธนาคารที่ผู้เสียภาษีสะดวก

นาริรัตน์ ชูอัชฌา.(2558:บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ และศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 200 คน จากการเก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถาม และการประมวลผลทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจง ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับผลการเปรียบเทียบใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พบว่า ผู้มาใช้บริการ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท นอกจากนี้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด ผู้มาใช้บริการที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ส่วนปัจจัยด้าน เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้าน ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นทางผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ควรพัฒนาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่องและมีเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง ทั้งนี้เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์.(2558:บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน พร้อมกับจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี โดยเลือกตัวอย่าง จำนวน 105 ครัวเรือน จาก 17 หมู่บ้าน ดำเนินการสุ่มอย่างเป็นระบบหน่วยในการวิเคราะห์ คือ ครัวเรือน โดยใช้สถิติพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า บริการสาธารณะที่อบต.นาโพธิ์จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ยังไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงส่งผลให้ ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีบางบริการที่ อบต.นาโพธิ์ ไม่สามารถ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่

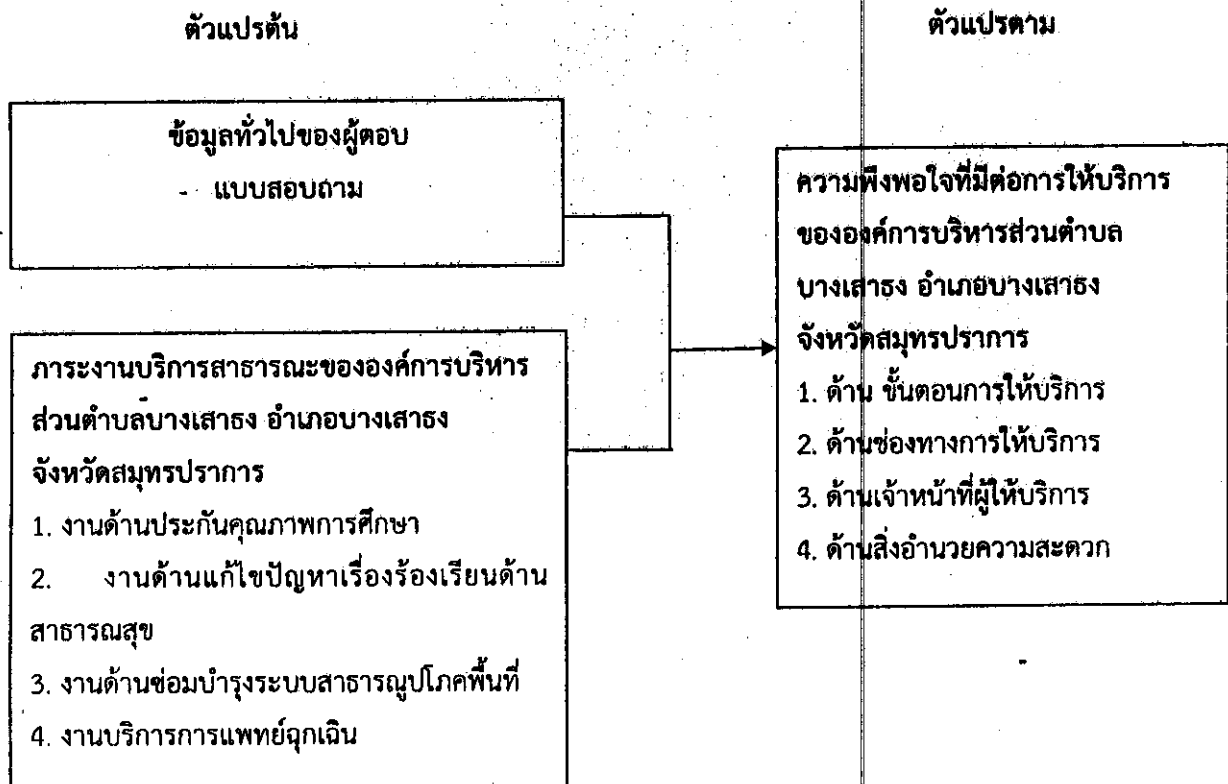
อบต.นาพู่ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกดำเนินการกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดีขึ้น และ 3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนางลือ อำเภอมือง จังหวัดชัยนาท โดยมีวัตถุประสงค์ทำการประเมินในงานบริการ 4 ด้าน คือ 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านช่องทางการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดประเมินความพึงพอใจในงาน 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียนราษฎร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านจัดเก็บรายได้และงานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนางลือ อำเภอมือง จังหวัดชัยนาท ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลนางลือ จำนวน 400 ราย ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า โดยในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 พิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม เป็นลำดับที่ 1 ค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านทะเบียนราษฎร เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและงานด้านจัดเก็บรายได้น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 3 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 เท่ากัน

สรุป ความพึงพอใจในบริการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในขั้นตอนการประเมินเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในของบุคคล หลังจากความต้องการของบุคคลที่ได้รับการประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

2.11 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา และประยุกต์ใช้กับงานวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อ.บางเสด็จ จังหวัดสมุทรปราการ รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการ ใน 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอบางเสด็จ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 30,489 คน ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อ.บางเสด็จ จังหวัดสมุทรปราการ

2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างของ R.V. Krejcie & D.W. Morgan เป็นการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ เคอร์จี และมอร์แกน Krejcie และ Morgan R.V. Krejcie และ D.W. Morgan ซึ่งได้จัดทำตารางระบุจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่จะสุ่ม เมื่อทราบจำนวนประชากร ตั้งแต่ประชากร 10 คนไปจนถึง 1 แสนคน ดังในตารางกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อ.บางเสด็จ จังหวัดสมุทรปราการ และเพื่อให้การเก็บข้อมูลได้ข้อมูลที่กระจายและทั่วถึง ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจำนวน 400 ราย (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) ที่มารับบริการงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา งานด้านแก้ไขปัญหาร้องเรียนด้านสาธารณสุข งานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นที่และงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ ซึ่งมารายละเอียดของขั้นตอน ดังนี้

1. การสร้างแบบสอบถาม ขั้นตอนการดำเนินงานมีดังนี้

1.1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยศึกษาทฤษฎี และแนวคิด จากตำราวารสาร ผลงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.2 กำหนดเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมในเรื่องที่วิจัยและวัตถุประสงค์ และมีลักษณะซึ่งทุกคนสามารถตอบให้ข้อเท็จจริงได้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) แบบปลายปิด และปลายเปิด โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางเสาชง ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหาอุปสรรคในการรับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาชง

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (validity) ด้วยการนับแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้าน ภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 400 ราย ผู้ที่รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาชง อ.บางเสาชง จังหวัดสมุทรปราการ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

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

ค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปของตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง

4.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ยดังนี้

คะแนน 1.00 - 1.80	ควรปรับปรุง
คะแนน 1.81 - 2.60	พื่อน้อย
คะแนน 2.61 - 3.40	พื่อนกลาง
คะแนน 3.41 - 4.20	พื่อนมาก
คะแนน 4.21 - 5.00	พื่อนมากที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อ.บางเสาธง จ.สมุทรปราการ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 4 ประเด็นต่อไปนี้ คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษา 2) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุข 3) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณสุขปโภคพื้นที่ 4) ระดับความพึงพอใจต่องานบริการการแพทย์ฉุกเฉินแก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้ทำวิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง จำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานด้านประกันคุณภาพการศึกษา
2. งานด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุข
3. งานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณสุขปโภคพื้นที่
4. งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำการประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณสุขปโภคพื้นที่

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลบางเสาธง อ.บางเสาธง จ.สมุทรปราการ

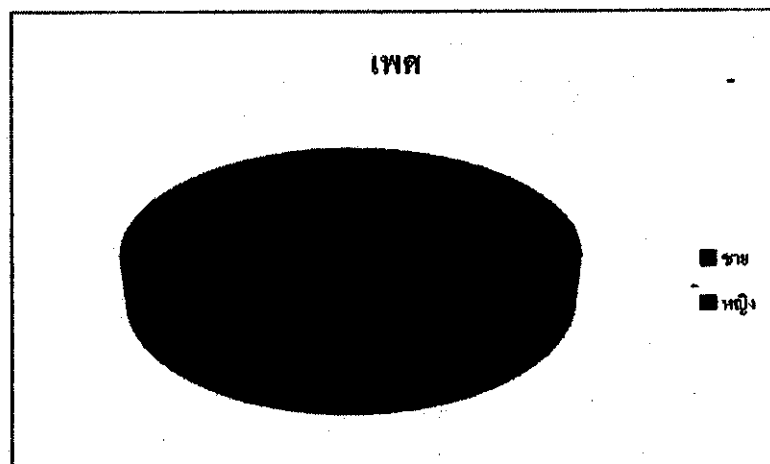
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	140	35.00
หญิง	260	65.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อ.บางเสาธง จ.สมุทรปราการ ส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00



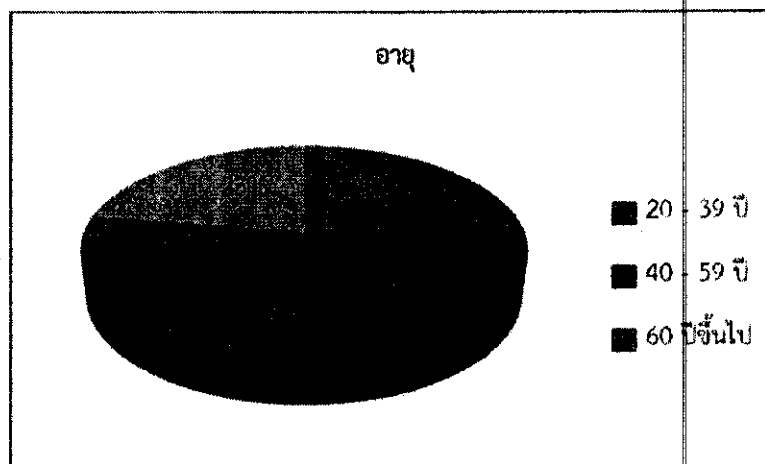
ภาพที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 - 39 ปี	100	25.00
40 - 59 ปี	210	52.50
60 ปีขึ้นไป	90	22.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อ.บางเสาธง จ.สมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-59 ปี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20-39 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00



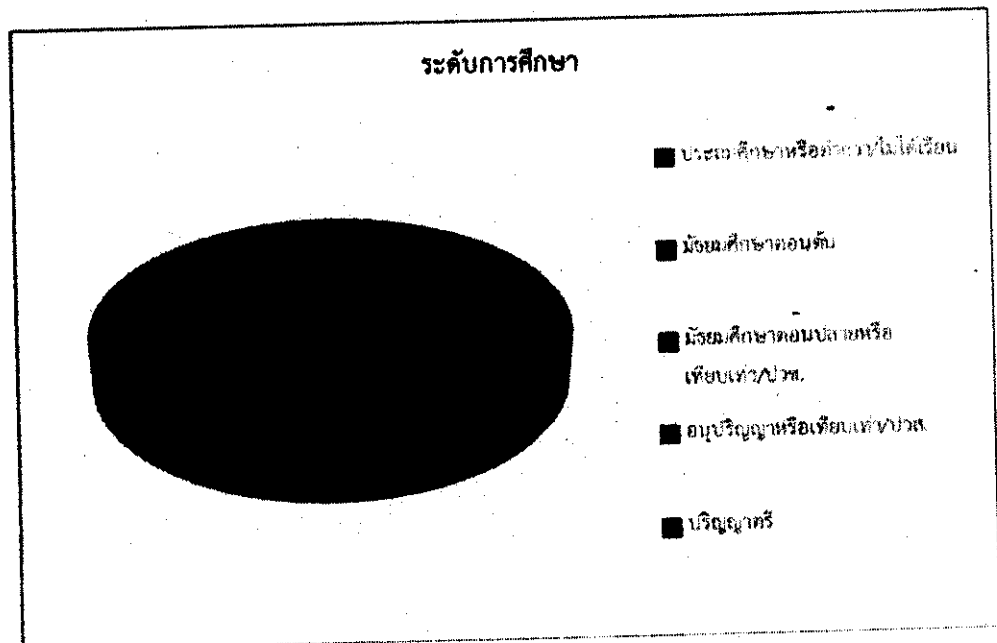
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	140	35.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	60	15.00
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	80	20.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	90	22.50
ปริญญาตรี	30	7.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อ.บางเสาธง จ.สมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50



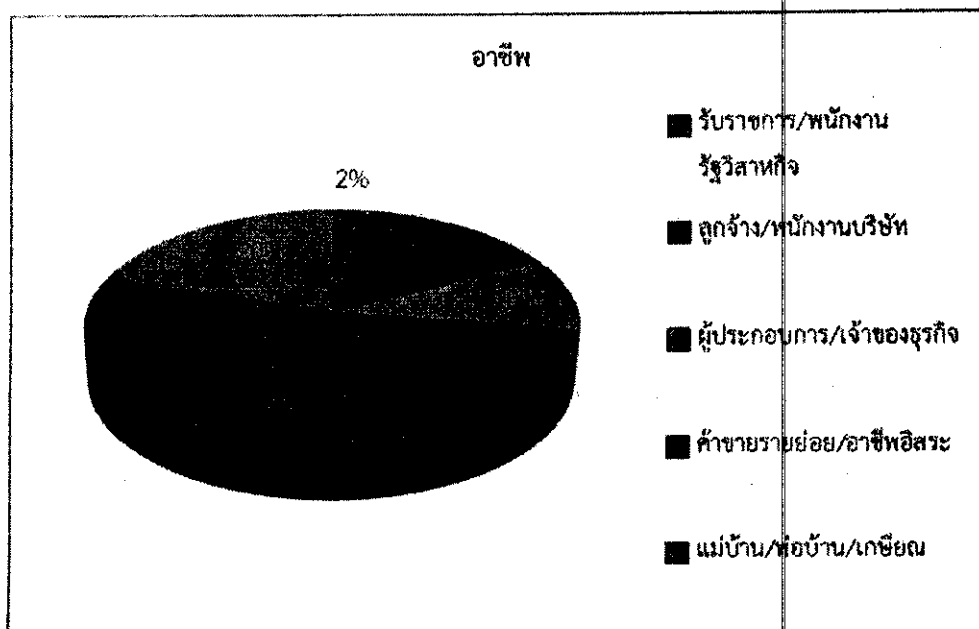
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	10	2.50
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	60	15.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	40	10.00
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	210	52.50
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	80	20.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อ.บางเสาธง จ.สมุทรปราการ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมาคือแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00



ภาพที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.85	4.79	0.63	มากที่สุด	2
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.25	4.81	0.60	มากที่สุด	1
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.50	4.78	0.64	มากที่สุด	5
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	95.15	4.76	0.64	มากที่สุด	6
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	95.75	4.79	0.62	มากที่สุด	3
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	95.60	4.78	0.63	มากที่สุด	4
โดยรวม	95.68	4.78	0.63	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.68 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.25 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.60)

ตารางที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	95.65	4.78	0.55	มากที่สุด	6
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอ็กสาร์	96.35	4.82	0.53	มากที่สุด	1
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	96.00	4.80	0.54	มากที่สุด	3
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.35	4.82	0.53	มากที่สุด	1
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.15	4.76	0.64	มากที่สุด	7
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	95.90	4.80	0.62	มากที่สุด	4
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	95.85	4.79	0.63	มากที่สุด	5
โดยรวม	95.89	4.79	0.58	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.35 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.53)

ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.50	4.78	0.64	มากที่สุด	5
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	95.05	4.75	0.59	มากที่สุด	6
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	95.85	4.79	0.63	มากที่สุด	3
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.55	4.78	0.63	มากที่สุด	4
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	96.25	4.81	0.60	มากที่สุด	1
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.90	4.80	0.62	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.68	4.78	0.62	มากที่สุด	

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.68 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.25 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.60)

ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.25	4.76	0.64	มากที่สุด	6
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.50	4.78	0.64	มากที่สุด	5
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.85	4.79	0.63	มากที่สุด	3
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.55	4.78	0.63	มากที่สุด	4
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.25	4.81	0.60	มากที่สุด	1
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.15	4.81	0.61	มากที่สุด	2
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.15	4.76	0.64	มากที่สุด	7
โดยรวม	95.67	4.78	0.63	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.25 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.25 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.60)

ตารางที่ 9 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษา

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	95.68	4.78	0.63	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.89	4.79	0.58	มากที่สุด	1
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ	95.68	4.78	0.62	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.67	4.78	0.63	มากที่สุด	4
โดยรวม	95.73	4.79	0.61	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.73 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.58)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านแก้ไขปัญหาร้องเรียนด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านแก้ไขปัญหาร้องเรียนด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.15	4.76	0.63	มากที่สุด	6
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	95.50	4.78	0.64	มากที่สุด	2
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.25	4.76	0.44	มากที่สุด	4
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	95.55	4.78	0.52	มากที่สุด	1
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	95.20	4.76	0.64	มากที่สุด	5
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	95.50	4.78	0.64	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.36	4.77	0.59	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านแก้ไขปัญหาร้องเรียนด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ($\bar{X}$ = 4.77, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.55 ($\bar{X}$ = 4.78, S.D. = 0.52)

ตารางที่ 11 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	95.95	4.80	0.62	มากที่สุด	2
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.55	4.83	0.58	มากที่สุด	1
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.15	4.76	0.64	มากที่สุด	7
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.35	4.77	0.61	มากที่สุด	5
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.50	4.78	0.64	มากที่สุด	4
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	95.25	4.76	0.64	มากที่สุด	6
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	95.85	4.79	0.63	มากที่สุด	3
โดยรวม	95.66	4.78	0.62	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.66 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.55 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.58)

ตารางที่ 12 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุข ด้านการบริการ
จากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.15	4.76	0.64	มากที่สุด	6
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	96.35	4.82	0.60	มากที่สุด	2
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	96.00	4.80	0.54	มากที่สุด	3
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	96.70	4.84	0.52	มากที่สุด	1
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.60	4.78	0.63	มากที่สุด	4
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.50	4.78	0.64	มากที่สุด	5
โดยรวม	95.88	4.79	0.60	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุขด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.88 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาตามด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.70 ($\bar{X}$ = 4.84, S.D. = 0.52)

ตารางที่ 13 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านแก้ไขปัญหาร้องเรียนด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.50	4.78	0.64	มากที่สุด	6
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	96.00	4.80	0.60	มากที่สุด	2
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.15	4.76	0.64	มากที่สุด	7
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.65	4.78	0.63	มากที่สุด	4
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.65	4.78	0.63	มากที่สุด	4
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.55	4.83	0.58	มากที่สุด	1
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.85	4.79	0.63	มากที่สุด	3
โดยรวม	95.76	4.79	0.62	มากที่สุด	

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านแก้ไขปัญหาร้องเรียนด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.76 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.55 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.58)

ตารางที่ 14 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านแก้ไขปัญหาร้องเรียนด้านสาธารณสุข

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	95.36	4.77	0.59	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.66	4.78	0.62	มากที่สุด	3
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	95.88	4.79	0.60	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.76	4.79	0.62	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.67	4.78	0.61	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุข ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.67 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.88 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.60)

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นที่

ตารางที่ 15 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นที่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.50	4.78	0.64	มากที่สุด	5
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.00	4.80	0.60	มากที่สุด	1
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.15	4.76	0.64	มากที่สุด	6
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	95.85	4.79	0.63	มากที่สุด	3
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	95.55	4.78	0.63	มากที่สุด	4
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	95.95	4.80	0.62	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.67	4.78	0.63	มากที่สุด	

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นที่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.67 ($\bar{X}$ = 4.78, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.60)

ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นที่ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	95.20	4.76	0.56	มากที่สุด	7
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.90	4.80	0.55	มากที่สุด	3
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.25	4.76	0.51	มากที่สุด	6
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.25	4.81	0.54	มากที่สุด	1
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.50	4.78	0.64	มากที่สุด	5
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	95.95	4.80	0.62	มากที่สุด	2
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	95.55	4.78	0.63	มากที่สุด	4
โดยรวม	95.66	4.78	0.58	มากที่สุด	

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นที่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.66 ($\bar{X}$ = 4.78, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.25 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 17 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นที่ ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ทุกจากสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.25	4.81	0.54	มากที่สุด	2
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	96.95	4.85	0.51	มากที่สุด	1
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	95.85	4.79	0.63	มากที่สุด	3
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.50	4.78	0.64	มากที่สุด	6
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.85	4.79	0.63	มากที่สุด	3
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.65	4.78	0.63	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.01	4.80	0.60	มากที่สุด	

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นที่ ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.01 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.51)

ตารางที่ 18 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.15	4.76	0.64	มากที่สุด	7
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	96.55	4.83	0.58	มากที่สุด	1
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.50	4.78	0.64	มากที่สุด	6
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.95	4.80	0.62	มากที่สุด	4
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.55	4.78	0.63	มากที่สุด	5
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.45	4.82	0.59	มากที่สุด	2
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.00	4.80	0.61	มากที่สุด	3
โดยรวม	95.88	4.79	0.62	มากที่สุด	

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.88 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.55 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.58)

ตารางที่ 19 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นที่

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	95.67	4.78	0.63	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.66	4.78	0.58	มากที่สุด	4
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	96.01	4.80	0.60	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.88	4.79	0.62	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.80	4.79	0.61	มากที่สุด	

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นที่ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.01 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.60)

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ตารางที่ 20 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	95.85	4.79	0.63	มากที่สุด	3
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	95.50	4.78	0.64	มากที่สุด	6
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.65	4.78	0.44	มากที่สุด	4
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	96.05	4.80	0.62	มากที่สุด	2
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	95.55	4.78	0.62	มากที่สุด	5
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	96.45	4.82	0.59	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.84	4.79	0.59	มากที่สุด	

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.59)

ตารางที่ 21 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	95.50	4.78	0.64	มากที่สุด	7
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอ็กสสาร	96.45	4.82	0.52	มากที่สุด	2
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	96.10	4.81	0.46	มากที่สุด	3
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.80	4.84	0.51	มากที่สุด	1
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.90	4.80	0.62	มากที่สุด	5
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	96.05	4.80	0.62	มากที่สุด	4
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	95.85	4.79	0.63	มากที่สุด	6
โดยรวม	96.09	4.80	0.57	มากที่สุด	

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.09 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.51)

ตารางที่ 22 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.15	4.76	0.64	มากที่สุด	6
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	95.85	4.79	0.63	มากที่สุด	3
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	95.80	4.79	0.49	มากที่สุด	4
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	96.15	4.81	0.48	มากที่สุด	1
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.30	4.77	0.63	มากที่สุด	5
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.15	4.81	0.61	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.73	4.79	0.58	มากที่สุด	

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.73 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.15 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.61)

ตารางที่ 23 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.85	4.79	0.63	มากที่สุด	4
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	96.45	4.82	0.59	มากที่สุด	1
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.55	4.78	0.63	มากที่สุด	6
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.50	4.78	0.64	มากที่สุด	7
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.05	4.80	0.62	มากที่สุด	3
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.20	4.81	0.60	มากที่สุด	2
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.65	4.78	0.62	มากที่สุด	5
โดยรวม	95.89	4.79	0.62	มากที่สุด	

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.59)

ตารางที่ 24 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	95.84	4.79	0.59	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.09	4.80	0.57	มากที่สุด	1
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	95.73	4.79	0.58	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.89	4.79	0.62	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.89	4.79	0.59	มากที่สุด	

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.09 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.57)

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อ.บางเสาธง จ.สมุทรปราการ

ตารางที่ 25 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อ.บางเสาธง จ.สมุทรปราการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานด้านประกันคุณภาพการศึกษา	95.73	4.79	0.61	มากที่สุด	3
งานด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุข	95.67	4.78	0.61	มากที่สุด	4
งานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นที่	95.80	4.80	0.61	มากที่สุด	2
งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน	95.89	4.79	0.59	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.77	4.79	0.60	มากที่สุด	

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.60) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.59) ลำดับที่ 2 คือ งานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.61) ลำดับที่ 3 คือ งานด้านประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.73 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.61) และลำดับที่ 4 คือ งานด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.67 ($\bar{X}$ = 4.78, S.D. = 0.61)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2560 องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อ.บางเสาธง จ.สมุทรปราการ ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านประกันคุณภาพการศึกษา งานด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุข งานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นที่ และงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 95.73 ร้อยละ 95.67 ร้อยละ 95.80 และร้อยละ 95.89

$$\text{คำนวณ} = \frac{383.09}{4}$$

$$= 95.77$$

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

การศึกษาค้นคว้า สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

1. ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง จำนวน 4 งานบริการ คือ

1. งานด้านประกันคุณภาพการศึกษา
2. งานด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุข
3. งานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นที่
4. งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

2. สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ได้ผลสรุปดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.60) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.59) ลำดับที่ 2 คือ งานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.61) ลำดับที่ 3 คือ งานด้านประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.73 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.61) และลำดับที่ 4 คือ งานด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.67 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.61)

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ มีศักยภาพสูงในการ

ให้บริการที่ดีและการให้บริการที่เป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง

3. อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ มีประเด็นน่าสนใจน่าอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
บางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านประกัน
คุณภาพการศึกษา 2) งานด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุข 3) งานด้านซ่อมบำรุงระบบ
สาธารณูปโภคพื้นที่ 4) งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจการให้บริการ
ร้อยละ 95.77 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ว่าด้วย
การบริหารองค์กร ชี้ให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคี
เป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อ
เทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์
ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ในมิติที่ 2.1 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือระดับความพึงพอใจ
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงได้ 10
คะแนน สำหรับแต่ละงานที่ประเมินพบว่า

1. งานด้านประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.73
องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการ มีการ
ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ
เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน และมีการรับฟังความคิดเห็นของ
ประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของพนิดา วัชรรังษี
พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษานั้นมีความหลากหลายทั้ง
ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่สามารถให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี ทำให้ประชาชนพึงพอใจ
เป็นอย่างมาก

2. งานด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุข พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึง
พอใจร้อยละ 95.67 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง
ตามความต้องการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นเป็นมิตรในการ
ให้บริการ มีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ แก้ไขปัญหาเรื่องภายในทุก
ด้าน มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ
สอดคล้องกับงานวิจัยของพิชยา ศรเลิศล้ำวานิช พบว่าการจัดการเรื่องร้องเรียนของทางโรงพยาบาล
สงขลานครินทร์ในประเด็นเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ดีขึ้นนั้นสามารถแก้ไขได้ครบทุกปัญหา และส่งผลต่อ
ภาพลักษณ์ที่ดีของทางโรงพยาบาล ทำให้มีประชาชนมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

3. งานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นที่ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ทางอบต.ให้ความสำคัญกับความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของนายสามารถ ยิ่งกำหนด พบว่าการบริการด้านความสะดวกสบายของผู้มาติดต่องานนั้นอยู่ในระดับมาก กล่าวคือผู้มาใช้บริการนั้นมีความพึงพอใจต่อสถานที่ที่มาใช้บริการ

4. งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ดังประเด็นต่อไปนี้ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของณิชาภัทร ชันสาครและคณะ ที่พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉินและความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับอยู่ในระดับมาก

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ มีศักยภาพสูงในการให้บริการประชาชน ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ จึงควรรักษาระดับการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

4. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมิน พบว่า

1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

- การดูแลด้านสวัสดิการและความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างดี เช่น มีการสำรวจการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ได้อย่างครบถ้วน
- ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่นการจัดทำแผนประจำปี การแข่งขันกีฬา และงานประเพณีต่างๆ
- โครงการจัดการขยะรีไซเคิลเพื่อผู้พิการที่ยากไร้
- โครงการชุมชนพอเพียง

2) สิ่งที่ยังต้องการบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้

- ติดตั้งไฟฟ้าไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านบางจุดที่ยังมืด
- ซ่อมแซมถนนที่ชำรุดตามตรอกซอยต่างๆ
- อยากให้มีการกวาดชั้นเรื่องยาเสพติดในหมู่บ้าน

- น้ำประปาไม่สะอาด

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- อยากให้มีถังขยะเพิ่มเนื่องจากถังขยะไม่เพียงพอ
- อยากให้มีการส่งเสริมอาชีพให้ชุมชนอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดรธานี.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2542.
- นิเมธ พรหมพยัค. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสุโขทัย. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดรธานี.
- บุญชู แก้วส่อง. 2545. องค์การการจัดการและการพัฒนา. กรุงเทพฯ : อักษรวิพัฒน์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปัญญา ดันเงิน. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. แผนพัฒนาสามปี. องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ.
- อนุเทพ เบื่องบน. (2544). การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขา มาบตาพุด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อุดรธานี.
- Robert V. Krejcie and Eayrle W. Morgan. Educational and Psychological Measurement, 1970, p. 608 - 609)

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
เรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง
อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรคในการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อนานทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าคำตอบที่ตรงกับความเห็นของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 20 ปี

() 2. 20 - 39 ปี

() 3. 40 - 59 ปี

() 4. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน

() 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

() 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.

() 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.

() 5.ปริญญาตรี

() 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

() 3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ

() 4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ

() 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

() 6. นักเรียน/นักศึกษา

() 7. เกษตรกร/ประมง

() 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 2 การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี 2560 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน
งานบริการที่ 1 งานด้านประกันคุณภาพการศึกษา

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

งานบริการที่ 2 งานด้านแก้ไขปัญหาร่องรอยเรียนด้านสาธารณสุข

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

งานบริการที่ 3 งานด้านซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นที่

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

งานบริการที่ 4 งานด้านงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงมีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

.....

.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่ามึสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

Frequency Table

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	140	35.0	35.0	35.0
	หญิง	260	65.0	65.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-39 ปี	100	25.0	25.0	25.0
	40-59 ปี	210	52.5	52.5	77.5
	60 ปีขึ้นไป	90	22.5	22.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน	140	35.0	35.0	35.0
	มัธยมศึกษา ตอนต้น	60	15.0	15.0	50.0
	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า/ ปวช.	80	20.0	20.0	70.0
	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า/ ปวส.	90	22.5	22.5	92.5
	ปริญญาตรี	30	7.5	7.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	10	2.5	2.5	2.5
	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	60	15.0	15.0	17.5
	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของ	40	10.0	10.0	27.5
	ค้าขายราย ย่อย/อาชีพ อิสระ	210	52.5	52.5	80.0
	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ	80	20.0	20.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

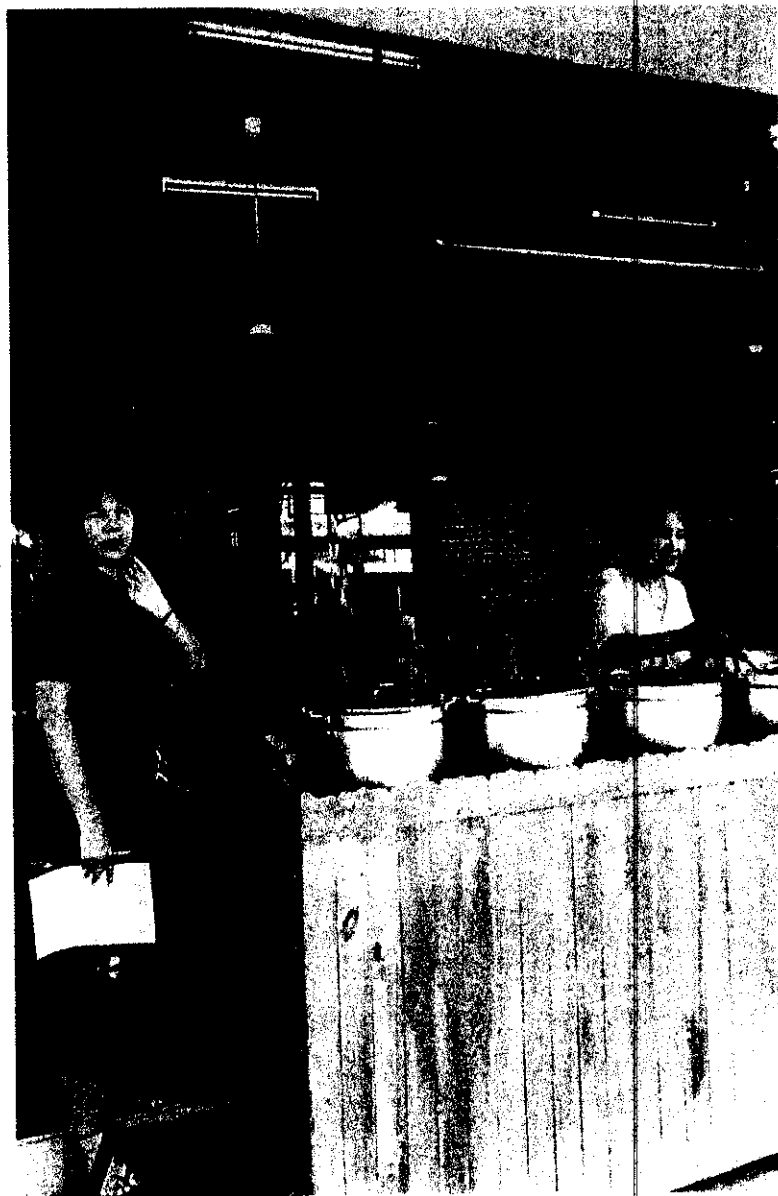
รูปลงพื้นที่องค์การบริหารส่วน ตำบลบางเสาธง



รูปลงพื้นที่องค์การบริหารส่วน ตำบลบางเสาธง



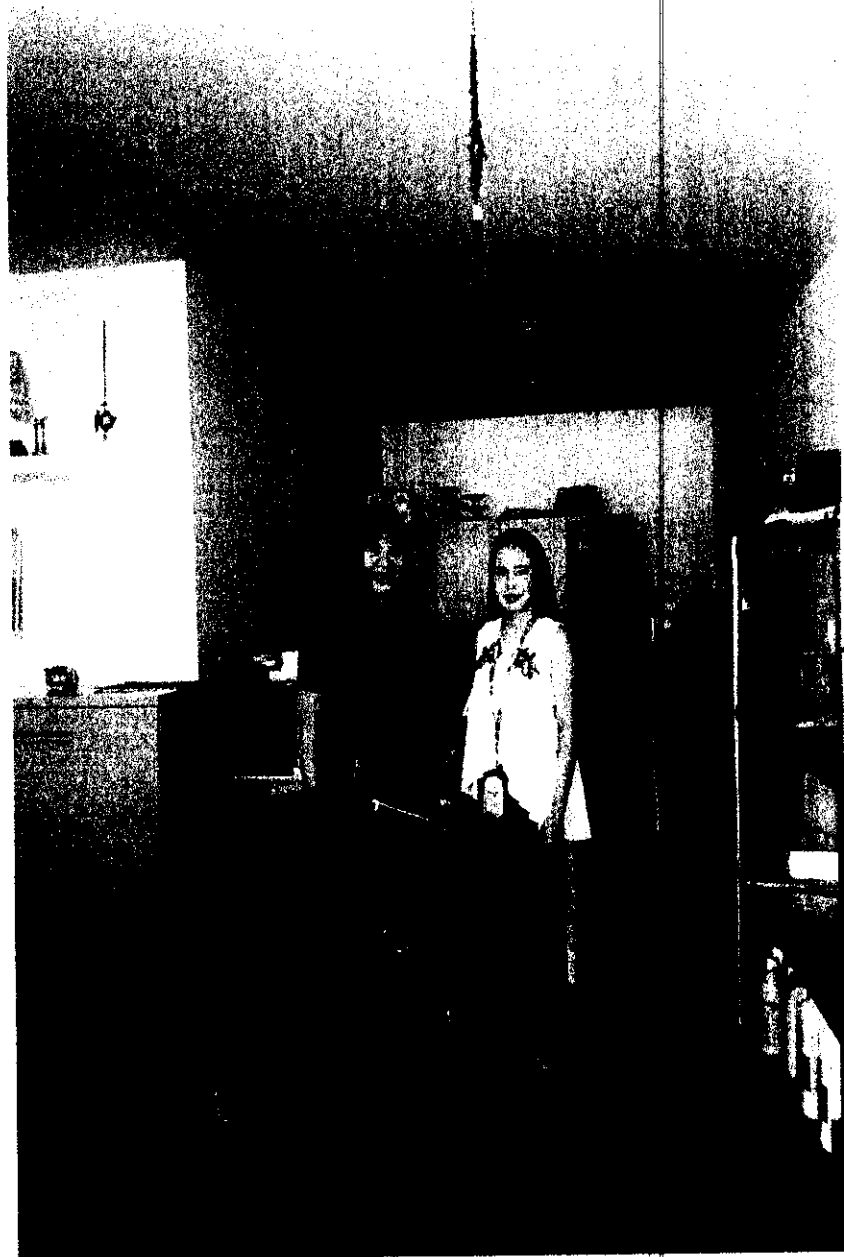
รูปลงพื้นที่องค์การบริหารส่วน ตำบลบางเสาธง



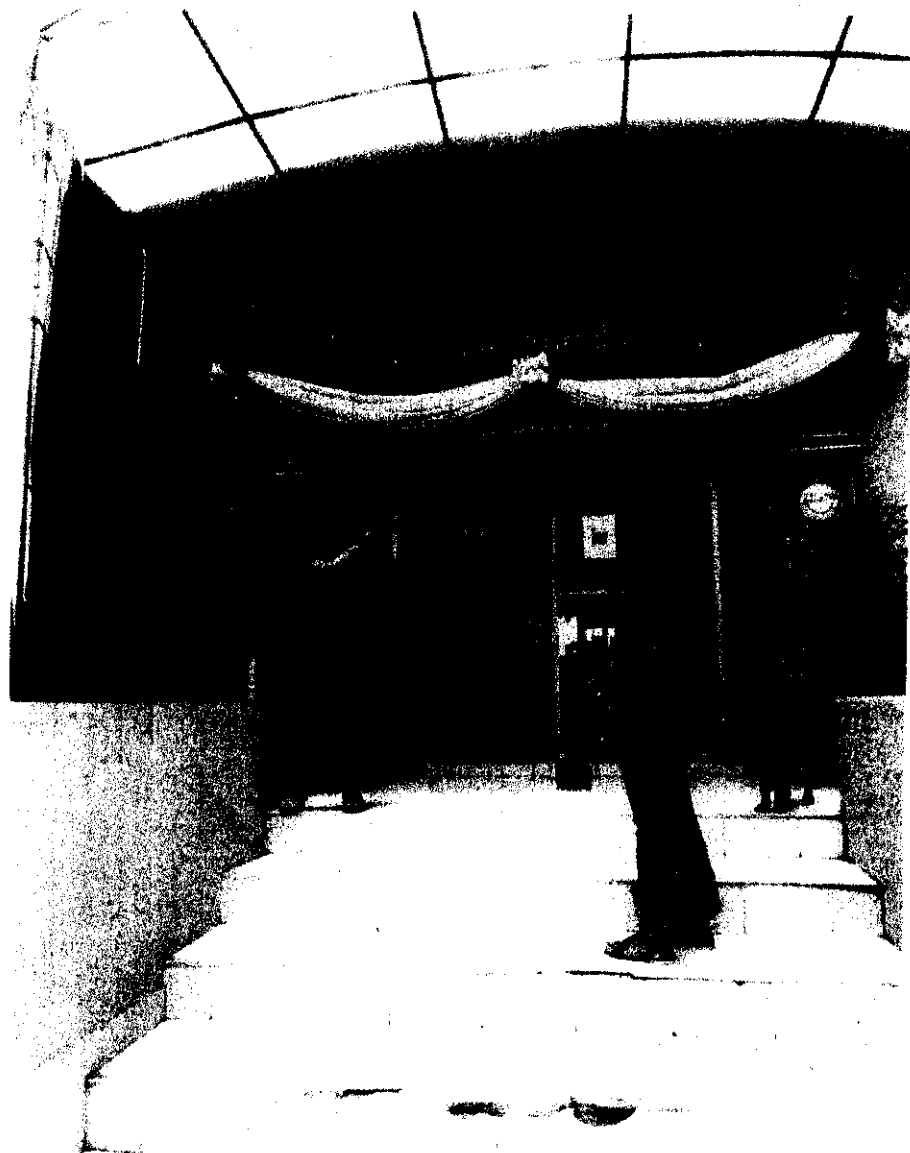
รูปลงพื้นที่องค์การบริหารส่วน ตำบลบางเสาธง



รูปลงพื้นที่องค์การบริหารส่วน ตำบลบางเสาธง



รูปลงพื้นที่องค์การบริหารส่วน ตำบลบางเสาธง



รูปลงพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล บางเสาธง



รูปลงพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล บางเสารง



คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย

ที่ปรึกษาโครงการ

1. ผศ.ดร. สุภาพร ตันติสันติสม

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

2. ผศ.รังสรรค์ เลิศในสัตย์

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

3. ดร.วรรณารถ ดวงอุดม

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

คณะผู้วิจัย

1. อาจารย์ดร.อาจารย์ ประจวบเหมาะ

อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

2. อาจารย์ดร.รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์

อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

อาจารย์พิเศษ คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

3. อาจารย์ดร.ธารทิพย์ พจน์สุภาพ

อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

4. อาจารย์ไกล่รุ่ง กระแสร์สินธุ์

อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี

มหาวิทยาลัยปทุมธานี

นักศึกษาปริญญาเอก บริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

5. อาจารย์บุญยวีร์ โชคประเสริฐสม

อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

6. อาจารย์สุชีรา นวลทอง

อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

7. อาจารย์ ดร.นิชชีญา นราธูปนนท์

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

เจ้าหน้าที่โครงการ

1. นางสาวเจีระออยา สะอะ

2. นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

