การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์

The Assessment of Service Users' Satisfaction towards the Public Services of Kho Hong Town Municipality

วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล[1*], นุกูล ชิ้นฟัก[2], นิวัตน์ สวัสดิ์แก้ว[3], ฐิติพงศ์ เกตุอมร[4] และจิตกรี บุญโชติ[5]

Woraluck Lalitsasivimol[1*], Nukool Chinfuk[2], Niwat Sawatkaew[3], Thitiphong Ketamon[4] and Jitkree Boonchot[5]

[1] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

[1] Assistant Professor Dr., Doctor of Philosophy in Business Administration Program, Hatyai Business School, Hatyai University.

[2] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., สาขาวิชาการบริหารจัดการท้องถิ่น, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

[2] Assistant Professor Dr., Department of Local Government, Faculty of Political Science, Hatyai University.

[3] ดร., หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

[3] Dr., Master of Public Administration Program, Department of Public and Private Management, Faculty of Political Science, Hatyai University.

[4] อาจารย์, สาขาวิชาภาษาอังกฤษ, วิทยาลัยนานาชาติดิษยะศริน, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

[4] Lecturer, Bachelor of Education Program in English, Didyasarin International College, Hatyai University.

[5] อาจารย์, สาขาวิชาการบริหารจัดการท้องถิ่น, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

[5] Lecturer, Department of Local Government, Faculty of Political Science, Hatyai University.

[*]**Corresponding author, E-mail**: woraluck@hu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ของการประเมิน 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ และ 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ ในงานขออนุญาตก่อสร้าง งานให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (รถ EMS) งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และงานให้บริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ ใน 4 ด้านคือ ด้านขั้นตอนการให้บริก าร

ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนผู้รับบริการงานสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2563 – 30 กันยายน 2563 จากผู้รับบริการ จำนวน 3,704 คน การคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้มีจำนวน 361 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลทั้งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ มีขั้นตอนเริ่มจาก การศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนั้นกำหนดจุดมุ่งหมาย ขอบเขตของเครื่องมือ โดยสร้างแบบสอบถามวัดความคิดเห็นของประชาชน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 361 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 55.1 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 มีสถานภาพสมรส จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 ประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ 1-5 ครั้งต่อปี จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0 ประชาชนที่มาขอใช้บริการมาในช่วงเวลา 8.30 -10.00 น. จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 ส่วนใหญ่มาขอใช้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 งานให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (รถ EMS) จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 งานให้บริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และงานขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9

คำสำคัญ: การประเมินความพึงพอใจ, ผู้รับบริการ, งานบริการสาธารณะ, เทศบาลเมืองคอหงส์

Abstract

This research aimed to 1) study the level of service users' satisfaction and 2) propose guidelines for providing the public services. The survey study enquired people's opinions about the public services of Kho Hong Town Municipality on issues of applying permission for construction, emergency medical services (EMS cars), tax collection of land and buildings, and new old age registration; for four main parts: procedures, channels, officials, and facilities. The population of the survey was 3,704 service users who used service during the 1st of January to 30th September in 2020. The calculation of the sample was conducted by Taro Yamane's formula with the reliability at 95. The Stratified Sampling technique was used to assess 361 participants in total. The tools to collect the data for both the primary and secondary levels got started from studying

documents, textbooks, ideas, theories, and related research; together with setting up the aims and scope by building the questionnaires. The SPSS software was used to analyze the data with the descriptive statistics: frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results of the study revealed that most participants were women at 199 or 55.1 percent, with the ages higher than 60 at 166 or 32.1 percent, married at 175 or 48.5 percent, with the careers in commerce or as a freelancer at 65 or 18.0 percent, with the bachelor's degree at 107 or 29.6 percent, with the salary between 10,001 – 15,000 Baht at 81 or 22.4 percent. Most participants used services from 1 to 5 times a year at 278 or 77.0 percent. The participants who used services from 8.30 a.m. to 10.00 a.m. were at 126 or 34.9 percent; most of them used services of tax collection of land and buildings at 201 or 55.7 percent, emergency medical (EMS cars) at 79 or 21.9 percent, new old age registration at 56 or 15.5 percent, and applying permission for construction at 25 or 6.9 percent.

Keywords: Satisfaction Assessment, Service Users, Public Services, Khohong Town Municipality

บทนำ

การวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมืองการปกครอง และสังคม ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม กระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาท้องถิ่น โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการนั้น จะต้องก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ การให้บริการต่าง ๆ รวมทั้งการส่งเสริมการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิรูประบบการศึกษา อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมต่าง ๆ ของแต่ละท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนทุก ๆ คน ได้มีโอกาสในการรับรู้ ตลอดจนได้รับสิทธิทั้งพื้นฐานและได้รับการคุ้มครองสิทธิต่าง ๆ อย่างเสมอภาค เท่าเทียม และเป็นธรรม ภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการในงานต่างๆ ของภาครัฐ ต่อมา รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิม ในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจ ท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภค ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความ

สะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548) ได้แก่

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบ ภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการ เปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การบริหารความรู้ในองค์การ การจัดการสารสนเทศและการบริหารการ เปลี่ยนแปลง เป็นต้น

เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเพื่อกระจายอำนาจในการบริหารราชการให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เทศบาลจัดตั้งขึ้นตาม พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มีฐานะเป็นนิติบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ซึ่งกฎหมายฉบับนี้ยังได้กำหนดภาระหน้าที่ของเทศบาล ได้แก่ หน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย และความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคม สงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดี ในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

เทศบาลเมืองคอหงส์ เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2561 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลจำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ งานเทศบาล เป็นงานที่จะต้อง

เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับแต่ละบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งในด้านความรู้ความเข้าใจ ความคิด ประสบการณ์และอื่นๆ ความแตกต่างเหล่านี้ถ้าจะตอบสนองความต้องการให้ครบทุกด้านคงจะเป็นเรื่องยาก อย่างไรก็ตามหากการบริการเป็นมาตรฐานและมีคุณภาพย่อมจะสามารถตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ได้เป็นอย่างดียิ่ง ดังนั้น มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่นที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จึงได้รับการประสานจาก เทศบาลเมืองคอหงส์ ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการของเทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองคอหงส์ จำนวน 4 งานบริการสาธารณะที่ต้องการประเมินคือ 1) งานขออนุญาตก่อสร้าง 2) งานให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (รถ EMS) 3) งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และ 4) งานให้บริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ เพื่อเทศบาลเมืองคอหงส์จะนำผลการวิจัยนี้ไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Customer Satisfaction)

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง ความรัก ชอบใจ และพึงใจ ส่วน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539, น.365) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ และการจูงใจจะเป็นเหตุและผลซึ่งกันและกัน และได้ให้แนวความคิดไว้ว่า แรงจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึงความพอใจเมื่อต้องการ หรือเป้าหมายได้รับการตอบสนอง ดังนั้นแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ คือความพึงพอใจโดยที่แรงจูงใจนั้นเกิดจากความต้องการที่

หลากหลาย ความต้องการ บางอย่างเป็นความต้องการทางร่างกาย เช่น ความหิว กระหายน้ำ ความรู้สึกไม่สบาย ในขณะที่ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา เช่น ความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ เคารพ และความเป็นเจ้าของ ความต้องการเหล่านี้ยังไม่มีผลต่อการกระทำของบุคคล แต่ความต้องการจะเปลี่ยนเป็นแรงจูงใจเมื่อความต้องการไม่ได้รับการสนองตอบที่เพียงพอ แรงจูงใจหรือแรงขับ (drive) เป็นความต้องการที่จะทำให้คนได้รับความพึงพอใจ นักจิตวิทยาได้พัฒนาทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจหลายทฤษฎี โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมอย่างมากมี 2 ทฤษฎี (Kotler & Armstrong, 2006, p.140) คือ ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์ (Freud's Theory of Motivation) นักจิตวิทยาซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์กับกรรมวิธีของจิตใต้สำนึกรวมถึงบทบาทหน้าที่ของจิตในชีวิตมนุษย์เป็นหลัก และได้วิเคราะห์บุคลิกภาพของบุคคลซึ่งประกอบด้วยระบบความคิดที่สำคัญดังนี้ (ปริญลักษิตานนท์, 2544, น.32) คือ ประเด็นแรกคือ ตัวกำหนดของจิตและพลังจิตที่ผลักดันของมนุษย์ยังมิได้แก้ไขขัดเกลา เป็นแรงผลักดันที่เป็นที่ยอมรับและไม่ยอมรับต่อสิ่งแวดล้อม ประเด็นต่อมาคือ การแสดงออกทางพฤติกรรม ซึ่งเกิดจากแรงจูงใจเป็นตัวกระตุ้น การแสดงออกดังกล่าว จะถูกควบคุมแต่สามารถปรับสภาพให้เหมาะสมได้ อีกประเด็นหนึ่งคือ การแสดงออกทางพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกับแนวทางของสังคมและวัฒนธรรม และสุดท้ายคือ การแสดงออกในแนวอุดมคติที่มนุษย์อยากเป็นโดยลักษณะที่แสดงออกดังกล่าวจะมีความสัมพันธ์กับความดี ความเอาใจใส่ และการเสียสละ ระบบความคิดแต่ละแบบจะส่งผลต่อบุคลิกภาพของผู้บริโภค และจะส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกัน ส่วนอีกทฤษฎีหนึ่งคือ ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Motivation) มาสโลว์ พยายามศึกษาว่าทำไมคนถูกกระตุ้นจากความต้องการเฉพาะอย่างในเฉพาะช่วงเวลา และทำไมคนจึงใช้เวลาและพลังงานเป็นอย่างมากในการเสาะแสวงหาความปลอดภัยหรือการให้ผู้อื่นเคารพยกย่อง คำตอบของมาสโลว์ คือ มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ความต้องการให้ผู้อื่นเคารพและยกย่อง (Esteem Needs) ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-actualization)

เมื่อกล่าวถึง ทฤษฎีของ Maslow (1970) มีประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่า มนุษย์จะมีความพอใจในการทำงาน ถ้าการทำงานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้โดยแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์และตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

แนวคิดของ Maslow นี้ สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหาร จะมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากระดับความต้องการของทั้งสองแตกต่างกัน

Millet (1954 อ้างถึงใน ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545, น.15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา ตามความคิดเห็นของ Millet เห็นว่า การตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

นอกจากนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, น.14) ได้อธิบายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ โดยอธิบายว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย

1. ความพอใจของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ เป็นความพึงพอใจจากการใช้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานใด ๆ ว่าความสะดวกจากการใช้บริการมีมากน้อยแค่ไหน

2. ความพอใจต่อการประสานงานผู้ให้บริการ เป็นความพึงพอใจจากการประสานงานขององค์กรหรือหน่วยงานใด ๆ ที่ไปใช้บริการว่าการประสานงานทำให้เกิดความพึงพอใจมากน้อยแค่ไหน

3. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ เป็นความพึงพอใจจากการต้อนรับและการเอาใจใส่ขององค์กรหรือหน่วยงานใด ๆ ที่ไปใช้บริการ ว่าการต้อนรับและการเอาใจใส่ทำให้เกิดความพึงพอใจมากน้อยแค่ไหน

4. ความพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ เป็นความพึงพอใจจากข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากองค์กรหรือหน่วยงานใด ๆ ว่าข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทำให้เกิดความพึงพอใจมากน้อยแค่ไหน

5. ความพอใจต่อคุณภาพบริการ เป็นความพึงพอใจจากคุณภาพบริการที่ได้รับจากองค์กร หรือหน่วยงานใด ๆ ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับทำให้เกิดความพึงพอใจมากน้อยแค่ไหน

6. ความพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ เป็นความพึงพอใจจากการใช้จ่ายในการบริการที่ได้รับจากองค์กรหรือหน่วยงานใด ๆ ว่าความคุ้มค่าได้รับทำให้เกิดความพึงพอใจมากน้อยแค่ไหน

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจและการจูงใจ เป็นเหตุและผลซึ่งกันและกัน มีแนวความคิดที่ว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งเร้าและความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ เป็นความพอใจเมื่อต้องการหรือเป้าหมายได้รับการตอบสนอง

การวัดคุณภาพการให้บริการ

นักวิชาการบางท่านเสนอความเห็นไว้ว่า ในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index - CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไป ปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ ซึ่งก็คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริง หรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่เขาได้รับมานั้น สอดรับกับความคาดหวังที่วางไว้ หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง การได้รับบริการจากแบบเผชิญหน้า (face-to-face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

แต่อย่างไรก็ตาม การวัดคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบประการใดบ้างนั้น สามารถพิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการได้แก่ Koehler and Pankowski (1996, p.184-185) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ (Customer Expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) รูปแบบต่างๆ ของผู้นำภายในองค์การทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน (Process Improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่างๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ๆ ดังกล่าว

ประการที่ 4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (Meaningful Data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน

สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2560) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองป่าติ้ว อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 4 ประเด็น คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทำการสำรวจจาก 1) งานการให้บริการทำความสะอาดในเขตเทศบาลของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม 2) งานการให้บริการรับชำระภาษีของกองคลัง 3) งานการให้บริการกู้ชีพ กู้ภัยของสำนักปลัดเทศบาล และ 4) งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าของกองช่าง ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลป่าติ้ว จังหวัดยโสธร จำนวน 3,028 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 353 คน ผลการสำรวจพบว่า 1) งานให้บริการทำความสะอาดในเขตเทศบาลของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.32 (คิดเป็นร้อยละ 86.40) ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ 2) งานให้บริการรับชำระภาษีของกองคลัง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.27 (คิดเป็นร้อยละ 85.40) ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ 3) งานการให้บริการกู้ชีพ กู้ภัยของสำนักปลัดเทศบาล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.37 (คิดเป็นร้อยละ 87.40) ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ และ 4) งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าของกองช่าง ผู้รับบริการมีความพึงพอในโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.40 (คิดเป็นร้อยละ 88.00) ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

จักรแก้ว นามเมือง, ณรงค์ โวหารเสาวภาคย์ และคะนอง วังฝายแก้ว (2560) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และมีวัตถุประสงค์ย่อย เพื่อประเมินความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม จำนวน 57 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากผลการประเมินพบว่า ในภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.4) โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด

อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.2) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 96.5)

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจ ประเมินคุณภาพการให้บริการและเสนอแนะแนวทางการให้บริการ ประกอบด้วย 6 งานคือ 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 3) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 4) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 5) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 6) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยประเมินความพึงพอใจแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ จำนวน 200 คน ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.80 งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.70 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.40 และงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 82.90 เทศบาลตำบลกระหวัน เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืน และควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 400 คน ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรงในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแยกเป็นส่วนงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง ในงานทะเบียน มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.83 (คิดเป็นร้อยละ 96.60) งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.82 (คิดเป็นร้อยละ 96.40) งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.85 (คิดเป็นร้อยละ 97.00) และงานสาธารณสุข มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.92 (คิดเป็นร้อยละ 98.40)

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานขออนุญาตก่อสร้าง งานให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (รถ EMS) งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และ งานให้บริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ ใน 4 ด้านคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ยังทำการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งทำการรวบรวมเอกสารทั้งทางด้านแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงงานการให้บริการ โดยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนผู้ใช้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ ใน ระหว่างวันที่ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 ถึง 30 กันยายน 2563 มีผู้มาใช้บริการ จำนวน 3,704 คน แบ่งเป็นงานบริการในแต่ละช่องทางดังนี้

1) งานขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 259 คน
2) งานให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (รถ EMS) จำนวน 810 คน
3) งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 2,062 คน
4) งานให้บริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ จำนวน 573 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ตัวแทนประชาชนผู้ใช้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ จากประชากรทั้งหมดจำนวน 3,704 คน โดยใช้สูตรในการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้มีจำนวน 361.01 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้จะใช้ทั้งหมด 361 คน โดยการสุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และคำนวณจำนวนตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประเภทของงานบริการ	จำนวนประชากร* (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. งานขออนุญาตก่อสร้าง	259	25
2. งานให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (รถ EMS)	810	79
3. งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	2,062	201
4. งานให้บริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่	573	56
รวม	3,704	361

ที่มา: สำนักงานเทศบาลเมืองคอหงส์ (2563)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ทั้งข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ มีขั้นตอนเริ่มจากการศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนั้นกำหนดจุดมุ่งหมาย ขอบเขต ของเครื่องมือ โดยสร้างแบบสอบถามวัดความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขอบเขต เนื้อหา ครอบคลุมภารกิจและงานการให้บริการโดยประเภทและลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย โดย แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ และประเภทของการขอใช้บริการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) รวมคำถามทั้งหมด 9 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ
2) ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 3 ข้อ
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 ข้อ

ในส่วนนี้มีลักษณะเป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ รวมคำถามทั้งหมด 16 ข้อ แบ่งเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ 4 ข้อ ด้านช่องทางการให้บริการ 3 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 5 ข้อ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4 ข้อ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้ (จีรภา ดามัง, 2550)

เกณฑ์การให้คะแนน ระดับความพึงพอใจ

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

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะปรับปรุงการบริการจากประชาชนผู้รับบริการ

3. **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิดสำหรับประชาชนที่ใช้บริการสาธารณะเทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 361 คน โดยผู้ศึกษาได้สอบถามถึง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้มาใช้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสาธารณะเทศบาลเมืองคอหงส์ในด้านต่างๆ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ เอกสาร หนังสือ งานวิจัย บทความที่เกี่ยวข้อง

4. สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical Package for the Social for Windows) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ที่จะใช้อธิบายถึงระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสาธารณะที่ได้ทำการประเมินและวิเคราะห์ในส่วนของความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 นี้ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลจากการวิจัยดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 55.1 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 40-59 ปี มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 มีอายุระหว่าง 20-39 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 และน้อยที่สุดคือ มีอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส มีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมาคือ มีสถานภาพโสด จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 และน้อยที่สุดคือ มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 รองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 ว่างงาน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 และน้อยที่สุด เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

การศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และน้อยที่สุดคือ มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 รองลงมามีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 และน้อยที่สุดมีรายได้อยู่ระหว่าง 1 – 5,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการ ในปี พ.ศ.2563 กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ 1-5 ครั้งต่อปี จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมา มาขอรับบริการ 6-10 ครั้งต่อปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 มาขอรับบริการ 11-15 ครั้งต่อปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 และน้อยที่สุด มาขอรับบริการมากกว่า 15 ครั้ง มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6

ช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประชาชนที่มาขอใช้บริการมาในช่วงเวลา 08.30-10.00 น. จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 รองลงมา มาขอใช้บริการในช่วงเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และช่วงเวลา 13.01 – 15.00 น. จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และน้อยที่สุดคือ ช่วงเวลานอกเวลาราชการ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4

ประเภทของการขอใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาขอใช้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 รองลงมา คือ งานให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (รถ EMS) จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 งานให้บริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และงานขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ

2. ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการสาธารณะ

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการสาธารณะในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานขออนุญาตก่อสร้าง	**4.62**	**0.31**	**92.40**	**มากที่สุด**
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.38	92.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	0.39	92.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.34	92.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	0.40	92.40	มากที่สุด
งานให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (รถ EMS)	**4.57**	**0.28**	**91.40**	**มากที่สุด**
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.42	90.60	มากที่สุด

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.46	91.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.32	92.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.44	91.00	มากที่สุด
งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	**4.58**	**0.32**	**91.60**	**มากที่สุด**
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.43	90.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.41	91.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.37	92.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.44	92.00	มากที่สุด
งานให้บริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่	**4.53**	**0.33**	**90.60**	**มากที่สุด**
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.42	90.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.54	0.40	90.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.38	91.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	0.40	90.00	มากที่สุด
รวม	**4.57**	**0.31**	**91.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ แยกตามงานให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 อันดับแรกคือ งานขออนุญาตก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมา คือ งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 งานให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (รถ EMS) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 และงานให้บริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 ตามลำดับ

อภิปรายผล

การให้บริการที่มีศักยภาพ มีความพร้อม สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 และเมื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลเมืองคอหงส์แล้ว สอดคล้องกับ

หลักการให้บริการ คือ ต้องตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีความเท่าเทียมกัน สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเงินและเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2560), จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2560), มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2560), สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560), ชัดชัย รัตนะพันธ์ และคณะ (2561), ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ (2561), ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี (2562) และสมศักดิ์ อมรสิริพงษ์ (2562) ส่วนรายละเอียดแต่ละด้านเป็นดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาตามภารกิจงาน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานขออนุญาตก่อสร้างมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมาเป็นงานให้บริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 แสดงว่า เทศบาลคอหงส์มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการ มีความสะดวก คล่องตัว และมีความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อย่างไรก็ตาม ควรมีวิธีลดขั้นตอนให้รวดเร็วเพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงอย่างทั่วถึง เตรียมวางแผนล่วงหน้า เมื่อมาขอรับบริการ โดยแจ้งรายละเอียดขั้นตอนต่างๆผ่านทาง Website, สื่อ Social media เป็นต้น ซึ่งการวางแผนงานที่ดีส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้น นั่นหมายถึงเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างหนึ่ง

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาตามภารกิจงาน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานขออนุญาตก่อสร้างมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาเป็นงานให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (รถ EMS) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 แสดงว่า เทศบาลเมืองคอหงส์ มีการให้บริการหลากหลายช่องทางเพื่อให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการที่เพียงพอ แต่ละช่องทางมีความชัดเจนและไม่ยุ่งยาก ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการขอรับบริการ อย่างไรก็ตาม การติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ถือเป็นประโยชน์ที่สำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาตามภารกิจงาน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานขออนุญาตก่อสร้างมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาเป็นงานให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (รถ EMS) และงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 แสดงว่า เทศบาลเมืองคอหงส์มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องตรงตามความต้องการของประชาชน มีความพร้อมในการให้บริการและมีความเอาใจใส่

กระตือรือร้นเป็นมิตร มีความเสมอภาคและสามารถแก้ไขปัญหาได้ในทุกด้าน ซึ่งถ้าระดับการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้จากการบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้รับบริการก็จะเกิดความประทับใจ ก็จะส่งผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณาตามภารกิจงาน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานขออนุญาตก่อสร้างมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมาเป็นงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 แสดงว่า เทศบาลเมืองคอหงส์มีความพร้อมทั้งในด้านสถานที่ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ สถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาด และความสะดวกในการมาขอรับบริการ ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับหัวใจของคุณภาพการบริการที่ต้องมีสถานที่ทำงานที่สะอาด บรรยากาศดีร่มเย็น ภูมิทัศน์สวยงาม เข้าถึงง่าย จอดรถสะดวกเป็นสัดส่วน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นเมื่อมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการประเมินพบว่า เทศบาลเมืองคอหงส์ มีปัจจัยที่ครบถ้วนทำให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่ควรปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้นได้แก่

1. การพัฒนาประสิทธิภาพระบบการบริการให้มีความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น
2. การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการ
3. ระบบสาธารณูปโภค เช่น การดูแลความสะอาดอยู่เสมอในจุดให้บริการ ที่จอดรถ และห้องน้ำ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการสาธารณะ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการที่มาใช้บริการงานสาธารณะ
2. ควรศึกษาในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในงานบริการสาธารณะในแต่ละช่องทางการให้บริการงานสาธารณะ

เอกสารอ้างอิง

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2560). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองป่าติ้ว อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร* (รายงานการวิจัย). ยโสธร: เทศบาลเมืองป่าติ้ว.

จักรแก้ว นามเมือง, ณรงค์ โวหารเสาวภาคย์, คนอง วังฝายแก้ว (2560). *การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา.* รายงานการวิจัย, พะเยา: เทศบาลตำบลแม่ปืม.

จีรภา ดังมัง. (2550). *ความคาดหวังทางการเมืองตามระบอบประชาธิปไตยของสตรีในจังหวัดอุตรดิตถ์.* วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). *การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.107): ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี.* ปัญหาพิเศษ รป.ม.(นโยบายสาธารณะ).ชลบุรี : บัณฑิต

ชัดชัย รัตนะพันธ์, ดาริกา แสนพวง, วรรณิดา สารีคำ และสาวิตรี บุตรศรี. (2561). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร.* รายงานการวิจัย, สกลนคร: เทศบาลตำบลแร่.

ทรงยศ แก้วมงคล, สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล, ยุวดี ชูจิตต์ และนิษรา พรสุริวงษ์. (2561). *การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี.* รายงานการวิจัย, ปทุมธานี: เทศบาลเมืองบึงยี่โถ.

ปริญ ลักษิตานนท์. (2544). *จิตวิทยาและพฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ : เหรียญบุญการพิมพ์.

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (2560). *ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ* (รายงานการวิจัย). ศรีสะเกษ: เทศบาลตำบลกระหวัน.

เมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม (รายงานการวิจัย). นครปฐม: เทศบาลเมืองนครปฐม.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรม*. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.

วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *กลยุทธ์การตลาดและการบริการตลาด.* กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ : วิสิทธิ์พัฒนา.

ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี. (2562). *การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี* (รายงานการวิจัย). อุดรธานี: เทศบาลตำบลทุ่งใหญ่.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี* (รายงานการวิจัย). อุดรธานี: เทศบาลเมืองหนองสำโรง.

สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์. (2562). *การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอ*

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2548). *คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี : การบริหารความรู้.* กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานเทศบาลเมืองคอหงส์. (2563). *ข้อมูลผู้มารับบริการสำนักงานเทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. สืบค้นจาก http://www.khohongcity.go.th/frontpage

Koehler, J.W. and J. M. Pankowski. (1996). *Quality Government: Designing, Developing and Implementing TQM.* N.J.: St. Lucie Press.

Kotler, P.T., & Armstrong, G. (2006). *Principles of Marketing* (11th ed). New Jersey: Prentice Hall.

Maslow, A. (1970). *Motivation & Personality.* New York: Harper and Row Publishers

Yamane, T. (1973). *Statistics and introductory analysis.* (3rd ed.). New York: Harper and Row.