



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิชาการและแผนงาน สำนักปลัด

ที่ พจ ๕๔๕๐๑/-

โทร. ๐๕๖-๙๐๓-๔๗๘ ต่อ ๑๐๔

วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง การรายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการและข้อเสนอแนะ เทศบาลตำบลทุ่งน้อย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งน้อย

เรื่องเดิม

เทศบาลตำบลทุ่งน้อย ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย ในด้านต่าง ๆ เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

ข้อเท็จจริง/ข้อเสนอแนะ

ตามที่ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยการตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๐๐ ชุด ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบล ทุ่งน้อย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.00 และมีข้อคิดเห็นดังนี้

1 ความรวดเร็วในการให้บริการ เนื่องจากสิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการ เป็นอันดับต้นเมื่อมารับบริการ ก็คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้นหน่วยงานจึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน จัดให้มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอทุกกระบวนการงาน

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุพรรณษา มากพา)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(ผู้รวบรวมข้อมูล)

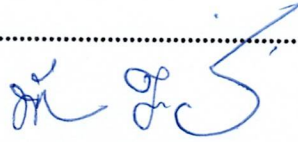
(นายพัศกร มารยาท)

รองปลัดเทศบาลตำบลทุ่งน้อย

ความเห็นปลัดเทศบาล

☒ เห็นชอบ

☐ ไม่เห็นชอบ.....



(นางพัลลา โห้งประสิทธิ์)

ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งน้อย

ความเห็นเทศมนตรีตำบลทุ่งน้อย

☒ อนุมัติ

☐ ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

.....



(นางทองใบ บุญกลิ่น)

นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งน้อย



รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย
ประจำปี พ.ศ. 2565

เทศบาลตำบลทุ่งน้อย
อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

คำนำ

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

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 นี้ เทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ได้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ ได้แก่ งานรับเบี้ยผู้สูงอายุ งานจัดเก็บภาษี งานด้านสาธารณสุข งานการศึกษา งานกองช่าง

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ ในด้านต่างๆ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 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	22
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	

บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้บัญญัติถึงแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ หมายถึง กรอบหรือแนวทางที่เป็นนโยบายหลักของประเทศ ซึ่งกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญเพื่อให้เกิด ความมั่นคงแห่งความเป็นรัฐและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนซึ่งรัฐบาลรัฐสภาหรือองค์กรของรัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการกำหนดนโยบายบริหารราชการและออกกฎหมายให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนด ไว้เป็นแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ และจะไม่ผันแปรไปตามการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. 2560) ซึ่งการกระจายอำนาจสู่การปกครองท้องถิ่นถือเป็นเครื่องมือในการปรับโครงสร้างอำนาจรัฐประการหนึ่งที่ส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่นมีอำนาจการปกครองตนเองโดยปลอดจากการแทรกแซงของรัฐบาลหรือองค์กรใด ๆ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การใช้อำนาจรัฐในชุมชนท้องถิ่นเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลายตามระดับพัฒนาการของชุมชนแต่ละแห่งได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยหลักการสำคัญที่สนับสนุนเหตุผลและความจำเป็นของการปกครองท้องถิ่นก็คือ (1) เพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัย การพัฒนา และการมีส่วนร่วม (2) เพื่อสร้างความหลากหลายทางสังคม วัฒนธรรม และความหลากหลายทางชีวภาพ (3) เพื่อการสร้างสมดุลแห่งรัฐในการใช้อำนาจปกครองบริหารในยุคลสมัยแห่งประชาธิปไตย และ (4) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 มีสามประการ ได้แก่ หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบาย การบริหารงานบุคคล และการบริหารการเงินการคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยวในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดิน โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น และหลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมี 5 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีการจัดความสัมพันธ์ในเชิงบทบาทหน้าที่แตกต่างกันออกไป (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 เป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติเทศบาล มีฐานะเป็นทบวงทางการเมือง หมายถึง ส่วนราชการที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ จะได้รับบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในการบริหารจัดการเทศบาล ควรต้องดำเนินให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด

ดังนั้น เทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการบริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อยในภาพรวม ตามกิจกรรมและภารกิจ ได้แก่ งานรับเบี้ยผู้สูงอายุ งานจัดเก็บภาษี งานด้านสาธารณสุข งานการศึกษา งานกองช่าง เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานต่อไป

2.วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อ งานรับเบี้ยผู้สูงอายุ งานจัดเก็บภาษี งานด้านสาธารณสุข งานการศึกษา งานกองช่าง ของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

3.ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ดังนี้

3.1.1 ความพึงพอใจที่มีต่องานรับเบี้ยผู้สูงอายุ งานจัดเก็บภาษี งานด้านสาธารณสุข งานการศึกษา งานกองช่าง

โดยสำรวจความพึงพอใจจำนวน 5 ด้าน ดังนี้

- (1) ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- (2) ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ
- (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 งานจัดเก็บภาษี งานด้านสาธารณสุข งานการศึกษา งานกองช่าง

4.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ในด้านกระบวนการ/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

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้บริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสิ่งที่บ่งชี้ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการที่สำคัญประการแรกที่เป็นคือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ต้องศึกษาให้ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

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

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

อเนก กลยนิ (2542 : 13) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้น ๆ

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

วิทย์ เทียงบุญธรรม (2541 : 754) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง ความพอใจ การทำให้พอใจ ความสนใจ ความสนใจ ความพอใจ ความสนใจ การชดเชย การไถ่บาป สิ่งที่ชดเชย ซึ่งพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

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

1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการ (สาโรช ไสยสมบัติ .2534 : 15) ซึ่ง พรรรณิ ช.เจนจิต (2542 : 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างกันออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับการยอมรับของบุคคลรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้น 4 ประการ คือ 1) การอบรมแต่เล็กๆ เป็นไปในลักษณะค่อยๆ ดูดซับการเลียนแบบของพ่อกับแม่และคนข้างเคียง ไม่ต้องมีใครมาสอน 2) ประสบการณ์ของบุคคล 3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว 4) สื่อมวลชน นอกจากนี้ พอร์เตอร์ (Porter 1981 : 1) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการทำงานในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อประเมินแล้วงานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่น่าผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้

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

สุริยา พุฒพวง (2547 : 3) ได้ชี้ว่า การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดนั้น จะมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ 4 ลักษณะ ดังนี้

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

ร่วมงาน

อินทรา เพ็งแก้ว (2548 : 12-13) ได้ศึกษาทัศนคติของนักวิชาการและได้ประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปไว้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ความพึงพอใจ เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน 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 มีสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์การ 3) เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผล ในด้านการควบคุมประพฤติกรรมการกระทำของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้ปฏิบัติตนในกรอบระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม 4) สร้างสามัคคีธรรมในหมู่ และก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลังสามัคคีดังที่ว่า สัจจะสามัคคี อันสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้ 5) เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การ กับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ 6) เกื้อหนุนและจงใจให้สมาชิกของหมู่คณะและองค์การ เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ ขององค์การ 7) ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่

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

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

1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

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

1. หน่วยงานที่มีการนิเทศ ใกล้เคียงรวดเร็ว เพียงพอและทั่วถึงหรือไม่
2. คนงานมีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานที่ตนทำหรือไม่
3. คนงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่
4. มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ทุกคนยอมรับหรือไม่
5. มีค่าตอบแทนและรางวัลต่าง ๆ ที่คนงานได้รับมีความเหมาะสมเพียงใดทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม
6. สุขภาพทางกายและจิตใจ โดยทั่วไปของคนงานเป็นอย่างไร

คูเปอร์ (Cooper . 1985 : 31 – 33) กล่าวว่า ความต้องการที่เป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 7 ลักษณะ คือ

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

ยีสเชลลี , และบราวน์ (Ghiselli, & Brown . 1992 : 430 – 433) มีความเห็นว่าองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูง หรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
3. ระดับอายุ จากการศึกษ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25 – 35 ปี และ 45 – 54 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น
4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ตอบแทนพิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อการเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

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

1. ตัวงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน 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 ช่วงเวลาพักเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ท่าเลที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน
7. การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือแนะนำ ให้คำปรึกษา ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร
8. เพื่อนร่วมงาน (co – workers) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในด้านความรู้ความสามารถ และมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน
9. บริษัทและการบริหารงาน (company and management) ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์กร เงินเดือน และนโยบายในการบริหารงานขององค์กร

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

1. ลักษณะของงาน (work) หมายถึง ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกใหม่ของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้เกี่ยวกับงาน ปริมาณงาน โอกาสที่งานจะสำเร็จ งานที่ได้ใช้ความรู้ ความสามารถ
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 สวัสดิการ วันหยุด ฯลฯ
6. สภาพการทำงาน (working conditions) หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การขอหยุดพัก วัสดุอุปกรณ์บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย
7. การนิเทศงาน (supervision) หมายถึง รูปแบบของการนิเทศติดตาม ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการนิเทศงาน และทักษะทางการบริหารของผู้นิเทศ

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

9. บริษัทและการจัดการ (company and management) ได้แก่ การดูแลลูกค้า การจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน

1.4 การวัดความพึงพอใจ

ภินดา ชัยปัญญา (2541 : 55) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิ์ฤชัย, อานุภาพ เล็งสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย (2551 : 3) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจ จะสามารถทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนั้นก็จะทำให้ทราบความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่ามีความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบนั่นเอง ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

1.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (2546 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายความว่า ความถึงภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือชื่อ สู้แล้วรวย ก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

1.6 แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัมฤทธิ์ (2546 : 18 – 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้บริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

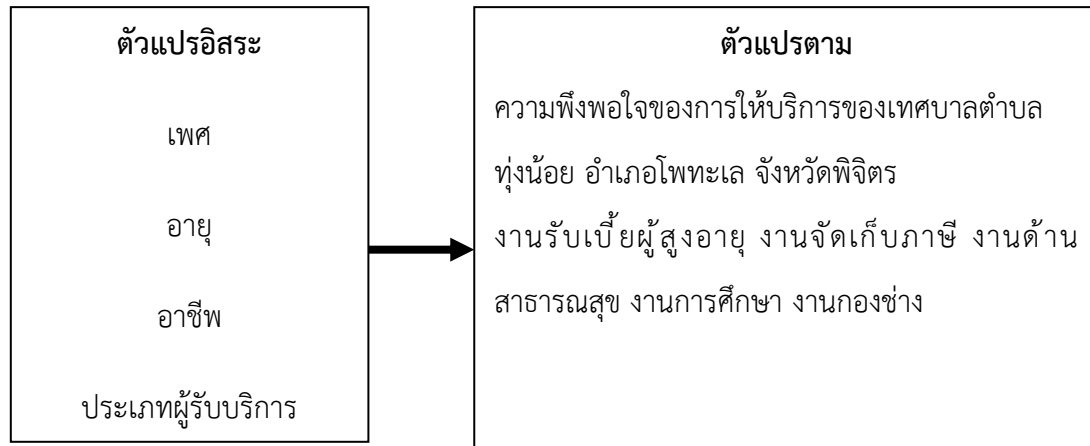
1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้อัตราแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผูปฏิบัติงานในองค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การในการสะท้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

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลทุติยภูมิถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์การ โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์การบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริการการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์การ เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

2.กรอบแนวคิดในการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยสามารถเขียนแผนภาพได้ดังนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานรับเบี้ยผู้สูงอายุ งานจัดเก็บภาษี งานด้านสาธารณสุข งานการศึกษา งานกองช่าง มีรายละเอียด ดังนี้

1.รูปแบบการดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการ ในกิจกรรมและภารกิจ ได้แก่ งานรับเบี้ยผู้สูงอายุ งานจัดเก็บภาษี งานด้านสาธารณสุข งานการศึกษา งานกองช่าง

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 200 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรจำนวน 200 คน

4.การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการศึกษาวิจัย ทำให้ได้ข้อเท็จจริงจากกลุ่มประชากรประกอบด้วย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นเครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน รับเบี้ยผู้สูงอายุ งานจัดเก็บภาษี งานด้านสาธารณสุข งานการศึกษา งานกองช่าง

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 งานจัดเก็บภาษี งานด้านสาธารณสุข งานการศึกษา งานกองช่าง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

โดยในแต่ละส่วนนำเสนอในรูปแบบตารางตามแบบสอบถามที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย

1. ข้อมูลทั่วไป ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์จะนำเสนอและพรรณาลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการ ทำให้เห็นลักษณะและธรรมชาติของกลุ่มตัวอย่าง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมการบริการ ซึ่งข้อมูลทั่วไปที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

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

3. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมการบริการในแต่ละด้าน ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอระดับความพึงพอใจการให้บริการ ในแต่ละด้านโดยจำแนกเป็นรายข้อ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 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 แสดงข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	92	46
2. หญิง	108	54
รวม	200	100
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	12	6
2. 26 – 40 ปี	30	15
3. 41 – 55 ปี	68	34
4. 56 – 69 ปี	76	38
5. 70 ปีขึ้นไป	14	7
รวม	200	100
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	5
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	6	3
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	-	-
4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	20	10
5. นักเรียน/นักศึกษา	10	5
6. รับจ้างทั่วไป	44	22
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	8	4
8. เกษตรกร/ประมง	92	46
9. ว่างาน	10	5
10. อื่น ๆ	-	-
รวม	200	100

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	190	95
2. หน่วยงานภาครัฐ	10	5
3. หน่วยงานภาคเอกชน		
รวม	200	100

จากตารางที่ 1 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 54 และเพศชาย จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46

มีอายุระหว่าง 56–69 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมาได้แก่ อายุ 41-55 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34 อายุระหว่าง 26 – 40 ปีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15 อายุ 70 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7 และ อายุ ต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมาได้แก่ รับจ้างทั่วไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22 อาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพว่างงาน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5 อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4 และลำดับสุดท้าย อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชน จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 95 และหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5

2. ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของเทศบาล

ตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมของเทศบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.14	0.741	มาก	82.82
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.24	0.681	มาก	84.85
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.18	0.689	มาก	83.76
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.14	0.740	มาก	82.80
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.29	0.652	มาก	85.80
รวม	4.19	0.700	มาก	84.00

จากตารางที่ 2 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 84.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) คิดเป็นร้อยละ 85.80 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) คิดเป็นร้อยละ 84.85, ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.76 และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.82 และลำดับสุดท้าย ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.80

3 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของเทศบาล

ตารางที่ 3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของเทศบาล ในแต่ละด้าน

3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมของเทศบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.04	0.837	มาก	80.80
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา				
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.16	0.759	มาก	83.20
	4.19	0.690	มาก	83.80
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.17	0.680	มาก	83.40
รวม	4.14	0.741	มาก	82.82

จากตารางที่ 3.1 พบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.82 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.80 รองลงมาได้แก่ มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) คิดเป็นร้อยละ 83.40 และการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.20 และลำดับสุดท้าย ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.80

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมของเทศบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.26	0.659	มาก	85.20
2. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.27	0.677	มาก	85.40
3. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.19	0.718	มาก	83.80
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบและเข้าใจในการ ดำเนินงาน	4.25	0.670	มาก	85.00
รวม	4.24	0.681	มาก	84.85

จากตารางที่ 3.2 พบว่า

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) คิดเป็นร้อยละ 84.85 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) คิดเป็นร้อยละ 85.40 รองลงมาได้แก่ การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20 และมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00 และลำดับสุดท้าย มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวกและหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.80

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมของเทศบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.12	0.712	มาก	82.40
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.18	0.714	มาก	83.60
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.20	0.679	มาก	84.00
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.20	0.708	มาก	84.00
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.24	0.619	มาก	84.80
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.19	0.704	มาก	83.80
รวม	4.18	0.689	มาก	83.76

จากตารางที่ 3.3 พบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.27 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาอย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) คิดเป็นร้อยละ 84.80 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) คิดเป็นร้อยละ 84 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.80 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.40 และลำดับสุดท้าย เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.40

3.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมของเทศบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.15	0.685	มาก	83.00
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.06	0.812	มาก	81.20
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.26	0.689	มาก	85.20
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.09	0.777	มาก	81.80
รวม	4.14	0.740	มาก	82.80

จากตารางที่ 3.4 พบว่า

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20 รองลงมาได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) คิดเป็นร้อยละ 83.00 ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) คิดเป็นร้อยละ 81.80 และลำดับสุดท้ายคือสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20

3.5 ด้านผลการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมของเทศบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	4.34	0.637	มาก	86.80
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.31	0.644	มาก	86.20
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.28	0.635	มาก	85.60
4. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คำนึงถึง ต่อประชาชน ส่วนรวม	4.23	0.692	มาก	84.60
รวม	4.29	0.652	มาก	85.80

จากตารางที่ 3.5 พบว่า

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) คิดเป็นร้อยละ 85.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การดำเนินงานตามความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) คิดเป็นร้อยละ 86.80 รองลงมาได้แก่ การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) คิดเป็นร้อยละ 86.20 และมีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 85.60 ส่วนลำดับสุดท้ายจะเป็นเรื่องของกิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คำนึงถึง ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.60

บทที่ 5

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย 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 200 คน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มผู้ใช้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. สรุปผลการประเมิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม ของเทศบาลตำบล ทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 84.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) คิดเป็นร้อยละ 85.80 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) คิดเป็นร้อยละ 84.85, ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.76 และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.82 และลำดับสุดท้าย ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.80

4. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานรับเบี้ยผู้สูงอายุ งานจัดเก็บภาษี งานด้านสาธารณสุข งานการศึกษา งานกองช่าง ของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร มีรายละเอียด ดังนี้

4.1.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ เนื่องจากสิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการ เป็นอันดับต้นเมื่อมารับบริการ ก็คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้นหน่วยงานจึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน จัดให้มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอทุกกระบวนการงาน

4.1.2 ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดตกหล่นด้วย อาจปฏิบัติ ดังนี้ การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงาน การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรองตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้องในการปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

- กาญจน์ เรืองมนตรี. (2543).เอกสารประกอบการบรรยายในชั้นเรียน. มหาสารคาม : ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
- เกรียงไกร ภูมิพล. (2552, มกราคม 4). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.tkc.go.th/thesis/abstract.asp?item_id=6445.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2547). การเมืองของไทย. กรุงเทพฯ :พลัสเพรส.
- พรรณี ช.เจนจิต. (2542). จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิทย์ เทียงบุญธรรม. (2541).พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น,
- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขภาคกิจการประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาอิสระ รม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น,
- สมบุญณ์ พรรณนาภ. (2540). **หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน** .พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : อนงค์ศิลป์การพิมพ์.
- สมิต สัมฤทธิ์. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สาโรจ ไชยสมบัติ. (2543).**ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด**. การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม,
- สุริยา พุ่มพวง. (2547). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้างานประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2549). **หลักการบริหารงานบุคคล** .พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โพธิ์สามต้นการพิมพ์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. ดลยา จาตุรงค์กุล. และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. (2546). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

- อนุสรณ์ ศรีจันทร์. (2550).ความคิดเห็นของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านใน อำเภอพาน
จังหวัดเชียงราย ต่อการกระจายอำนาจการบริหารงานสาธารณสุขมูลฐานสู่องค์การ
บริหารส่วนตำบล.มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542).ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล
อำนาจเจริญ.วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล,
- อนงก กลยาณี. (2542).ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญระดับมัธยมศึกษา
วิธีการเรียนไกลที่มีบทบาทครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ
การศึกษามหาบัณฑิตมหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
- อภิชาติ พจน์จิราภรณ์. (2547). มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์
อรรถกิจ กรณ์ทอง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ.
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อิทธิรัตน์ อุสาห์. (2545). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตในเขตเทศบาล
นครขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อินทรา เพ็งแก้ว. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา
สำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา.



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย

คำชี้แจง : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

2. อายุ (ปี)

1. () ต่ำกว่า 26 ปี

3. () 41 ปี - 55 ปี

5. () 70 ปี ขึ้นไป

2. () 26 ปี - 40 ปี

4. () 56 ปี - 69 ปี

3. อาชีพ

1. () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

5. () นักเรียน/นักศึกษา

9. () ว่างาน

2. () ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

6. () รับจ้างทั่วไป

10. () อื่น ๆ (โปรดระบุ)

3. () ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ

7. () แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

4. () ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ

8. () เกษตรกร/ประมง

4. กลุ่มผู้รับบริการ

1. () ประชาชน

2. () หน่วยงานภาครัฐ

3. () หน่วยงานภาคเอกชน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
2. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่					
3. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น					
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ					
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ					
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ของประชาชน					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....