

รายงานผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อำเภอหนองกี่  
จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อำเภอนองกิ่ง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อำเภอนองกิ่ง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 5 งาน ได้แก่ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (บริการน้ำอุปโภคบริโภค) งานสังคมสงเคราะห์ (บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) งานปลูกต้นไม้ งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม และงานจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (บริหารจัดการขยะ) ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

### ผลการศึกษา พบว่า

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุส่วนใหญ่ระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรรวม/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี

#### 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อำเภอนองกิ่ง จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อำเภอนองกิ่ง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.46 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (บริการน้ำอุปโภคบริโภค) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 90.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และระดับมากมี 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.61$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 92.24 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.57$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.48 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.49$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 89.76 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.38$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 87.64

2.2 งานสังคมสงเคราะห์ (บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และ ระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.70$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

( $\bar{X} = 4.62$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 92.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.53$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 90.56 และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.48$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 89.68

**2.3 งานปลูกต้นไม้** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.64$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 92.76 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.60$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.58$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.68 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.56$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20

**2.4 งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.64$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 92.72 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.53$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.52$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 90.48 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.51$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 90.24

**2.5 งานจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (บริหารจัดการขยะ)** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 92.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.69$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 93.88 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.63$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 92.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.59$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.52 และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.58$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.52

## คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้เห็นชอบให้ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565 นั้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการแต่ละด้าน มีกรอบการประเมินแต่ละด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การสำรวจความพึงพอใจนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจากหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ทุกท่าน ที่ช่วยให้การดำเนินโครงการนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ หัวหน้าหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูล มา ณ โอกาสนี้

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2565

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....   | ก    |
| คำนำ.....  | ง    |
| สารบัญ.....  | จ    |
| สารบัญตาราง.....   | ช    |
| สารบัญรูปภาพ.....  | ญ    |
| <br>   |      |
| <b>บทที่ 1</b> บทนำ.....   | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....                                    | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....   | 2    |
| ขอบเขตของการวิจัย.....   | 2    |
| กรอบแนวคิดงานวิจัย.....  | 3    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....   | 4    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....   | 4    |
| <br>   |      |
| <b>บทที่ 2</b> เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                     | 5    |
| สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา..... | 5    |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....  | 9    |
| แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....                                       | 14   |
| แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....                                    | 17   |
| แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....                                | 20   |
| แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ.....                          | 23   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....   | 24   |
| <br>   |      |
| <b>บทที่ 3</b> วิธีดำเนินการวิจัย.....                                 | 29   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....   | 29   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....                             | 29   |
| การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....  | 30   |

## สารบัญ (ต่อ)

|  | หน้า      |
|--|-----------|
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....   | 31        |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....  | 31        |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....                             | 32        |
| <b>บทที่ 4</b> ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                         | <b>33</b> |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....              | 33        |
| ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                    | 33        |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....  | 34        |
| <b>บทที่ 5</b> สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....               | <b>54</b> |
| สรุปผล.....  | 54        |
| อภิปรายผล.....   | 57        |
| ข้อเสนอแนะ.....  | 60        |
| <b>บรรณานุกรม.....</b>   | <b>61</b> |
| <b>ภาคผนวก.....</b>  | <b>66</b> |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....   | 67        |
| ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือ.....                               | 75        |
| ภาคผนวก ค คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ..... | 78        |
| ภาคผนวก ง ภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บข้อมูล.....                  | 81        |

## สารบัญตาราง

| ตาราง |  | หน้า |
|-------|--|------|
| 1     | จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี | 34   |
| 2     | ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา โดยภาพรวมแต่ละงาน.....                               | 36   |
| 3     | ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (บริการน้ำอุปโภคบริโภค) โดยรวมและเป็นรายด้าน.....               | 36   |
| 4     | ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (บริการน้ำอุปโภคบริโภค) ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....            | 37   |
| 5     | ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (บริการน้ำอุปโภคบริโภค) ด้านช่องทางการให้บริการ.....            | 38   |
| 6     | ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (บริการน้ำอุปโภคบริโภค) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....        | 38   |
| 7     | ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (บริการน้ำอุปโภคบริโภค) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....             | 39   |
| 8     | ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานสังคมสงเคราะห์ (บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยรวมและเป็นรายด้าน.....                 | 40   |
| 9     | ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานสังคมสงเคราะห์ (บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....              | 40   |
| 10    | ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานสังคมสงเคราะห์ (บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ด้านช่องทางการให้บริการ.....              | 41   |
| 11    | ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานสังคมสงเคราะห์ (บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....          | 42   |
| 12    | ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานสังคมสงเคราะห์ (บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....               | 42   |
| 13    | ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานปลูกต้นไม้ โดยรวมและเป็นรายด้าน.....   | 43   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง |  | หน้า |
|-------|--|------|
| 14    | ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานปลูกต้นไม้<br>ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....                                       | 44   |
| 15    | ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานปลูกต้นไม้<br>ด้านช่องทางการให้บริการ.....                                       | 44   |
| 16    | ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานปลูกต้นไม้<br>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....                                   | 45   |
| 17    | ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานปลูกต้นไม้<br>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....  | 46   |
| 18    | ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม<br>โดยรวมและเป็นรายด้าน.....                                   | 46   |
| 19    | ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม<br>ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....                                | 47   |
| 20    | ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม<br>ด้านช่องทางการให้บริการ.....                                | 48   |
| 21    | ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม<br>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....                            | 49   |
| 22    | ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม<br>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....                                 | 49   |
| 23    | ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานจัดการขยะมูลฝอยและสิ่ง<br>ปฏิกูล (บริหารจัดการขยะ) โดยรวมและเป็นรายด้าน.....        | 50   |
| 24    | ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานจัดการขยะมูลฝอยและสิ่ง<br>ปฏิกูล (บริหารจัดการขยะ) ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....     | 51   |
| 25    | ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานจัดการขยะมูลฝอยและสิ่ง<br>ปฏิกูล (บริหารจัดการขยะ) ด้านช่องทางการให้บริการ.....     | 51   |
| 26    | ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานจัดการขยะมูลฝอยและสิ่ง<br>ปฏิกูล (บริหารจัดการขยะ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..... | 52   |
| 27    | ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานจัดการขยะมูลฝอยและสิ่ง<br>ปฏิกูล (บริหารจัดการขยะ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....      | 53   |



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตราที่ 250 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจ ในการดูแล และจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการ พัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่ และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องสอดคล้องกับ รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติ เกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่ เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำ บริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของ รัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะ ดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการนั้นก็ได้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบ ภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2560 : 74-75)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมี สถานะเป็นนิติบุคคล และมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็น รูปธรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการ พร้อมทั้งยังมีส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็น หลัก หากขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การ ประสานงานเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนและในทางกลับกันหากเทศบาลตำบลและองค์การบริหาร ส่วนตำบลมีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความ ราบรื่นมีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความ ต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด (ชนะดา วีระพันธ์, 2555 : 2) โดยลักษณะการบริหารจัดการของ เทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตาม หลักการกระจายอำนาจ คือการที่รัฐบาลส่วนกลางได้ยินยอมมอบอำนาจการปกครองและการบริหาร ในกิจการต่าง ๆ ให้กับประชาชนในแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยประชาชนจะเลือกผู้แทน ของตนเข้าไปทำหน้าที่บริหาร และกำหนดนโยบายในท้องถิ่นของตน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมี อิสระเต็มทีในการดำเนินงาน มีงบประมาณเป็นของตนเอง มีกำลังเจ้าหน้าที่ของตนเอง ตลอดจน

สามารถกำหนดนโยบายและวินิจฉัยสั่งการด้วยตนเอง แต่ถึงแม้จะเป็นอิสระ ส่วนกลางก็จะคอยควบคุมดูแลการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปโดยความเรียบร้อยและถูกต้อง (ถนัด เดชทรัพย์, 2550 : 1)

จากเหตุผลข้างต้น คณะผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อประชาชน จึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ เช่น งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (บริการน้ำอุปโภคบริโภค) งานสังคมสงเคราะห์ (บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) งานปลูกต้นไม้ งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม และงานจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (บริหารจัดการขยะ) นอกจากนี้ ต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
  - 1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ จำนวน 4,000 คน
  - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับค่าความคาดเคลื่อน 5% การวิจัยนี้จะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดี จำนวน 400 คน
2. ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย
  - 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565
  - 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565 ในงานบริการ 5 งาน ได้แก่

1. งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (บริการน้ำอุปโภคบริโภค)
2. งานสังคมสงเคราะห์ (บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)
3. งานปลูกต้นไม้
4. งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม
5. งานจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (บริหารจัดการขยะ)

ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

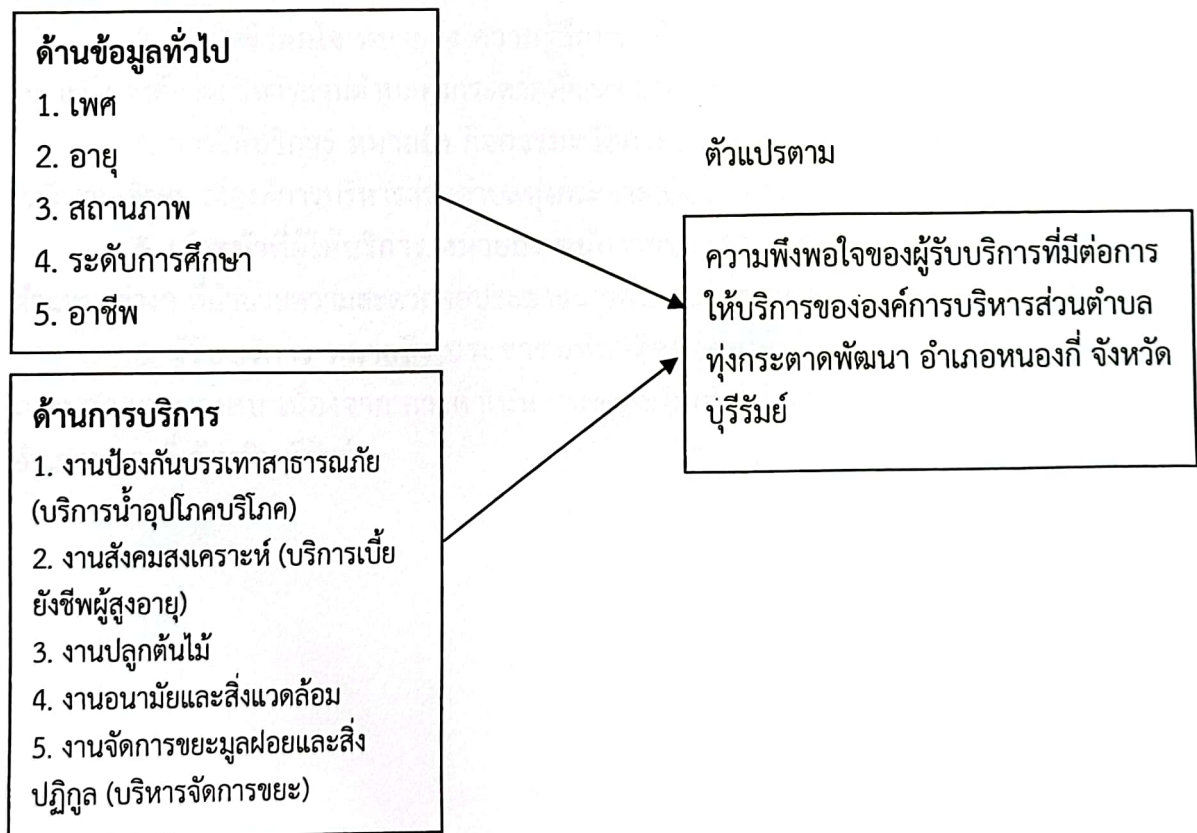
### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการสำรวจวิจัย คือช่วงปีงบประมาณ 2565

### กรอบแนวคิดงานวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากการศึกษาแนวคิดและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังภาพที่ 1

#### ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
2. ทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
3. ทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ เข้าใจสภาพปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่าง ๆ ในท้องถิ่นของตน โดยผู้บริหาร อปท. ก็เป็นคนในท้องถิ่นที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งการที่รัฐยอมให้อปท. ดำเนินงานได้อย่างมีอิสระ หมายความว่า รัฐกระจายอำนาจลงมาสู่ระดับท้องถิ่น จะช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐดูแลตนเองมากขึ้น
3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการซึ่งหมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
4. การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของพนักงานเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานประจำ ลูกจ้าง ข้าราชการ ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกต่อประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา
6. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้าน ทั้งผลกระทบทางบวกและทางลบ เนื่องจาก การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อำเภอนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565 คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
6. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์



องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอนองกี่ ประมาณ 2 กิโลเมตร และมีพื้นที่บางส่วนอยู่ในเขตเทศบาลตำบลนองกี่ อยู่ทางทิศเหนือของอำเภอนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

|             |                          |             |                  |
|-------------|--------------------------|-------------|------------------|
| ทิศเหนือ    | ติดต่อกับตำบลเขี้ยปราสาท | อำเภอนองกี่ | จังหวัดบุรีรัมย์ |
| ทิศใต้      | ติดต่อกับตำบลดอนอระาง    | อำเภอนองกี่ | จังหวัดบุรีรัมย์ |
| ทิศตะวันออก | ติดต่อกับตำบลทุ่งกระเต็น | อำเภอนองกี่ | จังหวัดบุรีรัมย์ |
| ทิศตะวันตก  | ติดต่อกับตำบลบุกระสัง    | อำเภอนองกี่ | จังหวัดบุรีรัมย์ |

**เนื้อที่**

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา มีพื้นที่ประมาณ 43.00 ตารางกิโลเมตร

**ภูมิประเทศ**

สภาพพื้นที่ทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา เป็นพื้นที่ราบลุ่ม ไม่มีป่าไม้  
หนาทึบ เป็นไร่โล่งเตียน

**จำนวนหมู่บ้าน**

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา ประกอบด้วยหมู่บ้าน 8 หมู่บ้าน ดังนี้

**สถิติจำนวนบ้าน**

จังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอนางรอง ตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา

ข้อมูลเดือน พฤษภาคม 2565

| พื้นที่                   | หลัง  |
|---------------------------|-------|
| หมู่ที่ 0 ทุ่งกระตาดพัฒนา | 1     |
| หมู่ที่ 1 สระหลวง         | 24    |
| หมู่ที่ 3 โนนทอง          | 271   |
| หมู่ที่ 4 ศรีสง่า         | 65    |
| หมู่ที่ 5 เสือชะเง้อ      | 301   |
| หมู่ที่ 7 สุขสำราญ        | 132   |
| หมู่ที่ 10 โนนสีทอง       | 139   |
| หมู่ที่ 12 ทุ่งรวงทอง     | 169   |
| ยอดรวมทั้งหมด             | 1,102 |

**จำนวนประชากร**

ประชากรมีจำนวนทั้งสิ้น 2,777 คน แยกเป็นชาย 1,404 คน หญิง 1,373 คน

**สถิติจำนวนประชากร**

จังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอนางรอง ตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา

ข้อมูลเดือน พฤษภาคม 2565

| พื้นที่                   | ชาย | หญิง | รวม |
|---------------------------|-----|------|-----|
| หมู่ที่ 0 ทุ่งกระตาดพัฒนา | 24  | 15   | 39  |
| หมู่ที่ 1 สระหลวง         | 21  | 23   | 44  |
| หมู่ที่ 3 โนนทอง          | 410 | 413  | 823 |
| หมู่ที่ 4 ศรีสง่า         | 74  | 67   | 141 |
| หมู่ที่ 5 เสือชะเง้อ      | 293 | 306  | 599 |
| หมู่ที่ 7 สุขสำราญ        | 164 | 157  | 321 |
| หมู่ที่ 10 โนนสีทอง       | 235 | 249  | 484 |

|                       |       |       |       |
|-----------------------|-------|-------|-------|
| หมู่ที่ 12 ทุ่งรวงทอง | 183   | 143   | 326   |
| ยอดรวมทั้งหมด         | 1,404 | 1,373 | 2,777 |

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน สรุปได้ดังต่อไปนี้

#### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นทั้งบวกและลบ แต่ก็เมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติโดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานที่

รวีภา วงศ์บุศยรัตน์ (2546) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นวัตถุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาอย่างมีระบบ เพื่อปรับปรุงระบบบริการและสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่ประทับใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่ง คือ คุณภาพการรักษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีและให้มีประสิทธิภาพ

มณี โพธิเสน (2543) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจหากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

ศิริวรรณ สิริพุทไธวรรณ (2547) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้ถ้าสภาพของงานดี หมายถึง การมีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีวิต มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกของตนให้เข้ากับสภาพสังคม

สรชัย พิศาลบุตร (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

อเนก กลยณี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติต่อการทำงานนั้น ๆ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

## 2. ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (2545 : 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมาก หรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

## 3. การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

ชานันท์ ถ้าคู่ (2545) อธิบายว่า วิธีวัดความพึงพอใจ โดยทั่วไปสามารถวัดได้ดังนี้



1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

ภูษิต สายกิมส์ชวน (2550) ได้กล่าวถึง การวัดความพึงพอใจ ต้องวัดความพึงพอใจเนื่องจาก 1) เพื่อที่จะเรียนรู้ถึงความรู้สึก ความเข้าใจ 2) เพื่อที่จะแจ่มแจ้งได้ว่าอะไรคือความจาเป็น ความปรารถนา ความต้องการและความคาดหวัง 3) เพื่อที่จะลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน 4) เพื่อตรวจสอบสิ่งที่คุณคาดหวังเพื่อปรับปรุงคุณภาพ บริการและความพึงพอใจ 5) เพราะต้องการนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น และ 6) เพื่อให้รู้ว่าในปัจจุบันสิ่งที่คุณดำเนินการนั้นเป็นอย่างไบบ้างและจากจุดนี้คุณจะมีมุ่งหน้าไปสู่จุดใดต่อไป

พิพัฒน์ ศังชะฤกษ์ (2550) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในการรับบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดีคือ เกิดความสุข หมายถึง ความชอบพอ ความชื่นชมอยากรับบริการอีกแล้วก็จะพูดชมให้คนอื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของหน่วยบริการที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้เพราะหน่วยบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่น่าชื่นชม ยกย่อง

สรชัย พิศาลบุตร และคณะ (2549) อธิบายว่าวิธีวัดความพึงพอใจโดยทั่วไปสามารถวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ 2 วิธี คือ

1. วิธีวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เกี่ยวกับบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องมีประสบการณ์ในการให้บริการมาเป็นระยะเวลาอันนานพอที่จะประเมินคุณภาพของบริการที่ได้รับในแต่ละด้านได้

2. วิธีวัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นสำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เช่น การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความรวดเร็วในการให้บริการฝากหรือถอนเงินจากธนาคาร เกณฑ์ที่ตั้งขึ้นในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝากหรือถอนเงิน คือ สอบถามระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ผู้ให้บริการแต่ละรายได้รับบริการเสร็จผู้บริโภคมักมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

จากการศึกษาแนวคิดสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ซึ่งสามารถวัดหรือ

ประเมินผลการปฏิบัติงานได้จากการรับรู้ของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจ

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

### 1. ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546 : 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดี และมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้เป็นการกระทำ หรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2542 : 13; อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550 : 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และ บริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีใช้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถจับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้อง มีการปรับทัศนคติ วิถีคิด วิถีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย โดยยึดหลักบริการ ดังนี้

## 2. การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

2.1 เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน

2.2 มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)

2.3 เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา

2.4 เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่าความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา

## 3. การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

3.1 มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน

3.2 ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

3.3 คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ

3.4 ลดความเป็นทางการในการประสานงาน

3.5 ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ

3.6 มีความริเริ่มสร้างสรรค์

3.7 ทำงานเป็นทีม

3.8 ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์

3.9 ยึดการบริหารจัดการที่ดี

3.10 มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ

4. หลักการบริการเป็นเลิศ
  - 4.1 ยิ้มแย้มแจ่มใส
  - 4.2 เต็มใจบริการ
  - 4.3 ทำงานฉับไว
  - 4.4 ปราศรัยไพเราะ
  - 4.5 เหมาะสมโอกาส
  - 4.6 ไม่ขาดน้ำใจ
5. ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ
  - 5.1 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
  - 5.2 พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
  - 5.3 ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
  - 5.4 ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
  - 5.5 หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
  - 5.6 แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
  - 5.7 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
  - 5.8 ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
  - 5.9 มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
  - 5.10 พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
  - 5.11 หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
  - 5.12 แสดงให้ปรากฏชัดเจนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
  - 5.13 ยกย่องผู้มาติดต่อ
6. เทคนิคในการต้อนรับประชาชน
  - 6.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
  - 6.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกิดรอยยิ้ม
  - 6.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
  - 6.4 ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
  - 6.5 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
  - 6.6 ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
  - 6.7 ต้อนรับด้วยความอดทน
  - 6.8 ต้อนรับด้วยความเพียร
  - 6.9 ต้อนรับด้วยความจริงใจ
  - 6.10 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็น การพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่ จะให้ประชาชนได้รับการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้ บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและ