

## กิติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปออำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ 2559 สำเร็จลงได้ด้วย ความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร และประชาชนที่ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารสนเทศที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน พัฒนางานในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ท้ายนี้คณะทำงานขอขอบคุณนายเทศมนตรีตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ปลัดเทศบาลตำบลเนินปอ สมาชิกเทศบาล หัวหน้าส่วน และเจ้าหน้าที่พนักงาน ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและ ความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ตุลาคม 2559

## บทสรุปผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ 2559 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการและเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการ ในด้านด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ที่รับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา กำหนดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 520 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80.00 อายุ 1-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.81 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 90.19

ผลการประเมินความพึงพอใจ งานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.20 ( $\bar{X} = 4.36$ ) เมื่อจำแนกตามงานบริการพบว่า

1. งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.20 ( $\bar{X} = 4.36$ )
2. งานการศึกษา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.80 ( $\bar{X} = 4.39$ )
3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.00 ( $\bar{X} = 4.35$ )
4. งานสาธารณสุข ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.80 ( $\bar{X} = 4.34$ )

## สารบัญ

บทที่	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
<b>1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	4
ขอบเขตการประเมิน.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>6</b>
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ .....	11
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลเนินปอ.....	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	19
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>20</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	20
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	20
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล.....	21
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	21
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>23</b>
ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ.....	24
ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	26
<b>5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>41</b>
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	41
ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	42
ข้อเสนอแนะ.....	42

## สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	43
ภาคผนวก.....	46
ภาคผนวก ก ภาพประกอบการเก็บข้อมูล.....	47
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล.....	49

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ประชากร เทศบาลตำบลเนินปออำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร.....	16
2	จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ของ ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร.....	24
3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาล ตำบลเนินปออำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ภาพรวม (N=520).....	26
4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน การบริการ <b>งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ</b> ตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร(N=130).....	29
5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการการ บริการ <b>งานการศึกษา</b> ตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร (N=130).....	32
6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ <b>งาน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</b> ตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร (N=130).....	35
7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน <b>งานสาธารณสุข</b> ตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร(N=130).....	38

## สารบัญญภาพ

ตาราง		หน้า
1	แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์.....	8
2	แสดงอาณาเขต ตำบลเนินปอ.....	15
3	กรอบแนวคิดของการวิจัย(Conceptual Framework).....	19

# บทที่ 1

## บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่นที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรปกครองท้องถิ่นไทยครั้งใหญ่และมีการกระจายอำนาจ(Decentralization) โดยการโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆของประเทศ หรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลางความเป็นมาของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใหม่ (จรัส สุวรรณมาลา, 2541 : 1) และประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) มาตรา 78 บัญญัติให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง(เน้นทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ, 2541 : 13) ฉะนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า เทศบาลตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล

เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร เทศบาลตำบลโดยทั่วไปมีชื่อตามตำบลที่เทศบาลตั้งอยู่ แต่ก็มีหลายแห่ง (ส่วนใหญ่จะเป็นเทศบาลตำบลที่ได้รับการยกฐานะขึ้นมาจากสุขาภิบาล) ที่ไม่ได้ใช้ชื่อของตำบลหรืออำเภอที่ตั้งเทศบาลเป็นชื่อ เช่น เทศบาลตำบล กม.5 ที่ตั้งอยู่ในตำบลอ่าวน้อย อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นอกจากนี้ เทศบาลตำบลแห่งหนึ่ง ๆ อาจมีเขตครอบคลุมพื้นที่ตำบลอันเป็นที่ตั้งเทศบาลแห่งนั้นทั้งตำบล หรือครอบคลุมพื้นที่เพียงบางส่วนของตำบล ส่วนพื้นที่ตำบลเดียวกันซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาลนั้นจะอยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสำหรับพื้นที่ชนบท) หรือบางครั้งเขตเทศบาลยังอาจครอบคลุมไปถึงพื้นที่บางส่วนหรือทั้งหมดของตำบลอื่นที่อยู่ข้างเคียงก็ได้

หากท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลตำบลเจริญเติบโตขึ้นจนมีประชากรถึง 10,000 คน และมีรายได้พอควร อาจได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดกลาง) ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระมากขึ้น และเขตเทศบาลก็อาจขยายออกไป

ตามชุมชนเมืองที่ขยายตัวโดยยุคของการบริหารส่วนตำบลข้างเคียงที่กลายสภาพจากชนบทเป็นเมืองเข้ามารวมด้วย แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวางหลักการอย่างชัดเจนไว้ในหมวด 9 มาตรา 282-290 ของรัฐธรรมนูญ แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคน และงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ผลจากรัฐธรรมนูญ และกฎหมายฉบับดังกล่าว ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ และส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนราชการบริหารส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศ และภูมิภาค โดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ผ่านมามององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะไม่กี่ด้าน และส่วนใหญ่ไม่ใช่บทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นแต่เป็นแค่การจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เช่น การจัดเก็บขยะและกำจัดขยะ งานดูแลความสะอาดของถนนและท่อระบายน้ำ ส่วนบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของส่วนราชการระดับภูมิภาค

เมื่อเทศบาลตำบลเนินปอเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีผู้บริหารท้องถิ่นที่เลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน อดีตที่ผ่านมาย่อมเกิดปัญหาการบริหารงานผิดพลาดมากมาย สูญเสียบประมาณไปมากทั้งโดยการทุจริตและหรือความประมาทเลินเล่อ มีการบริหารงานที่ไร้ทิศทาง จึงทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อปัญหาหรือความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นเสมอ เช่น การทุจริตการจัดซื้อจัดจ้างทำให้ราชการสูญเสียบประมาณไปมาก การมีส่วนร่วมของประชาชนในการเสนอปัญหาความต้องการของตนเองมีน้อย ประชาชนขาดความสนใจในการติดตามการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้รวบรวมปัญหาความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง งบประมาณที่บริหารงาน เช่น งบประมาณหรืองบลงทุนเกิดจากความต้องการของคนเพียงไม่กี่คนเป็นผู้ตัดสินใจดำเนินการ โดยประชาชนขาดการมีส่วนร่วม



ในการตัดสินใจเสนอโครงการ หรือปัญหาการจัดทำโครงการพัฒนาที่ไม่สอดคล้องหรือตรงตามความต้องการของประชาชนแต่เป็นการจัดทำโครงการ ตามความต้องการของผู้มีอำนาจในองค์การบริหารส่วนตำบลเพียงไม่กี่คนที่อยู่ในคราบของผู้รับเหมาที่คอยหาผลประโยชน์จากการประมูลงานก่อสร้าง เจ้าหน้าที่ที่เป็นข้าราชการประจำเกรงกลัวอิทธิพลของนักการเมืองท้องถิ่นจึงไม่กล้าที่จะดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องทำให้ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย

เทศบาลตำบลเนินปอได้ดำเนินการในการให้บริการตามบทบาทหน้าที่กฎหมายได้กำหนดไว้ในเขตพื้นที่บริการ และเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพขององค์กรในการบริหารงานด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นมิติที่ 2 ด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ในการนี้เทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร จึงจำเป็นต้องดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ได้เสนอให้หน่วยงานภายนอก ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ซึ่งเป็นสถาบันทางการศึกษาที่มีหน้าที่สำคัญอันเกี่ยวข้องในภารกิจนี้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งานบริการ คือ 1. งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2. งานการศึกษา 3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4. งานสาธารณสุข ซึ่งการเก็บข้อมูลที่ได้อาจลดงานการผ่านกระบวนการวิเคราะห์โดยระเบียบวิธีวิจัยจะช่วยนำข้อมูลป้อนกลับเพื่อประโยชน์ในการใช้วางแผนทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ ให้ดียิ่งขึ้นและตรงต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร

## ขอบเขตของการประเมิน

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้มุ่งศึกษาการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 งานบริการ คือ

1. งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. งานการศึกษา
3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ
4. งานสาธารณสุข

### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินได้แก่ประชาชนที่อาศัย และมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร

#### กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างงานละ 130 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 520 คน

### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษารวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 10 วัน ระหว่างวันที่ 1 - 10 ตุลาคม 2559

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งด้านต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการความรู้สึกที่แสดงออกในทางบวก
2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร
2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตรเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ครั้งนี้ผู้ประเมินได้ศึกษาทฤษฎี หลักการนำเสนอ ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ
3. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลเนินปอ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

#### แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Good (1973 : 320) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง สภาพ คุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

Vroom (1990 : 90) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

Cowell (1986 : 221) กล่าวว่าความพึงพอใจที่มีต่อบริการจะดีขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคลนั้น ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ตัวเลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ได้รับทราบถึงระดับความพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีการสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีการที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่ชัดเจน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถตรวจสอบได้โดยวัดหลายวิธีที่นิยม ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์การสังเกต การทำรายงาน ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย เพื่อเรียนรู้ว่าการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งจะไปสู่การปรับปรุงโดยการฝึกอบรม การปรับปรุงแก้ไข จึงจะส่งผลให้การวัดผลการให้บริการนั้นมีประสิทธิภาพที่น่าเชื่อถือได้

กิตติมา ปรีดีคิดล (2544 : 321) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2552 : 455) ได้ให้ความหมายว่า พอใจ หมายถึง สมใจ ชอบใจ เหมาะ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งด้านต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการความรู้สึกที่แสดงออกในทางบวก

## 1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

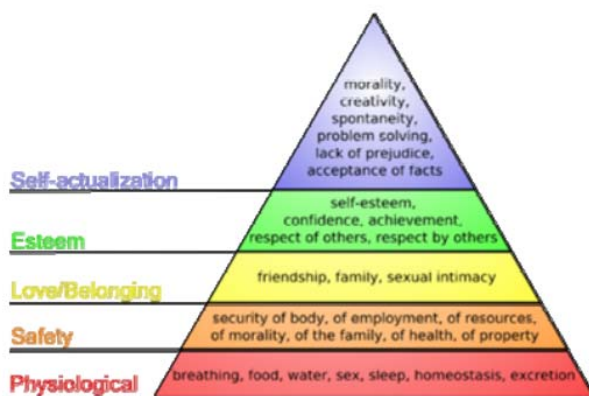
ทฤษฎีลำดับความต้องการมาสโลว์ (Maslow Hierarchy of Needs Theory) (Abraham Maslow) ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดย อับราฮัม มาสโลว์ (ประสาท อิศรปริดา. 2552 : 310-312 ; อ้างอิงมาจาก Maslow, Abraham, 1970) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยแบรนดิส์เป็นทฤษฎีที่รู้จักกันมากที่สุด ทฤษฎีหนึ่ง ซึ่งระบุว่าบุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปยังระดับสูงสุด กรอบความคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้มีสามประการ คือ

1. บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อ

พฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป

2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับชั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐาน ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป มาสโลว์เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็นห้าระดับจากระดับต่ำไปสูงเพื่อความเข้าใจมักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้โดยภาพ ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

ลำดับที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอ ก็จะสามารด์ดำรงชีวิตอยู่ได้ โดยมีอาหารและที่พักอาศัย เขจะมีกำลังที่จะทำงานต่อไป และการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดีการบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

ลำดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึง ความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจกอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงาน ในชีวิต และสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ต่อพนักงานทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ การฝึกอบรมข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสภาพแรงงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ลำดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิต และมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราจะต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน

การมีโอกาสเข้าสมาคมตั้งสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

ลำดับที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้างการนับถือตนเอง ชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเองแลเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ท้าทาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

ลำดับที่ 5 ความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการงาน เป็นต้น

มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (deficiency needs) เป็นความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็นความต้องการก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง (growth needs) ได้แก่ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่า ความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูงจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเองตามทฤษฎีของมาสโลว์ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้วจะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขจูงใจบุคคลได้อีกต่อไป แม้ผลวิจัยในเวลาต่อมาไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของมาสโลว์ แต่ทฤษฎีลำดับความต้องการของเขา ก็เป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานในการอธิบายองค์ประกอบของแรงจูงใจซึ่งมีการพัฒนาในระยะหลังๆ

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ มาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง 5 ชั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดการตอบสนองตามลำดับขั้นของ Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย 2 หลักการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็น อยู่ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะขึ้นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ดีต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหาให้ได้เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ (สุรเชษฐ ปิตะวาสนา.2544 : 26-27)

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด และมีการจัดการทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสมสภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้



## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

กรอนรอส (Gronroos). (1990 : 99) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตภัณฑ์กับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler) . (1990 : 473) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B.M. Verma) . (1986 : 1) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเซนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

พิทยา บวรวัฒนา. (2548 : 22-23) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา” ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรม

ข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง”(sine irate studio – without hatred or passion)

**พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน.** (2552) ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

**วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์.** (2543 : 14-15) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

**สมวงศ์ พงศ์สถาพร.** (2550 : 66) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

**พรณี ขุติวัฒน์ธาดา.** (2557) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ถ้านาคาว่า "service" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคา เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี S Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ E Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว R Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ V Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ I Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร C Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ E Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของ ผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

**วสิน อิงคพัฒนากุล.** (2557) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรง และทางอ้อม ใน

ลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้ สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไป คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

1.ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2.ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้าน อย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3.ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4.การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5.ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้

6.ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดี ควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7.การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้ และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี จากพฤติกรรม การประพฤติตน และ ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

## สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลเนินปอ

### 1.1 สภาพทั่วไป

#### ประวัติความเป็นมา

สภาตำบลเนินปอ ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้ประกาศจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามนัยมาตรา 40 และมาตรา 95 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหาร

ส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2539 และประกาศในราชกิจจานุเบกษาวันเดียวกัน ต่อมา ได้ยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินปอ เป็นเทศบาลตำบลเนินปอ เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม พ.ศ.2550 ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

## 1.2 ลักษณะที่ตั้ง อาณาเขต และเขตการปกครอง

### ๑) ลักษณะที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลตำบลเนินปอ ตั้งอยู่เลขที่ 33 หมู่ที่ 5 ตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัด พิจิตร โดยมีพื้นที่ 98.546 ตารางกิโลเมตรหรือ 55,966.25 ไร่ ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอสามง่าม ระยะทางประมาณ 17 กิโลเมตร ห่างจากศาลากลางจังหวัดพิจิตรประมาณ 37 กิโลเมตร มีอาณาเขต ติดกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

<b>ทิศเหนือ</b>	ติดต่อกับตำบลบึงบัวและตำบลบ้านนา อำเภोजิรขารมี
<b>ทิศตะวันออก</b>	ติดต่อกับตำบลรังนก อำเภอสามง่าม
<b>ทิศใต้</b>	ติดต่อกับตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง
<b>ทิศตะวันตก</b>	ติดต่อกับตำบลหนองโสน อำเภอสามง่าม

### ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่โดยทั่วไปของเทศบาลตำบลเนินปอ มีสภาพภูมิประเทศ ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม โดยในช่วงน้ำหลากจะมีน้ำไหลเข้าท่วมพื้นที่บางส่วนของตำบล เช่น หมู่ที่ 1, หมู่ที่ 2, หมู่ที่ 3, หมู่ที่ 4, หมู่ที่ 5, หมู่ที่ 10ฯ ซึ่งได้รับอิทธิพลน้ำหนุนจากแม่น้ำยม ภายในพื้นที่ประกอบไปด้วย ห้วย หนอง คลอง บึง กระจายอยู่ทั่วพื้นที่ของตำบล

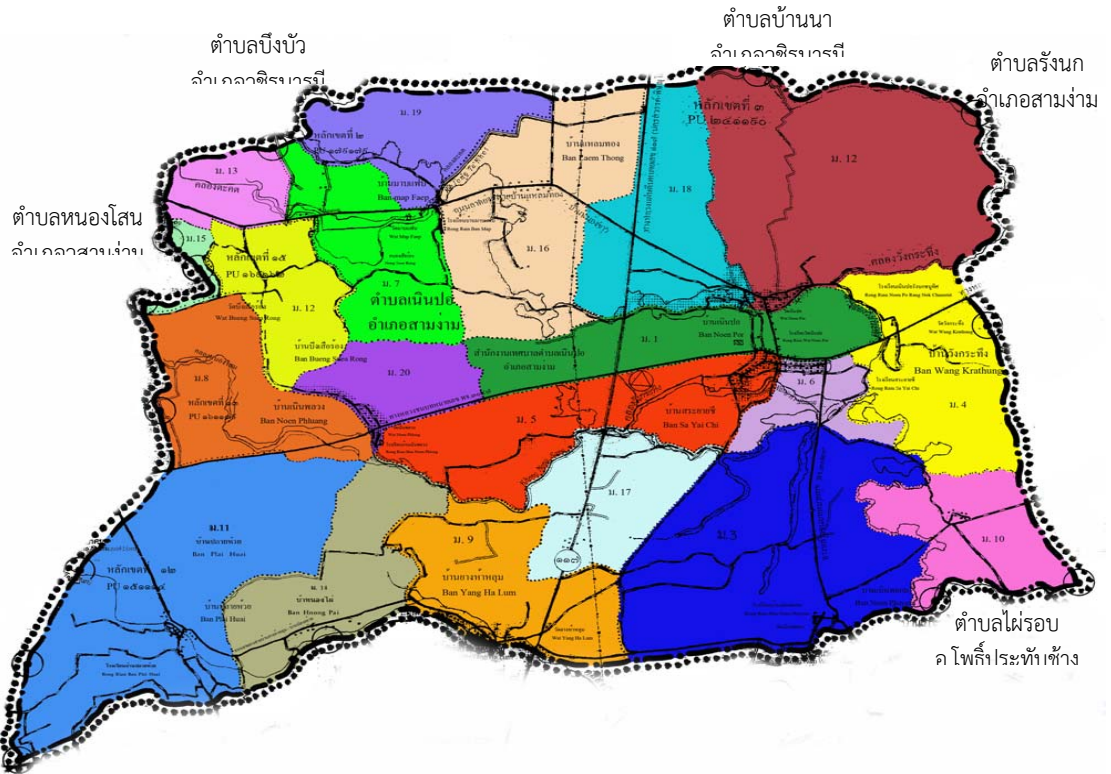
### ลักษณะภูมิอากาศ

เทศบาลตำบลเนินปอภูมิอากาศจัดอยู่ในแบบมรสุม โดยทั่วไปอากาศค่อนข้างร้อนในฤดูร้อนจัด และเย็นสบายในฤดูหนาว ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ฤดู ได้แก่

<b>ฤดูร้อน</b>	เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึง เดือนเมษายน
<b>ฤดูฝน</b>	เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึง เดือนตุลาคม
<b>ฤดูหนาว</b>	เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนกุมภาพันธ์

## 2) เขตการปกครอง

## แผนที่แสดงอาณาเขต ตำบลเนินปอ



ภาพที่ 2 แสดงอาณาเขต ตำบลเนินปอ

ปัจจุบันเทศบาลตำบลเนินปอ มีหมู่บ้านที่อยู่ในเขตเทศบาล 20 หมู่บ้าน 20 ชุมชน

1. ชุมชนเนินปอ	เขต 1	2. ชุมชนเนินปอ ม. 2	เขต 1
3. ชุมชนเจ็ดหาบ	เขต 1	4. ชุมชนวังกระทิง	เขต 1
5. ชุมชนสระยายชี	เขต 1	6. ชุมชนสระยายชี ม.6	เขต 1
7. ชุมชนมาบแพบ	เขต 2	8. ชุมชนเนินพลวง	เขต 2
9. ชุมชนยางห้าหลุม	เขต 2	10. ชุมชนเนินพยอม	เขต 1
11. ชุมชนปลายห้วย	เขต 2	12. ชุมชนบึงเสื่อรื่อง	เขต 2
13. ชุมชนบึงตะกวด	เขต 2	๑4. ชุมชนหนองไผ่	เขต 2
15. ชุมชนทุ่งกระจี่	เขต 2	16. ชุมชนแหลมทอง	เขต 2
17. ชุมชนนาหนองขวัญ	เขต 2	18. ชุมชนยางสองต้น	เขต 1
19. ชุมชนบึงน้อย	เขต 2	20. เนินพลวงเหนือ	เขต 2

(ที่มา : กองสวัสดิการและสังคม)

### 3. ประชากร

ตารางที่ 1 ประชากร เทศบาลตำบลเนินปออำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน หลังคาเรือน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	จำนวน ผู้สูงอายุ	ผู้พิการ
1	ชุมชนเนินปอ	187	373	370	743	114	19
2	ชุมชนเนินปอ หมู่ 2	119	237	236	473	77	10
3	ชุมชนเจ็ดหาบ	125	272	259	531	92	14
4	ชุมชนวังกระทิง	111	201	233	443	63	17
5	ชุมชนสระยายชี	216	423	465	888	171	17
6	ชุมชนสระยายชี หมู่ 6	245	480	500	980	193	30
7	ชุมชนมาบแพบ	110	254	229	483	75	11
8	ชุมชนเนินพลวง	114	188	181	369	61	10
9	ชุมชนยางห้าหลุม	211	430	427	857	93	29
10	ชุมชนเนินพยอม	28	59	55	114	12	5
11	ชุมชนปลายห้วย	107	229	223	452	63	13
12	ชุมชนบึงเสือร้อง	84	126	140	266	30	4
13	ชุมชนบึงตะกวด	79	154	166	320	47	9
14	ชุมชนหนองไผ่	48	109	83	192	23	2
15	ชุมชนทุ่งกระเจี๊	48	105	111	216	19	9
16	ชุมชนแหลมทอง	47	94	96	190	24	3
17	ชุมชนนาหนองขวัญ	61	105	106	211	25	4
18	ชุมชนยางสองต้น	107	216	225	441	44	12
19	ชุมชนบึงน้อย	96	192	193	385	56	11
20	ชุมชนเนินพลวงเหนือ	117	243	235	478	63	19
ประชากรแฝง		2	2	1	3	-	-
รวม		2,262	4,492	4,534	9,026	1,345	248

(ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ข้อมูล ณ สิงหาคม พ.ศ.2559)

หมายเหตุ : จำนวนผู้สูงอายุและผู้พิการ ที่มา : กองสวัสดิการและสังคม เมษายน พ.ศ. 2559)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชาญณรงค์ วิริยะลัทปะ (2546) ได้ศึกษาการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดกาญจนบุรีในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมประชาชนผู้ใช้บริการมีทัศนะคติต่อการให้บริการและพฤติกรรมของพนักงานเทศบาลอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากและเห็นว่าพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้างควรได้มีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยให้ความสำคัญ 5 อันดับแรก คือ การปฏิบัติต่อประชาชนอย่างสม่ำเสมอ มารยาท จิตสำนึกของการเป็นข้าราชการที่ดี ศิลธรรมและการพูดจาของพนักงาน ด้านการศึกษาเปรียบเทียบพบว่า ในภาพรวมกิจกรรมให้บริการ อายุของประชาชนที่แตกต่างกันมีทัศนะคติต่อกิจกรรมการให้บริการที่แตกต่างกันเมื่อจำแนกองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน พบว่า ด้านการบริการปัจจัยด้านอายุของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนะด้านการให้บริการที่แตกต่างกัน ด้านพฤติกรรมของพนักงาน ปัจจัยด้านวุฒิการศึกษาอาชีพ และรายได้ของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนะด้านพฤติกรรมของพนักงานเทศบาลที่แตกต่างกัน และด้านการพัฒนาที่จำเป็นของพนักงานเทศบาล ปัจจัยด้านอาชีพและรายได้ของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนะด้านการพัฒนาที่จำเป็นของพนักงานเทศบาลที่แตกต่างกัน

สุวารี เหล่าอรรคะ (2547) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ถ้าหากมีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนเป็นปัจจุบันแล้วย่อมเกิดคุณภาพของการบริการ และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ต้องมีความรวดเร็วและมีการเปิดโอกาสให้สอบถามข้อมูลในการดำเนินการได้ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ต้องสร้างความประทับใจ

วิชโรจน์ จิตรภิรมย์ศรี (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี” โดยใช้ผู้ที่ไปขอรับบริการ จำนวน 188 คนเป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษา โดยจำแนกตามภูมิภาคหลังเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามภูมิภาคหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ได้พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ในภาพรวมนั้น ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่ไปใช้บริการงานทะเบียนราษฎรแบบจุด

เดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับที่มาก การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการไปรับบริการกับความพึงพอใจในบริการได้พบว่า อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประเภท ของบริการที่ไปใช้ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและช่วงเวลาที่ไปใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน แต่ได้พบว่าเพศ ระดับการศึกษา อาชีพและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ไปใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการไปใช้บริการกับความพึงพอใจในการไปใช้บริการ ได้พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งหมายความว่า ยิ่งประชาชนมีความคาดหวังในบริการที่ดีมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น

ชญัญวัลย์ เชิดชูกิจกุล (2548) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร โดยได้แบ่งความพึงพอใจออกเป็น 3 ด้าน คือ 1. ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ 2. ด้านอาคารสถานที่ 3. ระบบการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่เข้าไปใช้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร จำนวน 408 คน จาก 12 เขต ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส งานที่ไปติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน คือ

1. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,000 บาท ขึ้นไป ด้านพฤติกรรมในการให้บริการและระบบการให้บริการนั้น ประชาชนมีความ พึงพอใจมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับกลาง

สมบัติ ชัยมูล (2550) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะมีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับมาก และการให้บริการเป็นรายด้าน 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการ ด้านประสานงานการให้บริการ และด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด



ร้อยเอ็ด โดยรวมและเป็นรายด้านของผู้รับบริการโดยรวม 2 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านบุคลิกภาพให้บริการ และด้านคุณภาพของการบริการ

2. ผู้รับบริการที่มี เพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้านทุกด้านมากกว่า ผู้รับบริการเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจดังกล่าวไม่แตกต่างกัน

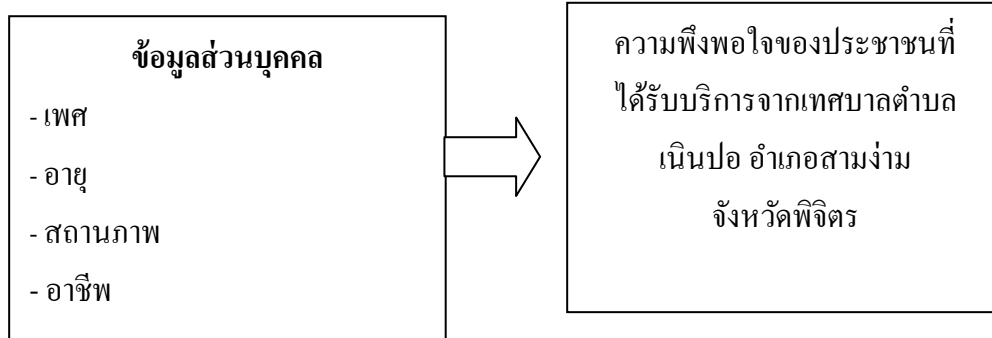
จากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นส่วนที่สำคัญในการให้บริการ เพราะทำให้ทราบว่า องค์กร หน่วยงานนั้น มีคุณภาพ เป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชน และเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน และสามารถนำไปกำหนดและวางแผนในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นได้หรือปรับปรุงให้มีคุณภาพประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**กรอบแนวคิดของการวิจัย**

งานวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบไปด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังแผนภาพที่ 3

**ตัวแปรต้น(Independent Variables)**

**ตัวแปรตาม(Dependent Variables)**



แผนภาพที่ 3 กรอบแนวคิดของการวิจัย(Conceptual Framework)

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปออำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวิธีการดำเนินการดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินได้แก่ประชาชนที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร

##### กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 520 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประมาณค่า 5 ระดับ ได้แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและใช้ผู้ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้ประเมินติดต่อประสานงานกับเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมผู้ช่วยในการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลครบทั้ง 520 ชุดแล้ว และได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ใช้การแจกแจงค่าความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ที่เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) เป็นรายหัวข้อโดยใช้เกณฑ์ในการแปลความ ตามช่วงคะแนนเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด.2545: 103) ดังต่อไปนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 แปลความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 แปลความว่า มีความพึงพอใจมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 แปลความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ ( Percentage ) ดังสูตรต่อไปนี้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P หมายถึง ร้อยละ

f หมายถึง จำนวนคนที่ตอบแบบสอบถาม

N หมายถึง จำนวนประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย

2. ค่าเฉลี่ย ( Mean ) ดังสูตรต่อไปนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  หมายถึง ค่าเฉลี่ย

$\sum x$  หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N หมายถึง จำนวนคะแนนในกลุ่ม

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( Standard Deviation ) ดังสูตรต่อไปนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$  = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$  = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n = แทนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ประจำปี 2559 ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร จำนวน 520 คน โดยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามงานบริการดังต่อไปนี้

- ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร

รายการ	งานสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ (N=130)		งาน การ ศี ก ษ า (N=130)		งานพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม (N=130)		งานสาธารณสุข (N=130)		รวม (N=520)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>										
-ชาย	30	23.07	27	20.77	54	41.54	50	38.46	104	20.00
-หญิง	100	76.92	103	79.23	76	58.46	80	61.54	416	80.00
<b>รวม</b>	<b>130</b>	<b>100</b>	<b>130</b>	<b>100</b>	<b>130</b>	<b>100</b>	<b>130</b>	<b>100</b>	<b>520</b>	<b>100</b>
<b>อายุ</b>										
-ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-20-30 ปี	-	-	38	29.23	-	-	14	10.77	52	10.00
-31-40 ปี	-	-	51	39.23	33	25.38	52	40.00	136	26.15
-41-50 ปี	50	38.46	32	24.62	97	74.62	54	41.54	233	44.81
-51 ปีขึ้นไป	80	61.54	9	6.92	-	-	10	7.69	99	19.04
<b>รวม</b>	<b>130</b>	<b>100</b>	<b>130</b>	<b>100</b>	<b>130</b>	<b>100</b>	<b>130</b>	<b>100</b>	<b>520</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	งานสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ (N=130)		งานการศึกษา (N=130)		งานพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม (N=130)		งานสาธารณสุข (N=130)		รวม (N=520)	
<b>อาชีพ</b>										
-รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-	24	18.46	5	3.85	2	1.54	31	5.96
-เกษตรกร	122	93.84	100	76.92	122	93.84	125	96.15	469	90.19
-ค้าขาย	5	3.85	6	4.62	3	2.31	3	2.31	17	3.27
-รับจ้าง	3	2.31	-	-	-	-	-	-	3	0.58
-อื่นๆ.....	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>130</b>	<b>100</b>	<b>130</b>	<b>100</b>	<b>130</b>	<b>100</b>	<b>130</b>	<b>100</b>	<b>520</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80.00 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.81 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 90.19

## ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการตำบล  
เนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ภาพรวม(N=520)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.50	0.61	90.00	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม	4.18	0.67	83.60	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.34	0.72	86.80	มาก
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม	4.40	0.94	88.80	มาก
5. มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอกรวิธิการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.35	0.72	87.00	มาก
6. ระยะเวลาการเปิด-ปิดให้บริการมีความเหมาะสม (8.30-16.30 น.)	4.44	0.67	88.80	มาก
7. มีการพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.24	0.79	84.80	มาก
8. การให้บริการมีความถูกต้อง	4.37	0.63	87.40	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.35</b>	<b>0.62</b>	<b>87.00</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	0.62	90.40	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	0.74	90.80	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลาและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.27	0.73	85.40	มาก
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	4.45	0.71	89.00	มาก
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.56	0.61	91.20	มากที่สุด



ตารางที่ 9 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.56	0.67	91.20	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.84	0.87	76.80	มาก
8. ผลงานที่ให้บริการมีความถูกต้อง	4.26	0.62	85.20	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.37</b>	<b>0.60</b>	<b>87.40</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งและขนาดของหน่วยงาน มีความเหมาะสม	4.58	0.72	91.60	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ หนังสือพิมพ์	4.13	0.66	82.60	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.52	0.81	90.40	มากที่สุด
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.52	0.71	90.40	มากที่สุด
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.43	0.73	88.60	มาก
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.46	0.77	89.20	มาก
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.31	0.57	86.20	มาก
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.09	0.61	81.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.55</b>	<b>87.60</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.19	0.57	83.80	มาก
2. ความสามารถในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	4.37	0.66	87.40	มาก
3. ความสะดวกของช่องทางการให้บริการ	4.49	0.52	90.00	มาก
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	4.26	0.84	85.20	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
5. ค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	4.18	0.67	83.60	มาก
6. ความปลอดภัยของช่องทางการให้บริการ	4.49	0.60	90.00	มาก
รวม	<b>4.33</b>	<b>0.53</b>	<b>86.60</b>	<b>มาก</b>
ค่าเฉลี่ยรวม	<b>4.36</b>	<b>0.50</b>	<b>87.20</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 9 ผลการประเมินความพึงพอใจของของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตรพบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.20 ( $\bar{X} = 4.42$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.60 ( $\bar{X} = 4.38$ ) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.40 ( $\bar{X} = 4.37$ ) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.00 ( $\bar{X} = 4.35$ ) และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.60 ( $\bar{X} = 4.33$ )

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการ  
บริการงานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร  
(N=130)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.52	0.76	90.40	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม	4.13	0.81	82.60	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.45	0.71	89.00	มาก
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม	4.23	0.64	84.60	มาก
5. มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอกรวิธิการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.35	0.63	87.00	มาก
6. ระยะเวลาการเปิด-ปิดให้บริการมีความเหมาะสม (8.30-16.30 น.)	4.51	0.56	91.20	มากที่สุด
7. มีการพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.44	0.69	88.80	มาก
8. การให้บริการมีความถูกต้อง	4.29	0.63	85.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.37</b>	<b>0.60</b>	<b>87.40</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	0.71	90.40	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	0.61	90.80	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลาและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.44	0.73	88.80	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	4.52	0.67	90.40	มากที่สุด
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.56	0.66	91.20	มากที่สุด

ตารางที่ 4 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.53	0.81	90.60	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.88	0.72	77.60	มาก
8. ผลงานที่ให้บริการมีความถูกต้อง	4.35	0.77	87.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.42</b>	<b>0.59</b>	<b>88.40</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งและขนาดของหน่วยงาน มีความเหมาะสม	4.48	0.64	89.60	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ หนังสือพิมพ์	4.11	0.61	82.20	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.51	0.73	90.20	มากที่สุด
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.52	0.79	90.40	มากที่สุด
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.33	0.64	96.60	มาก
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.23	0.62	84.60	มาก
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.51	0.73	90.20	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.01	0.69	80.20	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.34</b>	<b>0.63</b>	<b>86.80</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.07	0.63	81.40	มาก
2. ความสามารถในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	4.23	0.64	84.60	มาก
3. ความสะดวกของช่องทางการให้บริการ	4.45	0.71	89.00	มาก
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	4.42	0.63	88.40	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
5. ค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	4.17	0.77	83.40	มาก
6. ความปลอดภัยของช่องทางการให้บริการ	4.51	0.61	90.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.31</b>	<b>0.61</b>	<b>86.20</b>	<b>มาก</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.59</b>	<b>87.20</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร งานการบริการงานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.20 ( $\bar{X} = 4.36$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.40 ( $\bar{X} = 4.42$ ) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.40 ( $\bar{X} = 4.37$ ) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.80 ( $\bar{X} = 4.34$ ) และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.20 ( $\bar{X} = 4.31$ )

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการการบริการ  
งานการศึกษา ตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร(N=130)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.44	0.62	88.80	มาก
2. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม	4.13	0.84	83.60	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.35	0.78	87.00	มาก
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม	4.51	0.57	90.20	มากที่สุด
5. มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอกวิธีการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.41	0.77	88.20	มาก
6. ระยะเวลาการเปิด-ปิดให้บริการมีความเหมาะสม (8.30-16.30 น.)	4.41	0.63	88.20	มาก
7. มีการพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.23	0.87	84.60	มาก
8. การให้บริการมีความถูกต้อง	4.45	0.82	89.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.37</b>	<b>0.61</b>	<b>87.40</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.44	0.62	88.80	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	0.74	90.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลาและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.35	0.89	87.00	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	4.24	0.77	84.80	มาก
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.51	0.63	90.20	มากที่สุด

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.47	0.61	87.40	มาก
7. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.00	0.84	80.00	มาก
8. ผลงานที่ให้บริการมีความถูกต้อง	4.41	0.67	84.20	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.37</b>	<b>0.61</b>	<b>87.40</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งและขนาดของหน่วยงาน มีความเหมาะสม	4.67	0.67	93.40	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ หนังสือพิมพ์	4.32	0.71	86.40	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.61	0.63	92.20	มากที่สุด
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.54	0.69	90.80	มากที่สุด
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.51	0.78	90.20	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.55	0.73	91.00	มากที่สุด
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.45	0.61	89.00	มาก
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.03	0.65	80.60	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.46</b>	<b>0.62</b>	<b>89.20</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.33	0.65	86.60	มาก
2. ความสามารถในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	4.45	0.79	89.00	มาก
3. ความสะดวกของช่องทางการให้บริการ	4.56	0.85	91.20	มากที่สุด
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	4.21	0.89	84.20	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
5. ค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	4.20	0.64	84.00	มาก
6. ความปลอดภัยของช่องทางการให้บริการ	4.41	0.60	88.20	มาก
รวม	<b>4.36</b>	<b>0.59</b>	<b>87.20</b>	<b>มาก</b>
ค่าเฉลี่ยรวม	<b>4.39</b>	<b>0.57</b>	<b>87.80</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร การบริการงานการศึกษา พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.80 ( $\bar{X} = 4.39$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.20 ( $\bar{X} = 4.46$ ) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.40 ( $\bar{X} = 4.37$ ) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.40 ( $\bar{X} = 4.37$ ) และ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.20 ( $\bar{X} = 4.36$ )



ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร(N=130)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.52	0.74	90.40	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม	4.33	0.69	86.60	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.52	0.87	90.40	มากที่สุด
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม	4.34	0.79	86.80	มาก
5. มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอกรวิธิการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.31	0.73	86.20	มาก
6. ระยะเวลาการเปิด-ปิดให้บริการมีความเหมาะสม (8.30-16.30 น.)	4.45	0.67	89.00	มาก
7. มีการพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.04	0.59	80.80	มาก
8. การให้บริการมีความถูกต้อง	4.24	0.71	84.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.34</b>	<b>0.54</b>	<b>86.80</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.61	92.40	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.72	90.60	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลาและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.24	0.70	84.80	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	4.51	0.53	90.20	มากที่สุด
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.63	0.57	92.60	มากที่สุด

ตารางที่ 6 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.65	0.61	93.00	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.67	0.54	73.40	มากที่สุด
8. ผลงานที่ให้บริการมีความถูกต้อง	4.04	0.87	80.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.51</b>	<b>87.20</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งและขนาดของหน่วยงาน มีความเหมาะสม	4.64	0.81	92.80	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ หนังสือพิมพ์	4.03	0.84	80.60	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.44	0.65	88.80	มาก
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.51	0.89	90.20	มากที่สุด
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.43	0.73	88.60	มาก
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.60	0.83	92.00	มากที่สุด
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.14	0.61	82.80	มาก
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.10	0.65	82.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.61</b>	<b>87.20</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.22	0.75	84.40	มาก
2. ความสามารถในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	4.47	0.79	89.40	มาก
3. ความสะดวกของช่องทางการให้บริการ	4.51	0.86	90.20	มากที่สุด
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	4.13	0.69	90.60	มาก

ตารางที่ 6 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
5. ค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	4.21	0.59	84.20	มาก
6. ความปลอดภัยของช่องทางการให้บริการ	4.56	0.64	91.20	มากที่สุด
รวม	4.35	0.58	87.00	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.35	0.56	87.00	มาก

จากตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจของของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร งานการบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.00 ( $\bar{X} = 4.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.20 ( $\bar{X} = 4.36$ ) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.20 ( $\bar{X} = 4.36$ ) ด้านด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.00 ( $\bar{X} = 4.35$ ) และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.80 ( $\bar{X} = 4.34$ )

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานงาน  
สาธารณสุข ตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร(N=130)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.51	0.84	90.00	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม	4.14	0.82	82.80	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.05	0.83	81.00	มาก
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม	4.52	0.69	90.40	มากที่สุด
5. มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอกวิธีการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.34	0.62	86.80	มาก
6. ระยะเวลาการเปิด-ปิดให้บริการมีความเหมาะสม (8.30-16.30 น.)	4.37	0.69	87.40	มาก
7. มีการพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.23	0.89	84.60	มาก
8. การให้บริการมีความถูกต้อง	4.51	0.65	90.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.33</b>	<b>0.61</b>	<b>86.60</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.81	90.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.83	91.20	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลาและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.05	0.95	81.00	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	4.52	0.73	90.40	มากที่สุด
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.53	0.75	90.60	มากที่สุด

ตารางที่ 7 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.57	0.81	91.40	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.81	0.76	76.20	มาก
8. ผลงานที่ให้บริการมีความถูกต้อง	4.22	0.66	84.40	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.35</b>	<b>0.63</b>	<b>87.00</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งและขนาดของหน่วยงาน มีความเหมาะสม	4.52	0.81	90.40	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ หนังสือพิมพ์	4.06	0.76	81.20	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.51	0.66	90.20	มากที่สุด
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.52	0.88	90.40	มากที่สุด
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.43	0.73	88.60	มาก
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.46	0.63	89.20	มาก
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.14	0.87	82.80	มาก
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.20	0.65	84.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.62</b>	<b>87.20</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.14	0.65	82.80	มาก
2. ความสามารถในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	4.32	0.73	86.40	มาก
3. ความสะดวกของช่องทางการให้บริการ	4.48	0.66	89.60	มาก
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	4.28	0.64	85.60	มาก

ตารางที่ 7 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
5. ค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	4.13	0.69	82.60	มาก
6. ความปลอดภัยของช่องทางการให้บริการ	4.52	0.76	90.40	มากที่สุด
รวม	<b>4.31</b>	<b>0.69</b>	<b>86.20</b>	<b>มาก</b>
ค่าเฉลี่ยรวม	<b>4.34</b>	<b>0.63</b>	<b>86.80</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร งานการปฏิบัติงานสาธารณสุข พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.80 ( $\bar{X} = 4.34$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.20 ( $\bar{X} = 4.36$ ) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.00 ( $\bar{X} = 4.35$ ) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.60 ( $\bar{X} = 4.33$ ) และ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.20 ( $\bar{X} = 4.31$ )

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 งานบริการ 1. งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2. งานการศึกษา 3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4. งานสาธารณสุข สามารถสรุปได้ดังนี้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการประเมินผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร พบว่า

1. งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.92 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 61.54 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 93.84
2. งานการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 79.23 อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.23 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 76.92
3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.46 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 74.62 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 93.84
4. งานสาธารณสุข ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.54 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.54 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 96.15
5. งานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80.00 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.81 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 90.19

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการประเมินระดับความพึงพอใจ ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร พบว่า

1. งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.20 ( $\bar{X} = 4.36$ )
2. งานการศึกษา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.80 ( $\bar{X} = 4.39$ )
3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.00 ( $\bar{X} = 4.35$ )
4. งานสาธารณสุข ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.80 ( $\bar{X} = 4.34$ )
5. งานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.20 ( $\bar{X} = 4.36$ )

### ข้อเสนอแนะ

1. เทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ควรนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นสารสนเทศในการพิจารณาปรับปรุงงานบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป
2. เทศบาลตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ควรมีการสำรวจความพึงพอใจทุกปีและทุกงานเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีคิดล.(2544). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการ  
องค์กร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จรัส สุวรรณมาลา.(2541). **ศักยภาพทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล**.กรุงเทพมหานคร :  
พิมพ์ที่สุขุมและบุตร.
- ชาญวุฒิย์ เชิดชูกิจกุล.(2549). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการ  
ประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร**. ปัญหาพิเศษหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชาญณรงค์ วิริยะลัภยะ.(2546). **การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี  
ในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ**. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ.(2554). **การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริหารจัดการ  
ทรัพยากรธรรมชาติ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประสาธ อิศรปริดา. (2552). **สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 7 โครงการตำรา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาสารคาม : คลังนานาวิทยา.
- พรรณี ชุติวัดนธาดา. **การบริการดีเป็นอย่างไร**, <http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html>  
(เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2559).
- พิทยา บวรวัฒนา. (2548). **รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา(ค.ศ.1887 – ค.ศ. 1970 )**,  
พิมพ์ครั้งที่ 12, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วสิน อิงคพัฒนากุล. **คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี**, <http://lib.dtc.ac.th/article /tourism/>  
(เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2559).
- ราชบัณฑิตยสถาน.(2552). **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525**. พจนานุกรมฉบับ  
ราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์
- วิชโรจน์ จิตรภิมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี.(2548). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตาม  
นโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐ  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

## บรรณานุกรม(ต่อ)

- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์.(2543). **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)** , พิมพ์ครั้งที่ 2.  
กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- สมบัติ ชัยมูล. .(2550). **การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด.**  
การศึกษาค้นคว้าอิสระ ropic. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร.(2550)., **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ.**พิมพ์ครั้งที่ 2,กรุงเทพมหานคร: ยูบีซี  
แอล บั๊คส์.
- สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล  
ศรีดอนไผ่.** ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุวารี เหล่าอรรคะ.(2547). **คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม.**  
การศึกษาค้นคว้าอิสระ ropic. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุวัฒน์ สุขวิบูลย์.(2548). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ  
ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร.  
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต รัฐศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
เกษตรศาสตร์.**
- Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education.** 3rded . New York : McGraw-Hill.
- Groonroos, C. (1990). **Service Management and Marketing : Managing the Moment of  
Truth in Service Competition,** (Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99.
- Kotler, Phillip. (1997). **Marketing Management : Analysis planning Implementation and  
Control.** 8th edition, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997),  
p. 473.
- Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi. (1986). **Delivery of public services in Asian Countries :  
Cases in development administration,** (Bangkok : Thammasat University Press,  
1986).
- Vroom, V.H. (1990). **Manage people not personnel : Motivation and performance  
appraisal.** Boston : Harvard Business School Press.

## ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
ภาพประกอบการเก็บข้อมูล

### ภาพประกอบการเก็บข้อมูล



ภาคผนวก ข  
แบบสอบถามความพึงพอใจ

**แบบสอบถามความพึงพอใจ**

หน่วยงาน.....

งานที่รับบริการ.....

**ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม**

- 1. เพศ     1. ชาย             2. หญิง
- 2. อายุ     1. ต่ำกว่า 20 ปี     2. 20-30 ปี         3. 31-40 ปี     4. 41-50 ปี     5. 51 ปีขึ้นไป
- 3. อาชีพ    1.  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ    2.  เกษตรกร    3.  ค้าขาย  
                   4.  รับจ้างทั่วไป                    5.  อื่น ๆ    6.

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ					
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม					
5. มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอกรูปวิธีการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
6. ระยะเวลาการเปิด-ปิดให้บริการมีความเหมาะสม (8.30-16.30 น.)					
7. มีการพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
8. การให้บริการมีความถูกต้อง					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					



รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลาและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา					
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
7. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
8. ผลงานที่ให้บริการมีความถูกต้อง					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งและขนาดของหน่วยงาน มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ หนังสือพิมพ์					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ					
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ					
2. ความสามารถในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ					
3. ความสะดวกของช่องทางการให้บริการ					
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
5. ค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ					
6. ความปลอดภัยของช่องทางการให้บริการ					

**ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ**

1. ปัญหาที่ได้รับจากการให้บริการ.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ.....

.....

.....

.....

.....

ผู้เก็บข้อมูล.....