



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิชาการและแผนงาน สำนักปลัด
ที่ พจ ๕๔๕๐๑/-

โทร. ๐๕๖-๙๐๓-๔๗๘ ต่อ ๑๐๔
วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง การรายงานผลความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ เรื่อง การรับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลทุ่งน้อย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งน้อย

เรื่องเดิม

เทศบาลตำบลทุ่งน้อย ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย เรื่อง การรับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

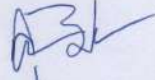
ข้อเท็จจริง/ข้อเสนอแนะ

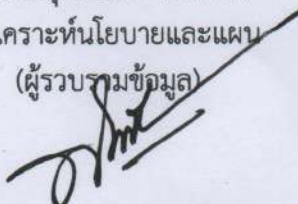
ตามที่ได้มีการสำรวจความพึงพอใจด้านการรับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยการตอบแบบสอบถามจำนวน ๘๐ ชุด ในกลุ่มผู้รับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุหรือกรณีรับเบี่ยงชีพแทนทั้งปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการงานรับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบล ทุ่งน้อย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.31 และมีข้อคิดเห็นดังนี้

1 ความรวดเร็วในการให้บริการ เนื่องจากสิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการ เป็นอันดับต้นเมื่อมารับบริการ ก็คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้นหน่วยงานจึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน จัดให้มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอทุกกระบวนการ

2 ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดตกหล่นด้วย อาจปฏิบัติ ดังนี้ การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงาน การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้องในการปฏิบัติงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

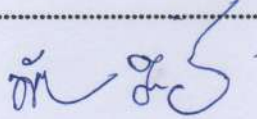

(นางสาวสุพรรณษา มากพา)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
(ผู้รวบรวมข้อมูล)


(นายพิสกร มารยาท)
รองปลัดเทศบาลตำบลทุ่งน้อย

ความเห็นปลัดเทศบาล

เห็นชอบ

ไม่เห็นชอบ.....



(นางพัลลภา โหงัวประสิทธิ์)
ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งน้อย

ความเห็นเทศมนตรีตำบลทุ่งน้อย

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

ชราวม



(นางทองใบ บุญอุชลีน)
นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งน้อย



รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย
อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ปี 2564

เทศบาลตำบลทุ่งน้อย
อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

คำนำ

เทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีภารกิจที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในปีงบประมาณ 2564 นี้ เทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรได้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 1 งาน ได้แก่ งานรับเบี้ยผู้สูงอายุ

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เพื่อประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติงานราชการในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรต่อไป

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ 1 บทนำ	1 - 3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4-11
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	12-13
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	14-21
บทที่ 5 สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ	21-22
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	

บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้บัญญัติถึงการกระจายอำนาจไว้ในแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐว่า “รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น” (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. 2550) ซึ่งการกระจายอำนาจสู่การปกครองท้องถิ่นถือเป็นเครื่องมือในการปรับโครงสร้างอำนาจรัฐประการหนึ่งที่ส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่นมีอำนาจการปกครองตนเองโดยปลอดจากการแทรกแซงของรัฐบาลหรือองค์กรใด ๆ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การใช้อำนาจรัฐในชุมชนท้องถิ่นเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลายตามระดับพัฒนาการของชุมชนแต่ละแห่งได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยหลักการสำคัญที่สนับสนุนเหตุผลและความจำเป็นของการปกครองท้องถิ่นก็คือ (1) เพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัย การพัฒนา และการมีส่วนร่วม (2) เพื่อสร้างความหลากหลายทางสังคมวัฒนธรรม และความหลากหลายทางชีวภาพ (3) เพื่อการสร้างสมดุลแห่งรัฐในการใช้อำนาจปกครองบริหารในยุคสมัยแห่งประชาธิปไตย และ (4) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากร หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 มีสามประการ ได้แก่ หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบาย การบริหารงานบุคคล และการบริหารการเงินการคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยวในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดินโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น และหลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมี 5 ประเภท ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรุงเทพมหานคร และเมือง

พหุวิทยา โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีการจัดความสัมพันธ์ในเชิงบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันออกไป (วีระศักดิ์ เครือเทพ. 2548 : 13-19)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์ และการเปิดเสรีในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐ ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาล ในลักษณะที่เสริมแรงกัน ไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นรวดเร็วกว่า เช่นเดียวกัน ระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและมีการเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงาน

เทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร เป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขั้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและเทศบาลตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ จะได้รับบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในการบริหารจัดการเทศบาลตำบลควรต้องดำเนินให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด

ดังนั้น เทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 1 งาน ได้แก่ งานรับเบี้ยผู้สูงอายุ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานต่อไป

2.วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อ งานรับเบี้ยผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

3.ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ดังนี้

3.1.1 ความพึงพอใจที่มีต่องานรับเบี้ยผู้สูงอายุ

โดยสำรวจความพึงพอใจจำนวน 5 ด้าน ดังนี้

- (1) ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- (2) ความพึงพอใจในด้านช่องทางการผู้ให้บริการ
- (3) ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- (4) ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- (5) ความพึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน

3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรโดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

3.3 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ

3.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานรับเบี้ยผู้สูงอายุ

4.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการปฏิบัติงาน

4.2 เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการวางแผนการเปลี่ยนแปลงของการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ในครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

- 1.แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้บริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สิ่งซึ่งบ่งชี้ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการที่สำคัญประการแรกที่เป็นคือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นต้องศึกษาให้ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543 : 1) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้

อนุก กลยณี (2542 : 13) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้นๆ

อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542 : 38) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกในด้านบวกหรือลบ มีความสัมพันธ์กับการสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนอง

วิทย์ เทียงบุรณธรรม (2541 : 754) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง ความพอใจ การทำให้พอใจ ความสนใจ ความพอใจ ความสนใจ ความพอใจ การชดเชย การไถ่บาป สิ่งซึ่งชดเชย ซึ่งพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งในการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน

1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการ (สาโรช ไสยสมบัติ .2534 : 15) ซึ่ง พรรรณี ข.เจนจิต (2542 : 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างกันออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้น 4 ประการ คือ 1) การอบรมแต่เล็กๆ เป็นไปในลักษณะค่อยๆ ดูดซับการเลียนแบบของพ่อกับแม่และคนข้างเคียง ไม่ต้องมีใครมาสอน 2) ประสบการณ์ของบุคคล 3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว 4) สื่อมวลชน นอกจากนี้ พอร์เตอร์ (Porter 1981 : 1) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการทำงานในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อ ประเมินแล้วงานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้

อรรถกิจ กรณ์ทอง (2545 : 16) เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้นก็กำหนดเป้าหมายหลายอย่าง เพื่อสร้างความพึงพอใจ กำลังความต้องการของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังนี้ 1) วัฒนธรรมและค่านิยมทางสังคม 2) ความสามารถทางร่างกาย 3) ประสบการณ์ และ 4) สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม

สุรียา พุดพวง (2547 : 3) ได้ชี้ว่า การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดนั้น จะมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ 4 ลักษณะ ดังนี้

1. มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ
2. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว
3. มีความสามัคคีน้ำหนึ่งใจเดียวกันไม่แตกแยกเป็นก๊ก เป็นเหล่า
4. ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ทำงานและอยู่ร่วมกับเพื่อน

ร่วมงาน

อินทรา เฟ็งแก้ว (2548 : 12-13) ได้ศึกษาทัศนคติของนักวิชาการและได้ประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปไว้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ความพึงพอใจเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงาน 2) ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกัน และต่อองค์การหรือหน่วยงาน 3) ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ มีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน 4) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลังเพื่อกำจัดปัญหาในองค์การร่วมกัน 5) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อหนุนกฎระเบียบข้อบังคับ สามารถใช้บังคับควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี 6) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่น และความศรัทธาในองค์การที่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน 7) ความพึงพอใจ ช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ เสถียร เหลืองอร่าม (2549 : 88) กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการบริหาร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อหนุนต่องานและองค์การได้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ 2) สร้างความจงรักภักดี มีสัจย์ต่อหมู่คณะและองค์การ 3) เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผล ในด้านการควบคุมประพฤติกรรมกรรมการกระทำของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้ปฏิบัติตนในกรอบระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม 4) สร้างสามัคคีธรรมในหมู่ และก่อก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลังสามัคคีดังที่ว่าสังขัสสะ สามัคคี อันสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้ 5) เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การ กับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ 6) เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะและองค์การ เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆขององค์การ 7) ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่

สมบุญ วรรณภาพ (2540 : 167) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญ คือ จะเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากรได้ 6 ประการ ดังนี้

1. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
2. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนร่วมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตัว
3. ความตั้งใจ เอาใจใส่ และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว
4. ความรู้สึกห่วงกังวลต่อผลที่เกิดต่อการหยุดงานของตนเอง คือ จะไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น
5. ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
6. ความพร้อมเพรียงในการหมั่นปรึกษาหรือเกี่ยวกับการเตรียมงานและแก้ปัญหาต่าง ๆ

1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

นพพงษ์ บุญจิตราตุลย์ (2547 : 98) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจของคนในองค์การดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบ 6 ประการ ดังนี้

1. หน่วยงานที่มีการนิเทศ โกลัซติรวดเร็ว เพียงพอและทั่วถึงหรือไม่
2. คนงานมีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานที่ตนทำหรือไม่
3. คนงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่
4. มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ทุกคนยอมรับหรือไม่
5. มีคำตอบแทนและรางวัลต่าง ๆ ที่คนงานได้รับมีความเหมาะสมเพียงใดทั้งทางด้าน

เศรษฐกิจและสังคม

6. สุขภาพทางกายและจิตใจ โดยทั่วไปของคนงานเป็นอย่างไร

คูเปอร์ (Cooper : 1985 : 31 - 33) กล่าวว่า ความต้องการที่เป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิด ความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 7 ลักษณะ คือ

1. ทำงานที่ตนสนใจ
2. มีเงินเดือนและค่าจ้างที่ยุติธรรม
3. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
4. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
5. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
6. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ที่เข้าใจการควบคุม การปกครอง และโดยเฉพาะ

อย่างยิ่ง เป็นคนที่ยกย่องนับถือ

ยิเซลลี , และบราวน์ (Ghiselli, & Brown . 1992 : 430 - 433) มีความเห็นว่าองค์ประกอบ ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูง หรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจในงานนั้น
3. ระดับอายุ จากการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25 - 35 ปี และ 45 - 54 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น
4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ตอบแทนพิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการ กับคนงาน การเอาใจใส่ต่อการเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

ล็อก (Lock .1976 : 132) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานที่ได้ทำการศึกษาวิจัย ในปี ค.ศ. 1976 ไว้ 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้วงงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจในด้วงงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือ ศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ และการควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

2. เงินเดือน (money) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้ และวิธีการจ่ายเงินขององค์กร

3. การเลื่อนตำแหน่ง (promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์กร และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) ได้แก่ การบำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการรักษายาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างเวลาพักผ่อน

6. สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ทำเลที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือแนะนำ ให้คำปรึกษาระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

8. เพื่อนร่วมงาน (co - workers) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในด้านความรู้ความสามารถ และมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

9. บริษัทและการบริหารงาน (company and management) ได้แก่ ความเอาใจใส่ บุคลากรในองค์กร เงินเดือน และนโยบายในการบริหารงานขององค์กร

มิลตัน (Milton, 1981 : 159) กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีต่อการพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 9 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของงาน (work) หมายถึง ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกใหม่ของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้เกี่ยวกับงาน ปริมาณงาน โอกาสที่งานจะสำเร็จ งานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ

2. เงินเดือน (money) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรม หรือความเท่าเทียมกันของรายได้วิธีการจ่ายเงิน

3. การเลื่อนตำแหน่งการงาน (promotions) หมายถึง โอกาสในการที่จะเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องและการชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์การทำงาน ความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์ (benefits) หมายถึง บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษายาบาล สวัสดิการวันหยุด ฯลฯ

6. สภาพการทำงาน (working conditions) หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การขอหยุดพัก วัสดุอุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย

7. การนิเทศงาน (supervision) หมายถึง รูปแบบของการนิเทศติดตาม ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการนิเทศงาน และทักษะทางการบริหารของผู้นิเทศ

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (co – workers) เช่น การยอมรับ การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือ และความมีไมตรีต่อกัน

9. บริษัทและการจัดการ (company and management) ได้แก่ การดูแลลูกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน

1.4 การวัดความพึงพอใจ

ภนิตา ชัยปัญญา (2541 : 55) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ปริญญา จเรรัตน์, วิโรจน์ ฤทธิ์ฤชัย, อานุภาพ เล็งสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย (2551 : 3) กล่าวว่า มาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจ จะสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนั้นก็ทำให้ทราบความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่ามี ความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบนั่นเอง ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

1.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายความว่า ความความถึงภาวะการณ์ แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือซื้อแล้วรวย ก็ได้รับหนังสือซื้อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

1.6 แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546 : 18 - 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้บริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

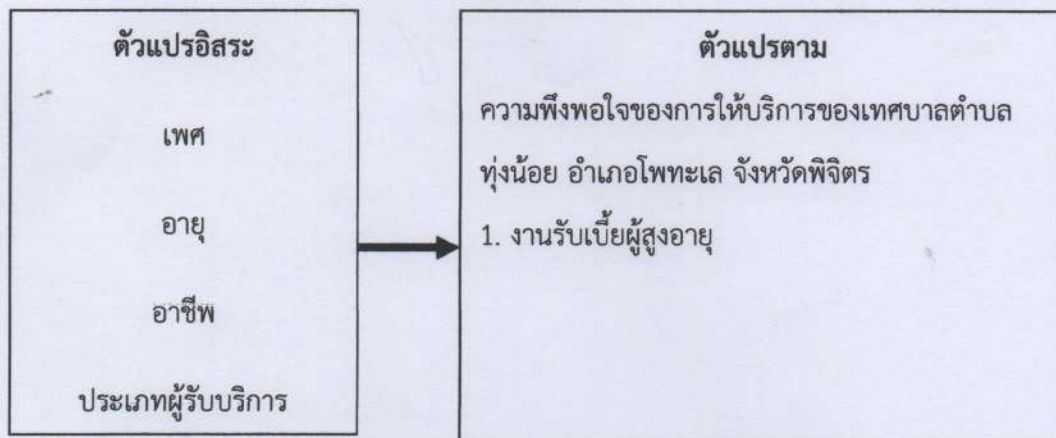
2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์การ โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการ

ติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์การบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริการการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์การ เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

2.กรอบแนวคิดในการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยสามารถเขียนแผนภาพได้ดังนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานรับเบี้ยผู้สูงอายุ มีรายละเอียด ดังนี้

1.รูปแบบการดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการ ในกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 1 งาน ได้แก่ งานรับเบี้ยผู้สูงอายุ

2.ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรและแนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างกรอบการวัดความพึงพอใจ พร้อมทั้งนิยามเชิงทฤษฎี และนิยามเชิงปฏิบัติการ

2.3 สร้างเครื่องมือตามนิยามเชิงปฏิบัติการของความพึงพอใจในการให้บริการ

2.4 ตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ และพัฒนาปรับปรุงแบบสอบถาม

2.5 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

2.6 นำแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามประเด็นที่สำรวจ

2.7 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นและความต้องการที่ต้องการ

2.8 สรุปผลการศึกษา และเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการขององค์การ

3.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรจำนวน 80 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรจำนวน 80 คน

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการศึกษาวิจัย ทำให้ได้ข้อเท็จจริงจากกลุ่มประชากรประกอบด้วย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นเครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในงานรับเบี้ยผู้สูงอายุ

มีรายละเอียดดังนี้

4.4.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

4.4.2 ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการผู้ให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน

4.4.3 ตอนที่ 3 จุดเด่นจุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการประเมิน ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานรับเบี้ยผู้สูงอายุ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

โดยในแต่ละส่วนนำเสนอในรูปแบบตารางตามแบบสอบถามที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย

1. ข้อมูลทั่วไป ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์จะนำเสนอและพรรณนาลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการ ทำให้เห็นลักษณะและธรรมชาติ ของกลุ่มตัวอย่าง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมการบริการ ซึ่งข้อมูลทั่วไปที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

2. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมการบริการในภาพรวม ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอระดับความพึงพอใจการให้บริการ ในภาพรวม จำนวน 5 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการปฏิบัติงาน

3. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมการบริการในแต่ละด้าน ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอระดับความพึงพอใจการให้บริการ ในแต่ละด้านโดยจำแนกเป็นรายชื่อ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการปฏิบัติงาน

โดยผลการประเมินในข้อที่ 2 และ 3 ผู้ศึกษาได้กำหนด ลักษณะของแบบสอบถามตามวิธีการวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ต (Likert's scale) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน เท่ากับ	5
ระดับความพึงพอใจมาก	คะแนน เท่ากับ	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน เท่ากับ	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	คะแนน เท่ากับ	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คะแนน เท่ากับ	1

ระดับความพึงพอใจการให้บริการกำหนดสัญลักษณ์ดังนี้

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	หมายถึง	จำนวนข้อมูลทั้งหมด
ระดับความพึงพอใจ	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ

ในส่วนของระดับความพึงพอใจ เกณฑ์ที่นำมาใช้แปลความหมายของค่าเฉลี่ย ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด
1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	37	46.3
หญิง	43	53.8
รวม	80	100.0

2.อายุ		
26 ปี – 40 ปี	2	2.5
41 ปี – 55 ปี	24	30.0
56 ปี – 69 ปี	36	45.0
70 ปี ขึ้นไป	18	22.5
รวม	80	100.0

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
3.อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	2.5
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	5	6.3
รับจ้างทั่วไป	19	23.8
เกษตรกร/ประมง	50	62.5
ว่างงาน	4	5.0
รวม	80	100.0

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
4.กลุ่มผู้รับบริการ		
ประชาชน	80	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 และ เพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30

มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 อายุ 70 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และ อายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาได้แก่ รับจ้างทั่วไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 และ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และว่างงาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เป็นประชาชน จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

2. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานรับเบี้ยผู้สูงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานรับเบี้ยผู้สูงอายุ ในภาพรวม

งานรับเบี้ยผู้สูงอายุ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.35	0.70	มาก	87.06
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.48	0.63	มาก	89.63
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.46	0.63	มาก	89.13
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.53	มากที่สุด	92.06
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.50	0.54	มาก	90.00
รวม	4.47	0.63	มาก	89.31

จากตารางที่ 2 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานรับเบี้ยผู้สูงอายุ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) คิดเป็นร้อยละ 89.31 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.06 ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) คิดเป็นร้อยละ 89.63 และ ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) คิดเป็นร้อยละ 89.13

3. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานรับเบี้ยผู้สูงอายุ

ตารางที่ 3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานรับเบี้ยผู้สูงอายุ ในภาพรวม

3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.20	0.701	มาก	84.00
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.29	0.715	มาก	85.75
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.44	0.726	มาก	88.75
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.49	0.656	มาก	89.75
รวม	4.35	0.70	มาก	87.06

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.50	0.595	มาก	90.00
2. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.51	0.636	มากที่สุด	90.25
3. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.44	0.653	มาก	88.75
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.48	0.636	มาก	89.50
รวม	4.48	0.63	มาก	89.63

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.45	0.614	มาก	89.00
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.48	0.656	มาก	89.50
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.43	0.652	มาก	88.50
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และ รวดเร็ว	4.45	0.614	มาก	89.00
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.41	0.650	มาก	88.25
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับ สิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	4.53	0.616	มากที่สุด	90.50
รวม	4.46	0.63	มาก	89.13

3.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	4.63	0.537	มากที่สุด	92.50
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.58	0.546	มากที่สุด	91.50
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.64	0.509	มากที่สุด	92.75
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.58	0.546	มากที่สุด	91.50
รวม	4.60	0.53	มากที่สุด	92.06

3.5 ด้านผลการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	4.49	0.528	มาก	89.75
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.45	0.571	มาก	89.00
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.49	0.574	มาก	89.75
4. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่าของประชาชน	4.58	0.497	มากที่สุด	91.5
รวม	4.50	0.54	มาก	90.00

จากตารางที่ 3 พบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) คิดเป็นร้อยละ 87.06 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) คิดเป็นร้อยละ 89.75 รองลงมา ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) คิดเป็นร้อยละ 88.75 และการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) คิดเป็นร้อยละ 85.75 และ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) คิดเป็นร้อยละ 84.00 และ

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) คิดเป็นร้อยละ 89.63 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.25 รองลงมา ได้แก่ การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.00 และมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) คิดเป็นร้อยละ 89.50 และมีช่องทางการประสาน ติดต่อ ที่สะดวกและหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) คิดเป็นร้อยละ 88.75

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) คิดเป็นร้อยละ 89.13 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.50 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) คิดเป็นร้อยละ 89.50 เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม กับ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) คิดเป็นร้อยละ 89.00 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) คิดเป็นร้อยละ 88.50 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) คิดเป็นร้อยละ 88.25

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.06 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.75 รองลงมา ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.50 และ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการมีความเพียงพอ และป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.50

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง กิจกรรมและโครงการ มีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.50 รองลงมา ได้แก่ การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน และมีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) คิดเป็นร้อยละ 89.75 และการดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) คิดเป็นร้อยละ 89.00

บทที่ 5

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานรับเบี้ยผู้สูงอายุ

2. วิธีดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยดำเนินการเก็บรวบรวมจำนวนทั้งสิ้น 100 คน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มผู้ใช้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. สรุปผลการประเมิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการงานรับเบี้ยผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) คิดเป็นร้อยละ 89.31 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.06 ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) คิดเป็นร้อยละ 89.63 และ ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) คิดเป็นร้อยละ 89.13

4. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานรับเบี้ยผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร มีรายละเอียด ดังนี้

4.1.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ เนื่องจากสิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการเป็นอันดับต้นเมื่อมารับบริการ ก็คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้นหน่วยงานจึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน จัดให้มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอทุกกระบวนการ

4.1.2 ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดตกหล่นด้วย อาจปฏิบัติ ดังนี้ การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงาน การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้องในการปฏิบัติงาน