

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา
อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
พฤษภาคม 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง ได้พิจารณาการศึกษา
ค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา
อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยพะเยา

(ดร. อรรถสิทธิ์ เมืองอินทร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ นพรัตน์)

คณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง

พฤษภาคม 2555

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลือและสนับสนุนอย่างดียิ่งจาก ดร.อรรถสิทธิ์ เมืองอินทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษาแนะนำตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆและติดตามความคืบหน้าด้วยความเอาใจใส่รวมทั้งได้ให้กำลังใจแก่ผู้ศึกษาด้วยดีตลอดมาจนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สมบูรณ์และมีคุณค่า

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอบแต่บุพการีและครอบครัว ซึ่งได้คอยให้กำลังใจ คอยช่วยเหลือ และให้การสนับสนุนการศึกษาตลอดระยะเวลา จนทำให้ผู้ศึกษาประสบความสำเร็จในการศึกษาได้ตามที่คาดหวัง

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองพะเยาและผู้เกี่ยวข้องที่ต้องการศึกษา หรือนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อช่วยให้การดำเนินงานของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา มีประสิทธิภาพแลประสิทธิผลสืบไป

ปริญภรณ์ บัณฑิต

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
ผู้ศึกษาค้นคว้า	ปริยาภรณ์ ปั่นอ่อม
ที่ปรึกษา	ดร. อรรถสิทธิ์ เมืองอินทร์
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ร.ป.ม. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยพะเยา, 2555

บทคัดย่อ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา และศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะ การให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา เพื่อนำไปปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ศึกษา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้ให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จำนวน 370 คน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตรวัดระดับ (rating scale) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

ผู้ให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยระหว่าง 15-25 ปี ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 4,000-8,000 บาท ด้านระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาระดับปริญญา ส่วนด้านอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยาจังหวัดพะเยา จำแนกตามด้าน ต่าง ๆ 6 ด้าน พบว่า

ด้านความสะอาดของสถานที่ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา ตั้งอยู่ในพื้นที่สะอาดในการเดินทางมารับ รongลงมาคือ สถานที่ของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา มีความสะอาดในการมารับบริการ สถานที่ให้บริการของของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา สะอาด สวยงาม และห้องน้ำของของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา สะอาด และเพียงพอ สำหรับผู้มาใช้บริการ

ด้านการประสานงาน อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา ให้ความสำคัญในการขอพบเจ้าหน้าที่ เมื่อมารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยให้คำปรึกษาและแนะนำการรับบริการ มีการประสานงานและติดตามผู้รับบริการ ในกรณีที่ได้นัดหมายไว้ และมีระบบการประสานงานภายในที่ดี ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแต่ละงาน

ด้านอัตรากำลังของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ ของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับด้วยอัตรากำลังที่ดี มีมารยาท มีการพูดจาสุภาพ เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่ ให้ความสนใจในปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่มีน้ำใจไมตรี พร้อมให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้บริการข้อมูล อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการและให้คำปรึกษา รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้คำแนะนำข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการรับบริการ ให้บริการที่ถูกต้องในการมาติดต่อราชการ ให้บริการที่รวดเร็ว และมีเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการอย่างถูกต้อง

ด้านคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ความเชื่อมั่นในเอกสาร หนังสือรับรองที่ออกให้ และเอกสารสัญญาที่จดทะเบียนหรือเอกสารอื่นที่ออกให้ ณ สำนักงาน ใช้เป็นหลักฐานยืนยันต่อบุคคลภายนอกได้รองลงมาคือ มีการจัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม

ด้านค่าธรรมเนียมรับบริการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมเมื่อมาใช้บริการ เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าภาษี ค่าอากร ค่าปรับ มีความชัดเจนและเหมาะสมตามประเภทของงาน รองลงมาคือ ความสะดวกในการขอพบเจ้าหน้าที่เพื่อขอคำชี้แจงเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการบริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถ ชี้แจงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ต้องเสียโดยละเอียด และความชัดเจนในการเขียนใบสั่งรับเงินค่าธรรมเนียม และการออกใบเสร็จรับเงิน

Title THE SATISFACTION TO THE SERVICE OF MUANG MUNICIPAL DISTRICT, PHAYAO.

Author Miss Pariyaporn Pan-im

Advisor Dr.Autthasit Muanginn

Co-advisor Dr.Chainarong Srimuntra
Miss Duangsamon Janpa
Mrs.Saeree Donsrikaew

Academic Paper Independent Study, M.P.A. in Public Policy, University of Phayao, 2012.

ABSTRACT

The education about the contentment of the user of Phayao municipality Amphur Mueng Phayao, Phayao. There is the objective for study contentment level of the user of Phayao municipality Amphur Mueng Phayao, Phayao. and study a problem suggestion the alms serves of Phayao municipality Amphur Mueng Phayao , Phayao for induce adjust alms system serves to people has the efficiency and are born the effect more and more do the saving collects the data from person study use the questionnaire is a tool in the saving collects the data from the user of Phayao municipality Amphur Mueng Phayao Phayao 370 persons amounts by the questionnaire has the character is a question like level meter (rating scale). The way picks to collect the data with and analyse the data by use a program analyses way statistics data percentage value (Percentage) average and the value deviates the standard.

The user of Phayao municipality Amphur Mueng Phayao Phayao be the female old majority shares between 15 – 25 year the majority has the income builds [wasp] month 4,000 – 8,000 a baht level education side meet that the majority has to study degree level side part has majority occupation has agriculturist occupation/work for the majority has single status.

The contentment of people who has to build the alms serves of Phayao municipality Amphur Mueng Phayao Phayao separate follow a side differ 6 a side meet that.

The convenience side of the placestay in many levels arrange as follows respectively of Phayao municipality Amphur Mueng Phayao be in convenient area in the travel comes to take. There is the convenience in coming to takes to serve. The place services is clean beautiful and a bathroom of of Phayao municipality and enough for person come to use serve.

The integration work side stay in many levels. The convenience in begging for meets an officer when come to take serve stay in the level most next be. There is public relations officer wait for give advices and advise taking serves. There is work integration and follow the user in case of get make an appointment keep and systematically work integration within that good of the personnel who work in each the work.

The temperament side of the facilitator stay in many levels. There is the attentiveness in the alms serves an officer has the greeting with good temperament be well-mannered. There is talking gentle an officer testifies to serve voluntarily officer take an interest in a problem and the requirement of the user and generous friendship officer fully give the assistance to the user.

The side serves the data stay in many levels. To be omniscient ability in the alms serves and give advices. There is public relations officer give data advice at the beginning about taking serves service at correct in coming to contacts with the government service service that fast and there is an officer gives step explanation differs about the serve correctly.

The quality serve side stay in the level most. The confidence in a document the certificate that go out to give and a document promises that register or other document that go out to give office use tangibly withstand build. There is readiness preparation in the alms serves of an officer and the alms serves with the justice fastness and be fair.

The fee side takes to serve stay in many levels. The fee is when come to use serve such as fee tax tax value fine. There is the clearness and is appropriate follow a kind of the work. The convenience in begging for meets an officer for begs for the explanation about expenses in the serve an officer who service can explain all expenses that must (lose/go dead) in detail and the clearness in order writing receives money the fee and going out receipt.

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ขอบเขตของการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2 ทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
ทฤษฎีความพึงพอใจ.....	6
ทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด การปฏิบัติ.....	11
ความสำคัญของการมุ่งใจในการบริการ.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
กรอบแนวคิดของการวิจัย	21
3 วิธีดำเนินการวิจัย	22
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	22
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	23
ระยะเวลาในการดำเนินงาน.....	23
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	24
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 บทสรุป	35
สรุปผลการศึกษา.....	35
อภิปรายผลการศึกษา.....	37
ข้อเสนอแนะ	40
บรรณานุกรม.....	42
ภาคผนวก.....	45
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา.....	46
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า.....	50



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	25
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	25
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	26
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	26
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	27
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	27
7 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกตามด้านต่าง ๆ 6 ด้าน (N=370).....	28
8 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกรายข้อด้านความสะอาด ของสถานที่ (N=370).....	29
9 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกรายข้อ ด้านการประสานงาน (N=370)	30
10 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกรายข้อ ด้านอัธยาศัย ของผู้ให้บริการ (N=370).....	31
11 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกรายข้อ ด้านการให้บริการ ข้อมูล (n=370)	32
12 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกรายข้อ ด้านคุณภาพของ การบริการ (N=370).....	33
13 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกรายข้อ ด้านค่าธรรมเนียมน ในการใช้บริการ (N=370).....	34

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 ความรู้มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ทำให้เกิดการปฏิบัติ	11
2 ความรู้และทัศนคติมีความสัมพันธ์กันทำให้เกิดการปฏิบัติตามมา.....	12
3 ความรู้และทัศนคติต่างก็ทำให้เกิดการปฏิบัติได้โดยที่ความรู้และทัศนคติ ไม่จำเป็นจะต้องมีความสัมพันธ์กัน	12
4 ความรู้มีผลต่อการปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อมสำหรับทางอ้อมนั้นมีทัศนคติ เป็นตัวกลางทำให้เกิดการปฏิบัติตามมาได้.....	12
5 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	21



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อสังคมไทยมีการพัฒนานำประเทศเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจแบบทุนนิยมและมีการนำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติมาใช้เป็นครั้งแรก ในปี 2504 ประเทศไทยต้องประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากขึ้นไม่ว่าจะเป็นปัญหาขยะ ปัญหาการจราจร ปัญหายาเสพติดปัญหาชุมชนแออัด ปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ปัญหาการเติบโตของเมือง ซึ่งมีความแตกต่างกันมากระหว่างเมืองหลวงกับชนบทปัญหาเหล่านี้กลับเป็นสิ่งที่ท้องถิ่นมีส่วนร่วมหรือมีบทบาทน้อยมากในการแก้ไข

จากการที่นโยบายภาครัฐได้สนองตอบเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน พุทธศักราช 2540 โดยดำเนินนโยบายกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอดซึ่งได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญหลายประการ กล่าวคือ มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล การให้อำนาจองค์การบริหารส่วนจังหวัดในการบริหารจัดการมิติใหม่การยกฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลโดยเฉพาะอย่างยิ่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ได้มีผลเพิ่มอำนาจให้แก่ท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะการเพิ่มรายได้และการบริหารงานภายในท้องถิ่น

นับแต่การเรียกรื้อรัฐธรรมนูญและประกาศในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 กระแสการปกครองท้องถิ่นได้รับความสนใจจากหลายฝ่ายทำให้การดำเนินการกระจายอำนาจสามารถทำได้เป็นรูปธรรมมากขึ้นกว่าในอดีตที่ผ่านมาองค์การบริหารส่วนตำบลเทศบาลตำบลเป็นอีกองค์กรหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีความสำคัญต่อการบริหารท้องถิ่นโดยเฉพาะการโอนทรัพยากร งบประมาณ อำนาจหน้าที่ความเป็นอิสระในการบริหารจัดการ จากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่นเพื่อให้สามารถจัดบริการสาธารณะที่เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นโดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในฐานะผู้บริหาร ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากคนในท้องถิ่นเอง

ตามพระราชกฤษฎีกา จัดตั้งเทศบาลเมืองพะเยา จังหวัดเชียงราย พ.ศ. 2480 ในพระปรมาภิไธยสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดล คณะผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์

(ตามประกาศประธานสภาผู้แทนราษฎร) ลงวันที่ 4 สิงหาคม 2480 อาทิตยทิพอาภา พล.อ.เจ้าพระยาพิชเยนทรโยธิน ตราไว้ ณ วันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2480 โดยที่เห็นสมควรจัดเขต ชุมชนในบางส่วนของตำบลเวียงและตำบลแม่ต้า อำเภอพะเยา จังหวัดเชียงราย ให้มีฐานะ เป็นเทศบาลเมือง

จนกระทั่ง ปี พ.ศ. 2520 ได้มีการตราราชบัญญัติจัดตั้งจังหวัดพะเยา โดยประกาศใน ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 94 ตอน 67 ลงวันที่ 28 กรกฎาคม 2520 และมีผลใช้บังคับจากวัน ประกาศในราชกิจจานุเบกษา มีกำหนด 1 เดือน อำเภอพะเยา จังหวัดเชียงราย จึงได้รับแต่งตั้ง ขึ้นเป็นจังหวัดพะเยา เทศบาลเมืองพะเยา จึงขึ้นกับจังหวัดพะเยา ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา โดยตั้งสำนักงานปัจจุบันตั้งอยู่เลขที่ 58 ถนนท่ากว๊าน ตำบลเวียง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา สำหรับผู้ดำรงตำแหน่งนายกเทศมนตรีเมืองพะเยา คนแรกคือ ร.ต.อ.หลวงกมล ดิลกเลิศ พ.ศ. 2481-2483 ปัจจุบันนายกเทศมนตรีฯ ลำดับที่ 31 คือ นายศรายุทธ กัลยา ซึ่งได้รับการ เลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรง ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2543 มีลักษณะที่ตั้ง คือ ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลต๋อม อำเภอเมืองพะเยา ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลท่าวังทองอำเภอ เมืองพะเยา ทิศตะวันตก ติดต่อกับกว๊านพะเยาและตำบลแม่ใสอำเภอเมืองพะเยา

เทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาก็เป็นอีกแห่งหนึ่งที่ยกฐานะเปลี่ยนแปลง การบริหารจัดการจากเทศบาลตำบลมาเป็นเทศบาลเมืองพะเยามีสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 18 คน มีเขตพื้นที่ในการปกครอง 42,244 ไร่ จำนวน 13 ชุมชนปัจจุบันมีเนื้อที่ 9 ตาราง กิโลเมตร หรือ 5,625 ไร่ ประกอบด้วย 2 ตำบล คือ ตำบลเวียง และตำบลแม่ต้า จำนวนประชาชน ในเขตเทศบาลเมืองพะเยา เมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2554 มี จำนวน 18,643 คน แยกเป็นชาย 8,819 คน หญิง 9,824 คน แยกเป็นรายตำบล ดังนี้ ตำบลเวียง 10,845 คน ชาย 5,063 คน หญิง 5,782 คน ตำบลแม่ต้า 7,987 คน ชาย 3,839 คน หญิง 4,148คน จำนวนบ้าน 8,282 หลังคาเรือน จำนวนครอบครัว 8,210 ครอบครัวเฉลี่ยความหนาแน่นของประชากร 2,091 คน ต่อตาราง กิโลเมตร มีบุคลากรเทศบาลเมือง ทั้งหมด 84 คน (งานนโยบายและแผนสำนักงานปลัดเทศบาล เมืองพะเยา)

การพัฒนาที่ผ่านมาในอดีตถึงแม้ว่าจะใช้หลักการที่เรียกว่าการกระจายอำนาจ แต่ในทางปฏิบัติในด้านของการบริหารกลับมีลักษณะ การรวมศูนย์อำนาจเข้าสู่ส่วนกลางโดย อาศัยระบบราชการส่วนภูมิภาคเป็นเครื่องมือในการดูแลควบคุมอย่างใกล้ชิดทำให้ประชาชนใน ท้องถิ่นไม่สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาได้อย่างเต็มที่ ซึ่งงานในสำนักงานเทศบาล เมืองพะเยา ในส่วนของสำนักปลัดเทศบาล ประกอบด้วยงานทั้งหมด 3 แผนก คือ งานธุรการมี หน้าที่เกี่ยวกับ

- งานสารบรรณของเทศบาล
- งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อ และอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ
- งานเลขานุการและงานประชุมสภาเทศบาล คณะเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล งานสาธารณสุขุของเทศบาล และหน่วยงานต่าง ๆ ที่ขอความร่วมมือ
- งานการตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารสำคัญของทางราชการ
- งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหรียญจักรพรรดิมาลาและผู้ทำคุณประโยชน์
- งานเกี่ยวกับการเลือกตั้ง
- งานจัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล
- งานรับเรื่องร้องทุกข์ และร้องเรียน
- งานแจ้งมติ อ.ก.ท. วิสามัญ อ.ก.ท. จังหวัด อ.ก.ท.เทศบาลให้กองหรือฝ่ายต่าง ๆ ทราบ

งานการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ งานการเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของพนักงานเทศบาลและควบคุมจัดทำทะเบียนประวัติและบัตรประวัติคณะเทศมนตรีสมาชิกสภาเทศบาล พนักงานและลูกจ้าง ปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคลประเมินผล การปฏิบัติงานประจำปีขออนุมัติปรับปรุงตำแหน่งและอัตรากำลัง พัฒนาบุคลากรการฝึกอบรม สัมมนา การศึกษาดูงาน การลาศึกษาต่อ การขอรับทุนการศึกษางานพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน พนักงานและลูกจ้างการให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษ งานสวัสดิการพนักงานและลูกจ้าง ควบคุมการลาพักผ่อนประจำปีและการลาอื่น ๆ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมายงานทะเบียนราษฎรมีหน้าที่รับผิดชอบ งานทะเบียนราษฎร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ งานตามพระราชบัญญัติ การทะเบียนราษฎร พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งที่อยู่ การแก้ไขรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร การรับรองเอกสารทะเบียนราษฎร การกำหนดหมายเลขประจำบ้านการเพิ่มชื่อบุคคลในเอกสารทะเบียนราษฎร การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนและรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ตลอดจนงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพะเยา คือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองพะเยา จะติดต่องานเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร ขอเชิญติดต่อได้ที่สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา งานทะเบียนราษฎร ซึ่งให้บริการแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ แก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน ขอเลขที่บ้าน แจ้งรื้อถอนบ้าน

จากการให้บริการของทางสำนักงานเทศบาลเมืองพะเยายังมีสิ่งที่มีปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาจำนวนของบุคลากรในการให้บริการ ดังนั้นผู้ศึกษาวิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา

เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

ขอบเขตของการศึกษา

จากการศึกษา ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ต.เวียง อ.เมือง จ.พะเยา
ศึกษาประชากรกลุ่ม จากจำนวนประชากรทั้งหมดจำนวน 10,845 คน กลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางของ Krejcie and Morgan ได้กลุ่มตัวอย่าง 370 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง พะเยาอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
3. ขอบเขตด้านสถานที่
ตำบลเวียง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา
ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาดังแต่เดือนตุลาคม 2554-พฤษภาคม 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของประชาชน ต่อการได้รับบริการที่ดีและโปร่งใสของเทศบาลเมืองพะเยา

ประชาชน หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา การให้บริการประชาชน หมายถึง การบริการประชาชนตามนโยบายและแผนงานโครงการ การพัฒนา

เทศบาล หมายถึง เทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีฐานะเป็นนิติบุคคล ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพะเยา

บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองพะเยา

งบประมาณ หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการพัฒนาต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองพะเยา

โครงการ หมายถึง โครงการพัฒนาต่าง ๆ ในเขตเทศบาลเมืองพะเยา ตามแผนงานที่กำหนดไว้

การตรวจสอบ หมายถึง การที่ประชาชนหรือตัวแทนของประชาชนมีสิทธิที่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองพะเยาและผู้บริหารว่าเป็นไปตามแผนงานโครงการที่กำหนดไว้หรือไม่



บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ได้มีการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ทฤษฎีความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ
3. ความสำคัญของการบริการ
4. องค์ประกอบของความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

ทฤษฎีความพึงพอใจ

อรพินท์ บุณนาค และอัจฉรา เอ็นซ์ (2538, หน้า. 53) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและประสบการณ์ที่ดีของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการนั้น ๆ ซึ่งในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการรับบริการทางการแพทย์นั้น สรุปเป็นแนวคิดในด้านขอบเขตหรือวิธีวัด ความพึงพอใจ 2 ประเภท คือ

1. ความพึงพอใจโดยทั่วไป ได้แก่ ความพึงพอใจต่อบุคลากรและระบบการให้บริการทางการแพทย์
2. ความพึงพอใจเฉพาะด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยไปใช้อยู่เป็นประจำ

ปัจจัยของความพึงพอใจในบริการ

อดีย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen. (1975, p. 8-60) (อ้างอิงในบุษกร พงษ์เชาวลิต, 2541, หน้า 31) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการรักษาในสหรัฐอเมริกาเมื่อ ค.ศ. 1970 โดยสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการสุขภาพจำนวน 4,966 คน พบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกในการรับบริการ และค่าใช้จ่ายในการรับบริการต่อมาในปี ค.ศ. 1971 ยังได้ชี้ให้เห็นถึงพื้นฐาน 6 ด้านที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบ

บริการทางการแพทย์คือความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (convenience) ซึ่งจำแนกเป็น

- การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (office waiting time)
- การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ (availability of care when need)
- ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (base of getting to care)
- ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (coordination) ซึ่งจำแนกออกเป็น การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง (getting all needs met at one place) คือ ผู้ป่วยสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการแพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย อันได้แก่ ด้านร่างกายและจิตใจ (concern of doctor for over all health)
- ความพึงพอใจต่ออหิชาตัยความสนใจของผู้ให้บริการ (courtesy) ได้แก่ การแสดงอหิชาตัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้บริการและแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย
- ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (medical information) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย (information about what was wrong) ข้อมูลเกี่ยวกับการให้การรักษาแก่ผู้ป่วย (information about treatment) เช่น การปฏิบัติตนของผู้ป่วย การใช้ยา เป็นต้น
- ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ (Quality of cares) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับทักษะของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาล
- ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (out of pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย

กุลนดา โชติมุกตะ (2538, หน้า 50-51) ได้อธิบายถึงกลุ่มเหตุปัจจัยของความพึงพอใจตามองค์ประกอบของการให้บริการซึ่งมีความครอบคลุมงานบริการและสอดคล้องกับปัจจัยพื้นฐานของอเดย์และแอนเดอร์เซน ดังนี้

ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วยความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ หมายถึง ความง่ายและความมากมายของเงื่อนไขบัตรประกันสุขภาพที่จะทำให้เกิดสิทธิในการขอรับบริการ

ความทั่วถึงเพียงพอของบริการ หมายถึง ปริมาณของบริการที่ให้นั้นครอบคลุมพื้นที่และกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

การมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลบริการที่ได้รับ หมายถึง ผลลัพธ์ของบริการที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้น ๆ ว่ามีคุณค่าหรือประโยชน์ต่อผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด

ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการ หมายถึง ความดีขึ้นในด้านปริมาณหรือคุณภาพของระบบการให้บริการ หมายถึง ความดีขึ้นในด้านปริมาณหรือคุณภาพของระบบการให้บริการเปรียบเทียบกับอดีตที่ผ่านมา

ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย

ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ หมายถึง ความง่ายในการมาขอรับบริการ ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากมายของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา เช่น ขั้นตอนการติดต่อขั้นตอนการรอรับการรักษายาบาล

ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการ หมายถึง ความคงเส้นคงวาของการให้บริการ

ความมีคุณภาพบริการ หมายถึง อันตรายที่เกิดขึ้นจากกระบวนการให้บริการหรือผลลัพธ์ของบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจในงานหน้าที่บริการ เช่น การกู่ลี้กู่จ้อในการให้บริการนั้น ๆ

ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียง เช่น การให้บริการต่อผู้มีสิทธิในบัตรประกันสุขภาพทุกคนเหมือนกัน

การมีบุคลิกท่าทีและมารยาทในการบริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใสหรือบึ้งตึง

ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจได้และความตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ของการให้บริการโดยไม่มีการเรียกร้องประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้รับบริการ เช่น การเรียกเก็บเงินเพิ่มจากผู้รับบริการที่มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าในส่วนที่ต้องให้การรักษายาบาลโดยไม่คิดมูลค่า

วิภา ตรงค์พิศิษฐ์กุล (2525, หน้า 20-31) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ ดังนี้

1. ลักษณะของผู้รับบริการเป็นปัจจัยทางด้านสังคมและประชากรซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อความต้องการในบริการของผู้รับบริการสะท้อนให้เห็นถึงความเข้าใจเกี่ยวกับความเจ็บป่วยและความต้องการการบริการรักษายาบาลและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการเข้ารับการรักษาพยาบาลตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่สถานบริการกำหนด เช่น การทำบัตร การตรวจโรค การชื้อยา เป็นต้น ปัจจัยลักษณะของผู้รับบริการ ได้แก่

เพศ ที่ต่างกันใช้บริการทางการแพทย์ที่ต่างกัน เพราะการให้บริการทางการแพทย์ มีหลายด้านในวัยเด็ก เพศหญิงและเพศชาย จะใช้บริการทางการแพทย์คล้าย ๆ กัน ในกลุ่มอายุที่สูงขึ้น ผู้หญิงจะใช้บริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ชาย

อายุ เป็นสิ่งกำหนดวัยของมนุษย์ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อสภาพจิตใจ อารมณ์ ซึ่งน่าจะ ทำให้บุคคลแต่ละวัยมีความคาดหวังจากการรับบริการในสถานพยาบาลแตกต่างกันไปด้วย

สถานภาพสมรส ที่ต่างกันใช้บริการทางการแพทย์ต่างกันเพราะการให้บริการทางการแพทย์มีหลายด้านผู้หญิงที่มีสถานภาพสมรสต่างกันจะใช้บริการทางการแพทย์ที่ต่างกันด้วย

ระดับการศึกษา การศึกษามีผลต่อความต้องการบริการทางการแพทย์

อาชีพ อาชีพมีผลต่อความต้องการบริการทางการแพทย์

รายได้ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะเข้าใจว่าการป้องกันสุขภาพไว้ตั้งแต่เริ่มต้นมีผลทำให้ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลลดลง

ถิ่นที่อยู่อาศัย ความต้องการบริการสุขภาพในบางครั้งขึ้นอยู่กับสภาพที่อยู่อาศัย ผู้ป่วยที่มารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลจะมาจากหลายแห่ง

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบริการ ประสบการณ์ที่ใช้บริการ (จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ) ผู้ที่เคยมาใช้บริการของสถานบริการจะทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับบริการซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความคาดหวังและความพึงพอใจ การใช้เวลาในการรอคอย เนื่องจากการให้บริการของโรงพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก มีความสับสนวุ่นวาย และต้องใช้เวลามาก ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายและอารมณ์หงุดหงิดได้ง่าย การใช้เวลาเดินทางมารับบริการของผู้ป่วยมีผลกระทบต่อความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ทำการวิจัย ดังนี้

คำว่าพอใจ ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525, หน้า 588) หมายถึง สมใจ ชอบใจ เหมาะ ความพึงพอใจ ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้นไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อตนเองเท่านั้น แต่ยังถูกนำไปศึกษาในเชิงการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคล 2 ฝ่าย ฝ่ายแรกได้แก่ผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการ ส่วนฝ่ายที่สอง ได้แก่ ผู้รับบริการโดยสามารถศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของผู้ให้บริการได้

ส่วนนักวิชาการของผู้ให้บริการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทัศนะ ดังนี้

Phillip B.Applewhite (1965, p. 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความสุข ความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพเป็นความสุขความสบายที่เกิดจากการเข้าร่วมได้รู้ได้เห็นในกิจกรรมนั้น

คุณภาพของการบริการ

ศิริพรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2551, หน้า 342) ได้อ้างทฤษฎี Service Quality ของ Philip Kotler ไว้ว่า คุณภาพการให้บริการมีลักษณะ 10 ประการดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (access)บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องรอนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม เพื่อแสดงถึงความสามารถเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (communication) มีการบริการอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถ
4. ความมีน้ำใจ (courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองและมีวิจรรณญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองของลูกค้า (responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (security) บริการที่ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะต้องให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding / knowing customer) พนักงานต้องพยายาม เข้าใจถึงลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองของความต้องการดังกล่าว

แนวคิดด้านสุขภาพเป็นส่วนสำคัญของระบบสุขภาพเกิดขึ้นเนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงในทุกด้านของสังคมเป็นแรงดันให้องค์กรต้องแข่งขันในเรื่องคุณภาพ พันธุ์ทิพย์ รามสูตร (2541) ได้กล่าวถึงกระแสสำคัญที่ทำให้ต้องคำนึงถึงคุณภาพคือ

1. กระแสความเป็นสากลในยุคโลกาภิวัตน์มีการเคลื่อนไหวของข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วการเข้าสู่ข้อมูลข่าวสารเป็นไปได้ง่ายข้อมูลหลายอย่างจะเป็นข้อมูลสาธารณะประชาชน

สามารถตรวจสอบคุณภาพขององค์การได้ องค์การจึงจำเป็นต้องแสดงความรับผิดชอบที่เปิดเผยข้อมูลให้ประจักษ์แก่สังคมเปิดรับการตรวจสอบคุณภาพของสังคม (accountability) ได้ทุกเวลา

2. กระแสประชาธิปไตยในยุคประชาธิปไตยศรัทธาของประชาชนเป็นสิ่งที่องค์กรต้องแสวงหาถ้าละเลยไม่สนใจความเชื่อถือได้จากผู้รับบริการมีความสำคัญต่อองค์การของรัฐที่จะทำให้การบริการให้บริการเป็นอย่างต่อเนื่อง

3. กระแสเศรษฐกิจที่เกิดจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้มีการจัดระบบเศรษฐกิจการใช้จ่ายต้องคุ้มค่างบประมาณมีความประหยัด

ทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ ทศนคติ การปฏิบัติ

การสื่อสาร เป็นกระบวนการที่ความคิดหรือข่าวสารถูกส่งออกจากแหล่งข่าวสารไปยังผู้รับด้วยเจตนาพฤติกรรมบางประการของผู้ส่งสารและผลของการสื่อสารก็คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสาร ซึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากความตั้งใจจากแหล่งข่าวสาร (Roger. 1973) (อ้างอิงใน ไพบุลย์ สุทธิสุภา, 2541, หน้า 11) ซึ่งกล่าวว่าผลของการสื่อสารที่สำคัญมี 3 ประการ คือ

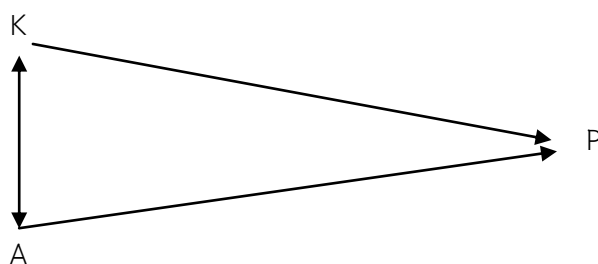
1. ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ของผู้รับสาร
2. ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้รับสารที่มีต่อสิ่งที่ได้รับ
3. ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการแสดงออกของผู้รับสาร

การเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 ประการนี้ จะเกิดขึ้นในลักษณะต่อเนื่องกล่าวคือ เมื่อผู้ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมก็จะเกิดความรู้(knowledge)เกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ความรู้นี้จะมีผลทำให้เกิดทัศนคติ (attitude) เกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ตามมาและสุดท้ายจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมแสดงออก (practice) ในเรื่องนั้น ๆ ขบวนการดังกล่าวเรียกย่อ ๆ ว่า KAP

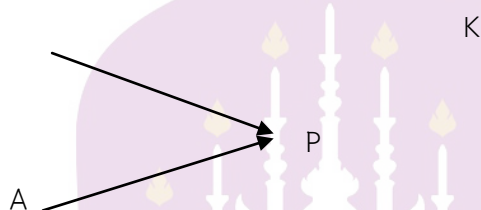
แนนซี อิวาร์ตซ.(1975, pp. 26–31) (อ้างอิงใน ศิริญา นุญประชม, 2543, หน้า 32) กล่าวว่าความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทัศนคติ และการปฏิบัติ สามารถสรุปรูปแบบของความสัมพันธได้ 4 ลักษณะ



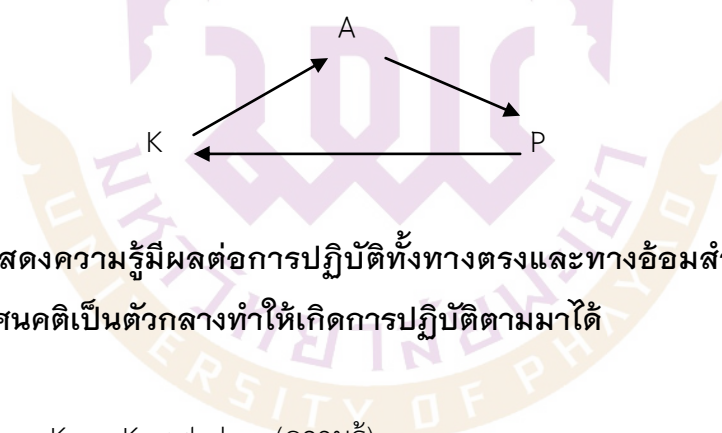
ภาพ 1 แสดงความรู้มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ทำให้เกิดการปฏิบัติ



ภาพ 2 แสดงความรู้และทัศนคติมีความสัมพันธ์กันทำให้เกิดการปฏิบัติตามมา



ภาพ 3 แสดงความรู้และทัศนคติต่างก็ทำให้เกิดการปฏิบัติได้โดยที่ความรู้และทัศนคติไม่จำเป็นจะต้องมีความสัมพันธ์กัน



ภาพ 4 แสดงความรู้มีผลต่อการปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อมสำหรับทางอ้อมนั้น มีทัศนคติเป็นตัวกลางทำให้เกิดการปฏิบัติตามมาได้

K = Knowledge (ความรู้)

A = Attitude (ทัศนคติ)

P = Practice (การปฏิบัติ)

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความรู้ ทัศนคติ และการปฏิบัติมีความสัมพันธ์กันและมีผลต่อกัน ถ้าคนมีทัศนคติดีความรู้ที่ได้รับจะเป็นเสมือนตัวเร่งให้นำความรู้ไปสู่การปฏิบัติซึ่งจะปฏิบัติมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับทัศนคติเป็นสำคัญ

ทฤษฎีความพึงพอใจของ Victor H. Vroom (อ้างอิงใน จิวรรยา ขอนยาง, 2545, หน้า 48) ตามทฤษฎีของ Vroom แรงจูงใจคือ ผลรวมของความพอใจกับความคาดหวังที่คิดไว้แสดงในรูปสมการได้ดังนี้

แรงจูงใจ-ผลรวมของความพอใจ + ความคาดหวัง ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น แรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในผลิตภัณฑ์ขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ผลิตภัณฑ์ขององค์กรนั้น ก็ จะได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพอใจก็จะสูงแต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่อองค์กรการตอบสนองก็ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะตกต่ำไปด้วย

Vroom ยังได้เสนอความเห็นอีกว่า บุคคลจะพิจารณาทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่โดยจะเลือกทางเลือกที่เชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือรางวัลที่เขาต้องการมากที่สุด

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหากได้รับการตอบสนองด้วยดีจะก่อให้เกิดความสุขและมีความพึงพอใจแต่ในทางกลับกันถ้าหากไม่เป็นไปตามคาดหวังก็จะทำให้เกิดความทุกข์ความผิดหวัง ไม่พึงพอใจ ทั้งนี้จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ ความ คาดหวังเป็นสำคัญ ถ้ามีมากก็สมหวังหรือผิดหวังมากแต่ถ้ามีน้อยก็สมหวังหรือผิดหวังน้อย

อุไรวรรณ แยมนิยมและยงยุทธ พงษ์ศิริพันธ์ (2542, หน้า 78) ความพึงพอใจของลูกค้า (satisfaction) เกิดจากการได้รับผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่าสูงกว่าต้นทุนที่เขาต้องจ่ายไป และยัง อยู่กับความคาดหวังเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของสินค้าเครื่องมือทางการตลาด และกิจกรรมการตลาดอื่น ๆ อีกด้วยลูกค้าจะมีความพึงพอใจจากการซื้อและใช้สินค้าหนึ่ง ๆ หรือไม่ ขึ้นอยู่กับผลงานหรือผลการปฏิบัติงาน (performance) ของสินค้านั้นเปรียบเทียบกับสิ่ง ที่ผู้บริโภคได้คาดหวังไว้ล่วงหน้า ถ้าสินค้าทำงานได้ดีกว่าความคาดหวังของผู้บริโภค ผู้บริโภคจะไม่เกิดความพึงพอใจและถ้าสินค้าทำงานได้ดีกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคจะเกิดความ สุขที่ได้เป็นเจ้าของสินค้าและบริการนั้น ๆ ความพึงพอใจของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์ ใกล้เคียงกับคุณภาพ คุณประโยชน์ของสินค้าและบริการ เนื่องจากคุณภาพคุณประโยชน์มีผลต่อ การทำงานของสินค้าต้องคุ้มกับต้นทุน (ราคา) สินค้าที่ลูกค้าจ่ายไปลูกค้าจึงจะได้รับ ความ พึงพอใจ ความคาดหวังของลูกค้า (expectation) ได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์การซื้อสินค้า ในอดีตคำแนะนำของพนักงานขาย นักการตลาด และข้อมูลของกลุ่มแข่งขัน

ความหมายของความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกเป็น 2 ความหมายใน ความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (consumer satisfaction) และ ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ของผู้ให้บริการ ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบ นิยามของความพึงพอใจผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลักให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง” มักพบใช้ในงานศึกษาการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”

ความสำคัญของการจูงใจในการบริการ

ผศ.สมเดช มุงเมือง (2546, หน้า 92) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการจูงใจ ดังนี้

1. ความสำคัญของการจูงใจสำหรับผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการในที่นี้จะหมายถึงตัวผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจบริการและพนักงานที่ทำงานด้านการให้บริการโดยตรง

1.1 ความสำคัญของการจูงใจสำหรับผู้ประกอบการ กิจกรรมทางธุรกิจทุกด้านมุ่งสร้างกำไร หากองค์การธุรกิจไม่ก่อให้เกิดผลกำไรธุรกิจมักจะประสบความล้มเหลวการดำเนินกิจการขายบริการก็เช่นกันจะต้องพยายามหาวิธีให้มีลูกค้ามาใช้บริการมาก ๆ เพื่อจะขายบริการได้แต่ “อะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้คนซื้อบริการ” เป็นคำถามที่นักการตลาดต้องเผชิญอยู่ตลอดเวลา ถึงแม้จะเป็นที่ทราบกันทั่วไปว่า ปัจจัยสำคัญที่กำหนดพฤติกรรมของผู้ซื้อ คือ สิ่งจูงใจแต่ก็เป็นเรื่องซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายอย่าง ดังนั้นนักการตลาดจึงจำเป็นต้องศึกษาถึงวิธีการสร้างแรงจูงใจให้คนมาซื้อบริการต่าง ๆ ดังนั้นความสำคัญของการใช้แรงจูงใจสำหรับผู้ประกอบการ มีดังนี้ ให้คนมาซื้อบริการต่าง ๆ ดังนั้น ความสำคัญของการใช้แรงจูงใจสำหรับผู้ประกอบการ มีดังนี้

- 1) เพื่อเพิ่มยอดผู้ซื้อบริการ
- 2) เพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่ให้มาใช้บริการ
- 3) เพื่อรักษาลูกค้าเก่าให้มาใช้บริการสม่ำเสมอ
- 4) เพื่อช่วยให้ได้ลูกค้าที่สูญเสียไปกลับคืนมา

1.2 ความสำคัญของการจูงใจสำหรับผู้ให้บริการด้วยเหตุที่การจูงใจนั้นเกิดจากสมมติฐานที่ว่าโดยทั่วไปแล้วมนุษย์ได้ทำงานเต็มที่ตามความสามารถด้านต่าง ๆ ที่เขามีอยู่เสมอไปนักจิตวิทยาเชื่อว่าการที่มนุษย์จะทำงานได้เต็มความสามารถของเขาหรือไม่นั้น มักจะขึ้นอยู่กับว่าเขาเต็มใจจะทำมากแค่ไหน ถ้ามีสิ่งจูงใจที่ตรงกับความต้องการของเขา สิ่งจูงใจนั้นก็จะเป็น

แรงกระตุ้นให้เขาเอาใจใส่งานที่ทำมากขึ้น ดังนั้น การจูงใจที่ถูกต้องเหมาะสมก็จะเป็นเครื่องดึงดูดความรู้สึกและจิตใจของมนุษย์ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับกิจการที่เขาทำงานอยู่ ดังนั้น ความสำคัญของการใช้แรงจูงใจสำหรับพนักงานผู้ให้บริการ มีดังนี้

- 1) เป็นการกระตุ้นให้พนักงานทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 2) เป็นการเสริมสร้างกำลังใจแก่พนักงาน
- 3) เป็นการเสริมสร้างความจงรักภักดีต่อกิจการ
- 4) เป็นการสร้างความศรัทธาและความเชื่อมั่นในกิจการ
- 5) เป็นการทำให้คนดี คนเก่ง คนมีความสามารถอยากมาร่วมงาน

ความสำคัญของการจูงใจสำหรับผู้รับบริการ

สถานะความต้องการของผู้ซื้อเกิดขึ้นได้จากตัวแปรต่าง ๆ ซึ่งอาจจะเป็นแรงจูงใจเพียงอย่างเดียวหรือมากกว่าแรงจูงใจเป็นอิทธิพลเบื้องต้นที่ก่อให้เกิดความต้องการแต่เนื่องจากผู้บริโภคมีทางเลือกหลายทางที่จะตอบสนองความพอใจจากแรงจูงใจเหล่านั้นจึงทำให้ลักษณะของบุคลิกภาพ ทัศนคติ ค่านิยม และเกณฑ์ประเมิน มีผลต่อความต้องการ

ดังนั้นความพยายามทางการตลาดในด้านการโฆษณา การส่งเสริมการขาย การสร้างจินตภาพ (image) ของกิจการ การให้บริการที่ประทับใจ และการเปิดโอกาสให้ลูกค้าตำหนิ ร้องเรียน จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้ามาซื้อบริการ

การจูงใจจึงมีความสำคัญต่อผู้รับบริการ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการตระหนักถึงความต้องการของตนเอง
2. ทำให้ได้รับบริการตรงตามความต้องการ
3. ทำให้ได้รับประโยชน์สูงสุดจากการรับบริการ
4. ทำให้ผู้รับบริการตระหนักถึงความสำคัญของตนเองในฐานะผู้บริโภค

แรงจูงใจสำหรับผู้รับบริการ

ความต้องการของผู้รับบริการเป็นหัวใจหลักของการตลาด ผู้ประกอบการจะจัดทำสินค้าบริการใด ๆ ก็ตามจะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก เพราะธุรกิจจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากลูกค้าตลอดเวลาอย่างสม่ำเสมอและมากยิ่งขึ้นไปเรื่อย ๆ จึงจะทำให้ธุรกิจอยู่รอดและเจริญเติบโตได้ การวางกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจจึงต้องเริ่มที่การวิเคราะห์ถึงความต้องการของผู้บริโภค (consumer needs and wants) ก่อนสิ่งอื่นใดและมีรากฐานอยู่บนแนวความคิดเบื้องต้นทางการตลาดที่ว่าในการบริหารงานตลาดนั้นธุรกิจจะต้องให้ความสำคัญแก่ตัวผู้บริโภคเป็นหลักใหญ่ (consumer orientation) ดังนั้นการที่จะจูงใจให้ลูกค้ามาซื้อบริการ จึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าต้องเข้าใจถึงความรู้สึกนึกคิดของเขา เพื่อกระตุ้นให้เขามาซื้อบริการเพิ่มขึ้น

ลักษณะของความต้องการ

ลักษณะสำคัญของความต้องการซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลค่อนข้างมากต่อพฤติกรรมผู้บริโภค 6 ประการ คือ

1. ความต้องการเป็นรากฐานของการกระทำของมนุษย์การกระทำใด ๆ ของมนุษย์จะเกิดมาจากความต้องการ เมื่อความต้องการเป็นสิ่งที่อยู่เบื้องหลังการกระทำผู้ประกอบการจะชักจูงให้ใครมารับบริการก็ต้องเข้าใจความต้องการที่อยู่เบื้องหลังผู้บริโภคเพื่อจะทำการกระตุ้นได้อย่างถูกต้องหากผู้ประกอบการไม่สามารถเข้าใจความต้องการต่าง ๆ เช่น ความต้องการตัวไหนทำให้ผู้รับบริการพอใจที่จะจ่ายในราคาแพง ความต้องการตัวไหนทำให้คนต้องการอยากไปเที่ยว ความต้องการตัวไหนทำให้คนอยากรับประทานอาหารนอกบ้าน ความต้องการตัวไหนทำให้คนอยากเข้าโรงพยาบาล ฯลฯ เหล่านี้ผู้ประกอบการก็จะไม่สามารถหาจุดขาย (selling point) ได้อย่างถูกต้องมานำเสนอให้กับผู้รับบริการ ไม่สามารถขายบริการที่สนองตอบความต้องการลูกค้าได้ เช่น ผู้รับบริการที่เป็นหญิงส่วนใหญ่พอใจที่จ่ายค่าบริการในราคาแพง หากร้านเสริมสวยสามารถจะให้บริการตกแต่งทรงผม ใบหน้า ตลอดจนจนทรวาดทรวงให้ดูสวยงามได้ ร้านเสริมสวยก็จะต้องพยายามหาช่างฝีมือดี อุปกรณ์พร้อม สถานที่สะอาด สะอาด พนักงานมีจิตใจบริการ เป็นต้น ก็จะสามารถทำให้มีผู้รับบริการ

2. ความต้องการไม่ใช่ความขาดแคลน แม้ว่าความขาดแคลนจะเป็นสาเหตุทำให้เกิดความต้องการก็ตาม แต่ความขาดแคลนคือการไม่มีสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเมื่อมีสิ่งนั้นแล้วความขาดแคลนหายไป แต่ความต้องการยังคงมีอยู่เพราะความต้องการเป็นสิ่งที่มนุษย์มีอยู่กับตัวตลอดไป ไม่ว่าจะได้รับการตอบสนองแล้วก็ตามดังนั้น การเข้าใจว่าคนที่เพียบพร้อมมีอะไรครบถ้วนแล้ว จะไม่มีความต้องการอะไรอีกเป็นความเข้าใจผิด เช่น คนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดีมีทั้งคนทำอาหารประจำบ้านและมีกำลังซื้อที่จะสั่งอาหารจากภัตตาคารมารับประทานที่บ้าน ก็ยังมีความต้องการที่จะเปลี่ยนบรรยากาศไปรับประทานตามร้านแถวชานเมืองหรือผู้ที่ยังไม่เคยทำประกันชีวิตให้ครอบครัวเมื่อทำแล้วผู้ขายประกันยังสามารถขายกรมธรรม์ประกันชีวิตฉบับที่ 2 และที่ 3 เพิ่มได้อีกดังนี้ เป็นต้น ดังนั้น ผู้ประกอบการยังคงแสวงหาความต้องการของลูกค้าเพื่อให้มารับบริการอีกเรื่อย ๆ

3. มนุษย์มีอัตราการตระหนักถึงความต้องการต่างกันการที่คนจะตระหนักถึงความต้องการก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นรู้สึกว่ายังขาดบางสิ่งบางอย่างนั่นเองแต่บางคนก็ไม่ได้ตระหนักว่าจนกว่าจะมีผู้ไปกระตุ้น เช่น บางคนที่มีรูปร่างอ้วน ทำให้ทั้งบุคลิกภาพเสียไปและมีโรคตามมาจำเป็นต้องลดอาหารควบคู่ไปกับการออกกำลังกายได้พยายามที่จะทำด้วยตนเองแต่ไม่สำเร็จเพราะขาดความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับอาหารที่ควรกินในขณะที่คนอ้วนหลายคนได้ไปสถานบริการลดความอ้วน ซึ่งมีผู้รู้แนะนำและเป็นสถานที่ออกกำลังกายด้วยในเรื่องนี้สถานประกอบการ

จะต้องทำการโฆษณาและประชาสัมพันธ์กระตุ้นลูกค้าให้ตระหนักถึงความต้องการของตนให้เกิดขึ้นจริงได้

4. ความต้องการเป็นสิ่งที่แปรเปลี่ยนได้ สาเหตุของการเปลี่ยนแปลงจะเกิดจากการเปลี่ยนแปลงส่วนบุคคล (personal change) หรือการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมภายนอก (environment change) การเปลี่ยนแปลงส่วนบุคคล เช่น บางคนเมื่อยังอายุน้อยร่างกายแข็งแรงเดินทางไปต่างจังหวัดกลางคืนใช้บริการรถไฟนั่งธรรมดา เมื่ออายุมากขึ้นและมีรายได้มากขึ้นและมีรายได้อีกมากขึ้น อาจจะเปลี่ยนเป็นใช้บริการรถไฟเหมือนเดิม แต่โดยสารด่วนนอนหรืออาจจะเดินทางโดยเครื่องบินก็ได้ การเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมภายนอก หรือการเปลี่ยนแปลงในสังคมที่เกิดขึ้น ทำให้ความต้องการของผู้รับบริการเปลี่ยนไป เช่น ในปัจจุบันสภาพครอบครัวเปลี่ยนเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้นในบ้านจะมีสามีภรรยาอยู่กัน 2 คน ทำงานนอกบ้านด้วยกันทั้งคู่ เมื่อมีลูกไม่มีใครเลี้ยงให้เช่นแต่ก่อนประกอบกับผู้ช่วยงานบ้านที่มีความรู้เรื่องการเลี้ยงเด็กก็หายากจึงต้องไปใช้บริการของสถานเลี้ยงเด็กกำพร้าหรือสถานเลี้ยงเด็กแรกเกิดหรือโรงพยาบาลเอกชนหลายแห่งที่เปิดบริการด้านนี้ เป็นต้น

5. ความต้องการสามารถเปลี่ยนเป็นความปรารถนา นักการตลาดไม่สามารถสร้างความต้องการของมนุษย์ได้แต่สามารถสร้างความปรารถนาให้เกิดขึ้นได้ โดยการสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้น เช่น เมื่อผู้บริโภคเดินเข้าไปในภัตตาคาร ต้องการจะรับประทานอาหารจานเดียววางๆ แต่ในช่วงนั้นมีการจัดเทศกาลอาหารยุโรป ผู้บริโภคคนนั้นมีความชอบอาหารยุโรปอยู่แล้วเมื่อได้กลิ่นอาหารมากกระตุ้น ทำให้รู้สึกว่าจะทานอาหารยุโรปเสียแล้วซึ่งตรงนี้ความต้องการถูกเปลี่ยนเป็นความปรารถนาเรียบร้อยแล้วเพราะอาหารจานเดียวก็บำบัดความหิวได้แต่เป็นเพียงการสนองความต้องการไม่ใช่สนองความปรารถนา ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าความต้องการเป็นขั้นปฐมภูมิ (primary) และความปรารถนาเป็นขั้นทุติยภูมิ (secondary) นักการตลาดจึงต้องไปกระตุ้นความต้องการขั้นปฐมภูมิและไปสร้างความปรารถนาโดยทำให้ผู้บริโภคตระหนักรู้ในผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการ

6. ความต้องการของมนุษย์ไม่มีวันสิ้นสุด เนื่องจากมนุษย์ไม่มีวันที่จะมีความพอใจคงที่ตลอดไป ซึ่งอาจจะมาจากสาเหตุที่ว่า ความต้องการในปัจจุบันก็ไม่ได้รับการสนองตอบจนมีความพอใจเต็มที่หรือความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วเกิดความต้องการใหม่ขึ้นมาอีกหรือเมื่อได้รับความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้แล้วก็ตั้งเป้าหมายใหม่ที่สูงขึ้นไปอีกเช่น บางคนที่มีความสุขพอใจกับความต้องการขั้นพื้นฐานแล้วมีความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากเพื่อนบ้าน ก็ไปร่วมเป็นสมาชิกสโมสรของหมู่บ้านเป็นกรรมการหมู่บ้านเมื่อประสบความสำเร็จระดับหนึ่งแล้วเขาแสวงหาการยอมรับต่อไปอีกโดยจัดงานการกุศลขึ้นซึ่งในเรื่องนี้นักการตลาด

จะต้องให้ความเอาใจใส่กับความต้องการของลูกค้าและระลึกอยู่เสมอว่าลูกค้าต้องการบริการที่ดีขึ้นไปเรื่อย ๆ จึงควรจะมีวิธีจัดการโดยมีประสิทธิภาพเพื่อจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤษดา พรหมวรรณ และคณะ (2546) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาระบบบริการสุขภาพของรัฐในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค:กรณีศึกษา อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจ ทศนคติ และความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับข้อมูลข่าวสารความรู้ความเข้าใจทศนคติและความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า30บาทรักษาทุกโรค ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะทางจากบ้านไปโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับความรู้ความเข้าใจในโครงการหลักประกันสุขภาพ รายได้มีความสัมพันธ์ระดับต่ำในทางตรงกันข้ามกับความรู้ความเข้าใจในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วรรณวดี พูนพอกสิน (2544) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการในโครงการบัตรประกันสุขภาพ จังหวัดนนทบุรี โดยศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคของการบริการในโครงการบัตรประกันสุขภาพของสถานีอนามัยในจังหวัดนนทบุรี พบว่า

- เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในโครงการบัตรประกันสุขภาพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
- ปัจจัยด้านบริการ ได้แก่ จำนวนครั้งในการใช้บริการจำนวนสมาชิกในครอบครัว สถานะสุขภาพและสถานพยาบาลประจำครอบครัวไม่มีผลต่อความพึงพอใจในโครงการบัตรประกันสุขภาพ ในขณะที่ประสบการณ์การใช้บริการและความคงที่ในการจำหน่ายบัตรมีผลต่อความพึงพอใจในโครงการบัตรประกันสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติที่ระดับ0.05

วิภา ตุงค์พิศิษฐ์กุล (2525) ในเรื่องความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลราชวิถี พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาล เช่นเดียวกับการศึกษาของพวงทอง ตั้งจิตกุล (2542) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ พบว่าอายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจเช่น บุษกร พงษ์ชวลิต (2541) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ ลักษณะผู้รับบริการและสถานภาพของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจ

ต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพหุคลินิกแตกต่างกันโดยผู้รับบริการกลุ่มอายุ ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ และผู้รับบริการกลุ่มอายุระหว่าง 21-60 ปี มีความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ

นันทวัฒน์ วัฒนรุ่งเรืองและคณะ (2532) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการ ผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ในห้องบัตร ห้องตรวจโรค ห้องยา ห้องฉุกละออง ห้องชันสูตร ห้องเอกซเรย์ ห้องส่งเสริมสุขภาพและห้องทันตกรรมโดย ศึกษาจากผู้ป่วยนอกจำนวน 500 คน พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อบริการตาม หน่วยงานต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยทางด้านสังคมและประชากร ได้แก่ เวลารอคอย ไม่มีผลต่อความพึงพอใจทุกหน่วยบริการยกเว้นห้องตรวจโรค พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา ต่ำจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าและในหอทันตกรรม ผู้รับบริการที่ต้องใช้เวลารอคอยนานจะมีความพึงพอใจต่อบริการน้อยกว่าผู้รับบริการที่ใช้เวลา รอคอยน้อยกว่า

ผดุง ตระกูลดิษฐ์และคณะ (2536) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการประชาชนของข้าราชการ กรมการปกครอง ในฝ่ายทะเบียนราษฎร ฝ่ายทะเบียนทั่วไป และบัตรประจำตัวประชาชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในเรื่องเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติ ตามกฎหมายและระเบียบอย่างเคร่งครัด ร้อยละ 61.6 เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับ ประชาชนดีร้อยละ 54.3 เจ้าหน้าที่มีงานมากทำให้บริการไม่ทัน ร้อยละ 48.4 และมีเจ้าหน้าที่ บริการน้อยไม่พอกับความต้องการ ร้อยละ 47.5 และไม่เห็นด้วยในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการดีถ้า มีค่าตอบแทนร้อยละ 57.6 การปฏิบัติงานยังคงให้ประชาชนพึงพอใจร้อยละ 52.6 และ เจ้าหน้าที่ไม่คอยออกห้องที่ให้บริการนอกสำนักงาน ร้อยละ 45.8

สัญญาชัย วัฒนา และมะลิวัลย์ ยุติธรรม (2538) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อ การใช้บริการสาธารณสุขของประชาชน จังหวัดชลบุรี โดยการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลศูนย์ 50 ครอบครัว โรงพยาบาลชุมชน 80 ครอบครัวและผู้ใช้บริการที่ สถานีอนามัย 430 ครอบครัว พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับการตรง ต่อเวลา การเอาใจใส่ การกระตือรือร้น และความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

มาลี ตั้งชลทิพย์ (2539) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ป่วย นอกซึ่งประกันตนกับโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการทาง การแพทย์ของผู้ประกันตน จำแนกตามเพศ ไม่มีความแตกต่างกันทั้งในภาพโดยรวมและรายด้าน

บุษกร พงษ์ชาวลิต (2541) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพ ของผู้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส และอาชีพ ต่อการบริการทาง การแพทย์ของโรงพยาบาลพหุคลินิก ชลบุรี โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในปี พ.ศ. 2540

จำนวน 1,056 คน พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกันดังนี้ ผู้รับบริการเพศหญิง ผู้รับบริการเพศชาย มีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพหุศาสตร์แตกต่างกัน โดยผู้รับบริการหญิงมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้รับบริการชาย ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพหุศาสตร์แตกต่างกันโดยผู้รับบริการกลุ่มอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ และผู้รับบริการกลุ่มอายุ 21-60 ปี มีความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพหุศาสตร์แตกต่างกันโดยผู้รับบริการกลุ่มที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น ๆ และผู้รับบริการกลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น ๆ ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพหุศาสตร์แตกต่างกัน โดยผู้รับบริการกลุ่มหย่า/ร้าง/ม่าย มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มสถานภาพสมรสอื่น ๆ และผู้รับบริการที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพหุศาสตร์แตกต่างกันโดยผู้รับบริการกลุ่มอาชีพเกษตรกรรมมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ๆ และผู้รับบริการกลุ่มอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ๆ

สุบรรณ สุรนนท์ชนก (2545) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาพาน จากกลุ่มตัวอย่าง 150 คน ที่มารับบริการตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2545 ถึงเดือนเมษายน 2546 พบว่าผู้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาพาน รวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านการให้ข้อมูลย้อนหลัง ความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านความรวดเร็วในการบริการ ด้านความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่และด้านคุณภาพของการบริการส่วนด้านอัยการและความสนใจของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

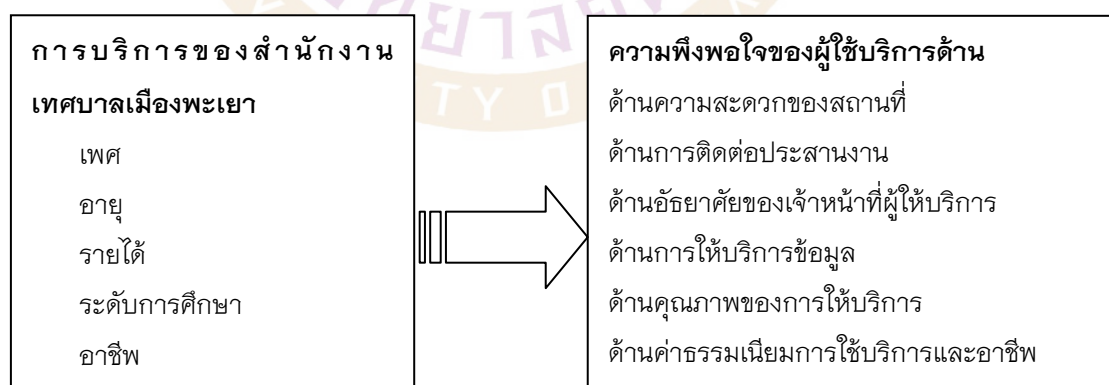
ศรีวัลลา ราชบุรุษ (2547) ได้ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการในฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแจ้ห่ม และศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ งานบริการในฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแจ้ห่ม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มารับบริการในฝ่ายทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแจ้ห่ม ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม 2547 จำนวน 254 คน ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการในฝ่ายทะเบียนส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 59.84 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีอาชีพเป็นเกษตรกร ร้อยละ 44.88 รายได้ต่อปี 50,001-70,000 บาท และ 70,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 31.89 เท่ากัน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยมาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแจ้ห่ม

ร้อยละ 71.65 ซึ่งผู้ที่เคยมาใช้บริการนี้เป็นผู้ที่เคยมาใช้บริการครั้งสุดท้ายเกินกว่า 1 ปีขึ้นไป ร้อยละ 29.13 เรื่องที่มาขอรับบริการเป็นการขอรับบริการเรื่องมรดก, ใบแทนร้อยละ 24.41 จำนวนร้อยละ 24.05 ชาย,ชายฝาก ร้อยละ 11.02 ให้ร้อยละ 10.63 ส่วนการศึกษาาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแจ้ห่ม โดยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจมากร้อยละ 44.49 โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้านตามลำดับดังนี้ ด้านคุณภาพของการบริการพึงพอใจมากร้อยละ 50.39 ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการพึงพอใจมากร้อยละ 47.24 ด้านความสะดวกในการให้บริการพึงพอใจมากร้อยละ 46.06 ด้านการประสานงานของการบริการ พึงพอใจมากร้อยละ 44.88 ด้านอรรถาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่ พึงพอใจมากร้อยละ 44.09 ส่วนด้านค่าใช้จ่ายเมื่อมาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 43.31

สรุปได้ว่า จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้นำคิดของศรีวัลลา ราชบุรุษ มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยตามความพึงพอใจ 6 ด้าน คือ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพของการบริการและด้านค่าใช้จ่ายเมื่อมาใช้บริการ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ผู้มาใช้บริการ ประกอบด้วย กลุ่มคนที่มีเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน และมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ 6 ด้านแตกต่างกันดังแสดงในแผนภูมิ



ภาพ 5 แสดงกรอบแนวคิดของการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการโดยวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในพื้นที่ ตำบลเวียง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำนวนประชากรทั้งหมด 10,845 คน (แผนพัฒนา 3 ปี เทศบาลเมืองพะเยา, 2553) เทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำนวน 370 คน ตามหลักการตารางของ Krejcie and Morgan (อ้างอิงใน ยุทธ ไกรวรรณ, 2545, หน้า 104)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยมีวิธีการสร้างเครื่องมือและคุณภาพของเครื่องมือมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเครื่องมือ
2. กำหนดขอบข่ายในการสร้างเครื่องมือตามกรอบแนวคิดของ Aday and Anderson
3. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่ได้กำหนดไว้ เรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองพะเยา
4. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์จำนวน 3 คน
5. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้ความเห็นชอบแล้วนำไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลทุติยภูมิ ศึกษาจาก แนวคิดทฤษฎี เอกสาร ข้อมูล และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา

2. ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา โดยวิธีดังนี้ คือ

2.1 ขอความร่วมมือจากผู้นำชุมชนช่วยแจกแบบสอบถามจำนวน 370 ชุดและเก็บคืนหลังจากนั้นผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามทั้งหมดคืน

2.2 ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 15 วัน ตั้งแต่ 15-30 ตุลาคม ด้วยตนเอง ผู้นำชุมชน

2.3 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์แบบสอบถามในแต่ละส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามสถิติที่ใช้คือการแจกแจงความถี่ (Frequencies) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองพะเยา สถิติที่ใช้ คือ การหาค่าร้อยละ นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

$$\text{ค่าร้อยละ (\%)} = \frac{n \times 100}{N}$$

$$n = \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}$$

$$N = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}$$

$$\text{Rating Scale} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน	ค่าเฉลี่ย
มากที่สุด	5	4.21-5.00
มาก	4	3.41-4.20
ปานกลาง	3	2.61-3.40
น้อย	2	1.81-2.60
น้อยที่สุด	1	1.00-1.80

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ผู้วิจัยได้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน 5 เดือน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2554 – กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2555

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยาและเพื่อศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะการให้บริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 370 ชุด ตามทฤษฎีความพึงพอใจของอดเดย์และแอนด์เดอร์เซน (Aday and Andersen.1975)

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย

- 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ
- 1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ
- 1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน
- 1.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา
- 1.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ
- 1.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา แบ่งเป็น การวิเคราะห์ความพึงพอใจ ได้แก่

- 2.1 แสดงความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกรายด้าน
- 2.2 แสดงความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกรายข้อด้านความสะอาดของสถานที่
- 2.3 แสดงความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกรายข้อด้านการติดต่อประสานงาน
- 2.4 แสดงความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกรายข้อด้านอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.5 แสดงความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกรายข้อด้านการให้บริการข้อมูล
- 2.6 แสดงความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกรายข้อด้านคุณภาพการให้บริการ
- 2.7 แสดงความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกรายข้อ ด้านค่าใช้จ่ายการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	160	43.24
หญิง	210	56.76
รวม	370	100.00

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 56.76 และเป็นเพศชาย มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 43.24

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15 ปี	52	14.05
15 - 25 ปี	148	40.00
26 - 35 ปี	89	24.05
36 - 45 ปี	42	11.35
มากกว่า 45 ปี	29	7.84
รวม	370	100.00

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 15-25 ปี มีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ มีอายุ 26-35 ปี มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.05 มีอายุต่ำกว่า 15 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.05 อายุ 36-45 ปี มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.35 และมีอายุมากกว่า 45 ปี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.84

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	68	18.38
4,000 – 8,000 บาท	222	60.00
8,001 – 12,000 บาท	42	11.35
12,001 – 20,000 บาท	15	4.05
มากกว่า 20,000 บาท	13	3.51
รวม	370	100.00

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 4,000–8,000 บาท ต่อเดือน มีจำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาไม่มีรายได้ มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.38 มีรายได้ 8,001–12,000 บาท ต่อเดือน มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.35 12,001–20,000 บาท มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.05 และมีรายได้มากกว่า 20,000 บาท ต่อเดือน มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.51

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับ ม.6 / ปวช.	103	27.84
ม.6 หรือ ปวช.	48	12.97
ปวส./ปวท./หรืออนุปริญญา	83	22.43
ปริญญาตรี	118	31.89
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.16
รวม	370	100.00

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 31.89 รองลงมาระดับต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 27.84 ระดับ ปวส./ปวท. /หรืออนุปริญญา มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 22.43 และระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.16

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	33	8.92
ค้าขาย/ธุรกิจของตนเอง	80	21.62
เกษตรกร/รับจ้าง	101	27.30
ลูกจ้างของรัฐ	68	18.38
นักเรียน/นักศึกษา	88	23.78
รวม	370	100.00

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 รองลงมานักเรียน/นักศึกษาจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 23.78 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจของตนเองจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.62 อาชีพลูกจ้างของรัฐจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.38 และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.92

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	154	41.62
สมรส	148	40.00
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	56	15.14
หม้าย	12	3.24
รวม	370	100.00

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 41.62 รองลงมาสมรสจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 หย่าร้าง/แยกกันอยู่จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.14 และหม้ายจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.24

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ตาราง 7 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา
อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกตามด้านต่าง ๆ 6 ด้าน (N = 370)

ปัจจัยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	SD.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านความสะอาดของสถานที่	3.79	.91	มาก
2. ด้านการติดต่อประสานงาน	3.51	.93	มาก
3. ด้านอธยาศัยของผู้ให้บริการ	3.63	.99	มาก
4. ด้านการให้บริการข้อมูล	3.89	.99	มาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.73	.97	มาก
6. ด้านค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ	3.68	1.00	มาก
รวม	3.71	.97	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ความพึงพอใจของของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.71$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่าด้านการให้บริการข้อมูล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมา ด้านความสะอาดของสถานที่ ($\bar{X}=3.79$) ด้านคุณภาพการให้บริการ($\bar{X}=3.73$) ด้านค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ ($\bar{X}=3.68$) ด้านอธยาศัยของผู้ให้บริการ ($\bar{X}=3.63$) และด้านการติดต่อประสานงาน ($\bar{X}=3.51$)

ตาราง 8 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกรายข้อด้านความสะอาดของสถานที่ (N = 370)

ความสะอาดของสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะอาด ในการเดินทางมารับบริการ	128 (34.6)	120 (32.4)	105 (28.4)	16 (4.3)	1 (.3)	3.97	มาก
2. สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา ให้ความสำคัญในการมาใช้บริการ เช่น ป้ายจราจร สถานที่จอดรถ	130 (35.1)	138 (37.3)	82 (22.2)	17 (4.6)	3 (0.8)	4.01	มาก
3. สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีสถานที่ที่สะอาดและสวยงาม	82 (22.2)	158 (42.7)	103 (27.8)	24 (6.5)	3 (0.8)	3.79	มาก
4. สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ สำหรับผู้มาใช้บริการ	75 (20.3)	161 (43.5)	95 (25.7)	38 (10.3)	1 (0.3)	3.73	มาก
5. สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีที่พักรอสำหรับผู้มาใช้บริการ	49 (13.2)	117 (31.6)	165 (44.6)	30 (8.1)	9 (2.4)	3.45	มาก
รวมเฉลี่ย						3.79	มาก

จากตาราง 8 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ด้านความสะอาดของสถานที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) เรียงตามลำดับดังนี้ สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา ให้ความสำคัญในการมาใช้บริการ เช่น ป้ายจราจร สถานที่จอดรถ ($\bar{X} = 4.01$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา ให้ความสำคัญในการมารับบริการ ($\bar{X} = 3.97$) อยู่ในระดับมาก สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีสถานที่ที่สะอาด สวยงาม ($\bar{X} = 3.79$) อยู่ในระดับมาก ห้องน้ำของสำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา สะอาด และเพียงพอ สำหรับผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.73$) อยู่ในระดับมาก และสำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีที่พักรอสำหรับผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.45$) อยู่ในระดับมาก

ตาราง 9 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกรายข้อ ด้านการประสานงาน (N= 370)

การประสานงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ย (\bar{X})	ระดับ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยาให้ความสะดวกในการขอพบเจ้าหน้าที่เมื่อมารับบริการ	85 (23.0)	68 (18.4)	180 (48.6)	34 (9.2)	3 (0.8)	3.54	มาก
2. สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำปรึกษา และแนะนำการรับบริการ	67 (18.1)	121 (32.7)	144 (38.9)	31 (8.4)	7 (1.9)	3.57	มาก
3. สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา มีการประสานงานและติดตามผู้รับบริการ ในกรณีที่ได้นัดหมายไว้	81 (21.9)	91 (24.6)	153 (41.4)	41 (11.1)	4 (1.1)	3.55	มาก
4. สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีระบบการประสานงานภายในที่ดีของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแต่ละงาน	41 (11.1)	132 (35.7)	158 (42.7)	38 (10.3)	1 (0.3)	3.47	มาก
5. สำนักงานเทศบาลมีเจ้าหน้าที่ที่มีน้ำใจไมตรีพร้อมให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ	63 (17.0)	85 (23.0)	172 (46.5)	50 (13.5)	-	3.44	มาก
รวมเฉลี่ย						3.51	มาก

จากตาราง 9 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ด้านการประสานงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$) เรียงตามลำดับดังนี้ สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำปรึกษาและแนะนำการรับบริการ ($\bar{X}=3.57$) รองลงมาคือ มีการประสานงานและติดตามผู้รับบริการในกรณีที่ได้นัดหมายไว้ ($\bar{X}=3.55$) ให้ความสะดวกในการขอพบเจ้าหน้าที่เมื่อมารับบริการ ($\bar{X}=3.54$) มีระบบการประสานงานภายในที่ดีของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแต่ละงาน ($\bar{X}=3.47$) และสำนักงานเทศบาลมีเจ้าหน้าที่ที่มีน้ำใจไมตรีพร้อมให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.44$)

ตาราง 10 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกรายข้อ ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ (N = 370)

อรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับ พึงพอใจ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา มีการพูดจาสุภาพ	108 (29.2)	96 (25.9)	126 (34.1)	34 (9.2)	6 (1.6)	3.72	มาก
2. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา ให้การบริการด้วยความเต็มใจ	94 (25.4)	69 (18.6)	170 (45.9)	37 (10.0)	-	3.59	มาก
3. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา ให้ความสนใจ ใส่ใจในปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ	72 (19.5)	106 (28.6)	143 (38.6)	47 (12.7)	2 (0.5)	3.54	มาก
4. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	69 (18.6)	105 (28.4)	161 (43.5)	32 (8.6)	3 (0.8)	3.55	มาก
5. เจ้าหน้าที่ของฝ่ายทะเบียนและบัตรมีน้ำใจไมตรีเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น มีน้ำดื่มและขนมไว้บริการประชาชน เป็นต้น	123 (33.2)	75 (20.3)	139 (37.6)	23 (6.2)	10 (2.7)	3.75	มาก
รวมเฉลี่ย						3.63	มาก

จากตาราง 10 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.63$) เรียงตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของฝ่ายทะเบียนและบัตรมีน้ำใจไมตรีเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น มีน้ำดื่มและขนมไว้บริการประชาชน เป็นต้น ($\bar{X}=3.75$) รองลงมา มีการพูดจาสุภาพ ($\bar{X}=3.72$) ให้การบริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X}=3.59$) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X}=3.55$) และให้ความสนใจ ใส่ใจในปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.54$)

ตาราง 11 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกรายข้อ ด้านการให้บริการข้อมูล (N = 370)

การให้บริการข้อมูล	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับ พึงพอใจ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1. สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา ให้บริการ ข้อมูลที่รวดเร็ว	137 (37.0)	89 (24.1)	109 (29.5)	32 (8.6)	3 (0.8)	3.88	มาก
2. สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา มีการให้ คำแนะนำข้อมูลอย่างละเอียดถี่ถ้วน	147 (39.7)	88 (23.8)	115 (31.1)	20 (5.4)	-	3.98	มาก
3. สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา มีการ ให้บริการข้อมูลอย่างเที่ยงตรงและแม่นยำ	138 (37.3)	99 (26.8)	96 (25.9)	35 (9.5)	2 (0.5)	3.91	มาก
4. สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีความ โปร่งใสในการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน	139 (37.6)	66 (17.8)	141 (38.1)	23 (6.2)	1 (0.3)	3.86	มาก
5. สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา มีการ ให้บริการข้อมูลอย่างเป็นขั้นตอน	110 (29.7)	111 (30.0)	121 (32.7)	28 (7.6)	-	3.82	มาก
รวมเฉลี่ย						3.89	มาก

จากตาราง 11 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ด้านการให้บริการข้อมูลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$) เรียงตามลำดับดังนี้ สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา มีการให้คำแนะนำข้อมูลอย่างละเอียดถี่ถ้วน ($\bar{X}=3.98$) รองลงมาคือ มีการให้บริการข้อมูลอย่างเที่ยงตรงและแม่นยำ ($\bar{X}=3.91$) ให้บริการข้อมูลที่รวดเร็ว ($\bar{X}=3.88$) มีความโปร่งใสในการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน ($\bar{X}=3.86$) และมีการให้บริการข้อมูลอย่างเป็นขั้นตอน ($\bar{X}=3.82$)

ตาราง 12 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกรายข้อ ด้านคุณภาพของการบริการ (N = 370)

คุณภาพของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา มีการจัดลำดับการให้บริการ	155 (41.9)	120 (32.4)	81 (21.9)	13 (3.5)	1 (0.3)	4.12	มาก
2. สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา มีการบริการอย่างรวดเร็ว เช่น การให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) หรือการจัดประเภทการให้บริการ	118 (31.9)	93 (25.1)	126 (34.1)	32 (8.6)	1 (0.3)	3.80	มาก
3. สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา มีความละเอียดถูกต้องในการให้บริการ	87 (23.5)	75 (20.3)	163 (44.1)	44 (11.9)	1 (0.3)	3.55	มาก
4. สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา มีความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ เช่น การแต่งกาย การแสดงตัว เป็นต้น	91 (24.6)	73 (19.7)	164 (44.3)	35 (9.5)	7 (1.9)	3.56	มาก
5. สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา มีความยุติธรรมในการให้บริการ	77 (20.8)	105 (28.4)	154 (28.4)	30 (8.1)	4 (1.1)	3.60	มาก
รวมเฉลี่ย						3.73	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ด้านคุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$) เรียงตามลำดับดังนี้ สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา มีการจัดลำดับการให้บริการ ($\bar{X}=4.12$) รองลงมา มีการบริการอย่างรวดเร็ว เช่น การให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) หรือการจัดประเภทการให้บริการ ($\bar{X}=3.80$) มีความยุติธรรมในการให้บริการ ($\bar{X}=3.60$) มีความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ เช่น การแต่งกาย การแสดงตัว เป็นต้น ($\bar{X}=3.56$) และมีความละเอียดถูกต้องในการให้บริการ ($\bar{X}=3.55$)

ตาราง 13 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกรายข้อ ด้านค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ (N = 370)

%	ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับ พื ง พ อ ใจ
		ม ก ที่ สุด	ม ก	ป าน ก ล าง	น ้อย	น ้อย ที่ สุด		
1.	เจ้าหน้าที่ที่คิดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีความชัดเจนและเหมาะสมตามประเภทงาน	99 (26.8)	89 (24.1)	149 (40.3)	24 (6.5)	9 (2.4)	3.66	มาก
2.	เจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจนในการเขียนใบคำร้องและการรับเงินพร้อมออกใบเสร็จรับเงิน	78 (21.1)	110 (29.7)	134 (36.2)	43 (11.6)	5 (1.4)	3.58	มาก
3.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน	106 (28.6)	95 (25.7)	143 (38.6)	24 (6.5)	2 (0.5)	3.75	มาก
4.	เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกในการขอคำชี้แจงเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมการใช้บริการ	72 (19.5)	118 (31.9)	129 (34.9)	48 (13.0)	3 (0.8)	3.56	มาก
5.	เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส	141 (38.1)	68 (18.4)	128 (34.6)	25 (6.8)	8 (2.2)	3.84	มาก
รวมเฉลี่ย							3.68	มาก

จากตาราง 13 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ด้านค่าธรรมเนียมเมื่อใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.68$) เรียงตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส ($\bar{X}=3.84$) รองลงมาชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน ($\bar{X}=3.75$) คิดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีความชัดเจนและเหมาะสมตามประเภทงาน ($\bar{X}=3.66$) มีความชัดเจนในการเขียนใบคำร้องและการรับเงินพร้อมออกใบเสร็จรับเงิน ($\bar{X}=3.58$) และให้ความสะดวกในการขอคำชี้แจงเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมการใช้บริการ ($\bar{X}=3.56$)

บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา และศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา เพื่อนำไปปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยาจำนวน 370 คน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตรวัดระดับ (rating scale) และแบบสอบถามมี 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นส่วนของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ ตอนที่ 2 เป็นส่วนของข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยามีข้อคำถามรวมทั้งสิ้นจำนวน 30 ข้อ แล้วนำไปหาความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการเพื่อทดสอบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจตรงกันและได้ให้ผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่านตรวจทานหาค่าความเชื่อมั่นและหาความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งค่า IOC เท่ากับ 1.00 ทุกข้อโดยได้ทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือได้ค่า Reliability coefficients = .9411 ซึ่งเป็นค่าที่เชื่อถือได้ แสดงว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้องกันดี สามารถนำไปใช้ได้

การวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 11 โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการศึกษา

1. ผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.76 เพศชาย ร้อยละ 43.24 ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยระหว่าง 15–25 ปี ร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 26–35 ปี ร้อยละ 24.05 และอายุต่ำกว่า 15 ปี ร้อยละ 14.05 อายุ 36–45 ปี ร้อยละ 11.35 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 4,000–8,000 บาท ร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ ไม่มีรายได้ ร้อยละ 18.38 และมีรายได้ต่อเดือน 8,001–12,000 บาท ร้อยละ 11.35 อันดับสุดท้ายมีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 3.51 ด้านระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 31.89 รองลงมาได้รับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 27.84 ระดับปวส./ปวท./หรืออนุปริญญา ร้อยละ 22.43

ระดับ ม.6 หรือ ปวช. ร้อยละ 13.30 และ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 2.16 เป็นอันดับสุดท้าย ส่วนด้านมีอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง ร้อยละ 27.30 รองลงมา นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 23.78 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจของตนเอง ร้อยละ 21.62 อาชีพลูกจ้างของรัฐ ร้อยละ 18.38 และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 8.92 เป็นอันดับสุดท้ายส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดคิดเป็น ร้อยละ 41.62 รองลงมาสมรส คิดเป็นร้อยละ 40.00 หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 15.14 และหม้ายคิดเป็นร้อยละ 3.24

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ความพึงพอใจของประชาชนโดยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อจำแนก รายด้าน พบว่าด้านการให้บริการข้อมูลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมาด้านความสะดวก ของสถานที่ ($\bar{X} = 3.79$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.73$) ด้านค่าธรรมเนียมในการใช้ บริการ ($\bar{X} = 3.68$) ด้านอรรถยาของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.63$) และด้านการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 3.51$) โดยแยกเรียงตามลำดับ ดังนี้

ด้านความสะดวกของสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) เรียง ตามลำดับดังนี้ สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยาให้ความสะดวกในการมาใช้บริการ เช่น บ้าย จราจร สถานที่จอดรถ ($\bar{X} = 4.01$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา ให้ความสะดวก ในการมารับบริการ ($\bar{X} = 3.97$) อยู่ในระดับมาก สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา มีสถานที่ สะอาด สวยงาม ($\bar{X} = 3.79$) อยู่ในระดับมาก ห้องน้ำของสำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา สะอาด และเพียงพอ สำหรับผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.73$) อยู่ในระดับมากและสำนักงานเทศบาล เมืองพะเยามีที่พักรอสำหรับผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.45$) อยู่ในระดับมาก

ด้านการประสานงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เรียงตามลำดับดังนี้ สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำปรึกษาและแนะนำการรับ บริการ ($\bar{X} = 3.57$) รองลงมาคือ มีการประสานงานและติดตามผู้รับบริการในกรณีที่ได้นัดหมายไว้ ($\bar{X} = 3.55$) ให้ความสะดวกในการขอพบเจ้าหน้าที่เมื่อมารับบริการ ($\bar{X} = 3.54$) มีระบบการ ประสานงานภายในที่ดีของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแต่ละงาน ($\bar{X} = 3.47$) และสำนักงานเทศบาล มีเจ้าหน้าที่ที่มีน้ำใจไมตรีพร้อมให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.44$)

ด้านอรรถยาของผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เรียง ตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของฝ่ายทะเบียนและบัตรมีน้ำใจไมตรีเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น มีน้ำดื่มและ ขนมให้บริการประชาชน เป็นต้น ($\bar{X} = 3.75$) รองลงมา มีการพูดจาสุภาพ ($\bar{X} = 3.72$) ให้การ

บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X}=3.59$) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X}=3.55$) และให้ความสนใจใส่ใจในปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.54$)

ด้านการให้บริการข้อมูล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$) เรียงตามลำดับดังนี้ สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีการให้คำแนะนำข้อมูลอย่างละเอียดถี่ถ้วน ($\bar{X}=3.98$) รองลงมาคือ มีการให้บริการข้อมูลอย่างเที่ยงตรงและแม่นยำ ($\bar{X}=3.91$) ให้บริการข้อมูลที่รวดเร็ว ($\bar{X}=3.88$) มีความโปร่งใสในการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน ($\bar{X}=3.86$) และมีการให้บริการข้อมูลอย่างเป็นขั้นตอน ($\bar{X}=3.82$)

ด้านคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$) เรียงตามลำดับดังนี้ สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีการจัดลำดับการให้บริการ ($\bar{X}=4.12$) รองลงมา มีการบริการอย่างรวดเร็ว เช่น การให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) หรือการจัดประเภทการให้บริการ ($\bar{X}=3.80$) มีความยุติธรรมในการให้บริการ ($\bar{X}=3.60$) มีความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ เช่น การแต่งกาย การแสดงตัว เป็นต้น ($\bar{X}=3.56$) และมีความละเอียดถูกต้องในการให้บริการ ($\bar{X}=3.55$)

ด้านค่าธรรมเนียมเมื่อใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.68$) เรียงตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส ($\bar{X}=3.84$) รองลงมาชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน ($\bar{X}=3.75$) คิดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีความชัดเจนและเหมาะสมตามประเภทงาน ($\bar{X}=3.66$) มีความชัดเจนในการเขียนใบคำร้องและการรับเงินพร้อมออกใบเสร็จรับเงิน ($\bar{X}=3.58$) และให้ความสะดวกในการขอคำชี้แจงเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมการให้บริการ ($\bar{X}=3.56$)

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ตามทฤษฎีความพึงพอใจของอเดย์และแอนด์เดอ์เซน (Aday and Andersen.1975) ความพึงพอใจของประชาชน 6 ด้าน ดังต่อไปนี้

ด้านความสะดวกของสถานที่ผู้ให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา มีความพึงพอใจในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีสถานที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี เช่น เทศบาลเมืองพะเยาตั้งอยู่ในที่ที่สะดวก ในการเดินทางมารับบริการ เพราะถ้าประชาชนผู้มาใช้บริการไม่สามารถนำรถยนต์ส่วนตัวมาเองได้ ดังนั้นจึงมีช่องทางให้เดินมาใช้บริการอย่างง่ายดาย กล่าวคือ สามารถขึ้นรถโดยสารประจำทาง หรือนั่งมอเตอร์ไซด์รับจ้างมาใช้บริการได้

อย่างสะดวกสบาย นอกจากนี้เทศบาลเมืองพะเยายังมีสถานที่สะอาด สวยงาม และที่พักผ่อน สำหรับผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุบรรณ สุรนนท์ชนก (2545) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาพานจากกลุ่มตัวอย่าง 150 คนที่มารับบริการตั้งแต่เดือนธันวาคม 2545 ถึงเดือนเมษายน 2546 พบว่าผู้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาพาน รวมทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ คือ สถานที่ตั้งของของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ตั้งอยู่ในศูนย์กลางสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีร้านอาหารบริการ ราคาถูก สะอาดและถูกหลักอนามัย

ด้านการประสานงานผู้ให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา มีความพึงพอใจในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา ได้จัดรูปแบบการให้บริการไปในรูปแบบเดียวกัน คือ ประชาชนต้องได้รับความสะดวกในการมาใช้บริการ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำปรึกษา แนะนำเบื้องต้นได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะต้องรอบรู้ทุกเรื่องในสำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา เช่น การถ่ายบัตรประชาชน ควรเตรียมเอกสารอะไรบ้าง การขอคัดลอกสำเนาทะเบียนบ้าน ควรไปติดต่อที่เจ้าหน้าที่ท่านใด เพื่อความสะดวกของประชาชนที่มาใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีวัลลา ราชบุรุษ (2547) ได้ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการในฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแจ้ห่มและศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ งานบริการในฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแจ้ห่ม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ที่มารับบริการในฝ่ายทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแจ้ห่ม ความพึงพอใจด้านการประสานงานในการให้บริการพึงพอใจมาก คือ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยให้คำปรึกษา และแนะนำการรับบริการ รวมทั้งมีการประสานงานและติดตามผู้รับบริการที่ได้นัดหมายไว้และบุคลากรในแต่ละงานมีการประสานงานปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

ด้านอธยาศัยของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา มีความพึงพอใจในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา มีการพูดจาสุภาพ ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ กล่าวคือ ในงานสายบริการควรทำมาจากใจผลที่ออกมา ก็จะออกมาเป็นผลที่ดีเสมอ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลเมืองพะเยาทุกคนมีทักษะการให้บริการเป็นอย่างดี มีน้ำใจ ไม่ตรีเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น มีน้ำดื่มเย็น ๆ เตรียมไว้สำหรับผู้มาใช้บริการเป็นประจำ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีวัลลา ราชบุรุษ (2547) ได้ศึกษาข้อมูลพื้นฐาน

ของผู้รับบริการในฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแจ้ห่ม และศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการในฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแจ้ห่ม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ที่มารับบริการในฝ่ายทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแจ้ห่ม ความพึงพอใจด้านอรรถาศัยของผู้ให้บริการในการให้บริการพึงพอใจมาก คือ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พูดจาสุภาพ ให้ความสนใจในปัญหาของผู้รับบริการและพร้อมให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง

ด้านการให้บริการข้อมูลผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา มีความพึงพอใจในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา มีการให้บริการข้อมูลอย่างรวดเร็ว เที่ยงตรง แม่นยำ และมีการให้บริการข้อมูลอย่างเป็นขั้นตอน โดยอ้างอิงจากข้อมูลที่เก็บไว้ในแต่ละด้าน ทั้งข้อมูลด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ข้อมูลด้านการเงินการคลัง ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ข้อมูลด้านสังคม เป็นต้น ทั้งนี้ในการให้บริการข้อมูลนั้น ยังสามารถดูได้จากเว็บไซต์ของสำนักงานเทศบาลเมืองพะเยาได้และมีการอัปเดตข้อมูลที่ถูกต้องเป็นประจำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสัญญาชัย วัฒนาและมลวิมลย์ ยุติธรรม (2538) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการสาธารณสุขของประชาชนจังหวัดชลบุรีโดยการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการโรงพยาบาลศูนย์ 50 ครอบครัว โรงพยาบาลชุมชน 80 ครอบครัวและผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัย 430 ครอบครัว พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการตรงต่อเวลา การเอาใจใส่ การกระตือรือร้นและความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีคือมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ สามารถให้คำปรึกษาในข้อปัญหาของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีและให้บริการด้วยความรวดเร็ว

ด้านคุณภาพบริการ ผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยาจังหวัดพะเยา มีความพึงพอใจในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) จึงสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว มีความยุติธรรมในการให้บริการ กล่าวคือ ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน ใครมาทีหลังก็ต้องเข้าคิวรอ เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพตามแบบฟอร์มของสำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา ด้วยเหตุผลหลายด้านมาประกอบกันจึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุบรรณ สุรนนท์ชนก (2545) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาพาน จากกลุ่มตัวอย่าง 150 คน ที่มารับบริการตั้งแต่เดือนธันวาคม 2545 ถึงเดือนเมษายน 2546 พบว่าผู้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาพานรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยเฉพาะด้านคุณภาพของการบริการ คือ ผู้ใช้บริการของเทศบาล

เมืองพะเยามีความเชื่อมั่นในเอกสารหลักฐานที่ออกให้โดยของเทศบาลเมืองพะเยาว่ามีความถูกต้องและใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงต่อบุคคลภายนอกได้เป็นอย่างดี

ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อรับบริการผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา มีความพึงพอใจในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้ถือก็ปราชัยได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำชี้แจงเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการได้อย่างละเอียดและมีการอธิบายเสร็จ รับเงินทุกครั้งเมื่อมีการชำระค่าบริการ จึงทำให้ผู้มาใช้บริการมีความสะดวกในการเตรียมค่าใช้จ่ายมาให้เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีวัลลา ราชบุรุษ (2547) ได้ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการในฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแจ้ห่ม และศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการในฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแจ้ห่ม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ที่มารับบริการในฝ่ายทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแจ้ห่ม ความพึงพอใจด้านความสะดวกในการให้บริการพึงพอใจมาก คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำชี้แจงเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการได้อย่างละเอียดและมีการอธิบายเสร็จ รับเงินทุกครั้งเมื่อมีการชำระค่าบริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านการให้บริการข้อมูล ควรฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรู้ความชำนาญในงานทุกด้านของของเทศบาลเมืองพะเยา เพื่อสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม
2. ด้านความสะดวกของสถานที่ ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งน้ำให้มากขึ้นเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ
3. ด้านอัตรากำลังผู้ให้บริการ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษาและตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นก่อนรับบริการ
4. ด้านการประสานงาน ควรเพิ่มการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
5. ด้านค่าธรรมเนียมค่าใช้จ่ายควรมีตารางแสดงรายละเอียดค่าธรรมเนียมการใช้บริการด้านต่าง ๆ ให้ชัดเจน
6. ด้านคุณภาพการบริการควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการและควรศึกษาระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ One Stop Service เพื่อสามารถ

ให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีประสิทธิภาพและเป็นธรรมซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาและจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา เป็นประจำทุกปี
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาคั้งนี้





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- นันทวัฒน์ วัฒนรุ่งเรือง. (2532). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน จังหวัดพิจิตร**. วิทยานิพนธ์ รป.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ลนดา โชติมุกตะ. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการ**. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- บุษกร พงษ์ชวลิต. (2541). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการ**. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วีรพล รัตนภาสกร. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลเมืองชลบุรี**. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วรรณวดี พูนพอกสิน. (2541) **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในโครงการบัตรประกันสุขภาพ จังหวัดนนทบุรี**. วิทยานิพนธ์ สส.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- วิภา ตูรงค์พิศิษฐ์กุล. (2525) **ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการของโรงพยาบาลราชวิถีกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- ศรียัลลา ราชบุรุษ. (2546) **การศึกษาความพึงพอใจในการบริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง**. ภาคนิพนธ์ ศศ.บ., มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- สมเดช มุงเมือง. (2546) **จิตวิทยาการบริการ**. สถาบันราชภัฏเชียงราย: โรงพิมพ์สยามโซเซียลและการพิมพ์เชียงราย.
- สมพงษ์ อุดมวัฒนานันท์. (2545) **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาลฝางอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ รป.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์วิทยาเขตลำพูน, ลำพูน.
- สัญญาชัย วัฒนา และมลิวัดย์ ยุติธรรม. (2538). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการสาธารณสุขของประชาชน จังหวัดชลบุรี** วิทยานิพนธ์ รป.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

สุบรรณ สุรพันธ์ชนก. (2546) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดเชียงราย สาขาพาน. (2546) ภาควิชาคณิศร ศศ.บ. มหาวิทยาลัยนเรศวร, วิทยา
เขตสารสนเทศพะเยา.

อรพินท์ บุญนาคและอัจฉรา. (2538) สรุปผลการศึกษาเบื้องต้นโครงการศึกษาความพึงพอใจ
และความต้องการของประชาชนต่อศูนย์บริการสาธารณสุขและโรงพยาบาลชุมชน
ในสังกัดกรุงเทพมหานคร. สถาบันประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
กรุงเทพฯ.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

คำชี้แจง ในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้ สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ในด้านการให้บริการจำนวน 6 ด้าน คือ ด้านความสะอาดของสถานที่ ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการข้อมูล ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านค่าธรรมเนียมการให้บริการและอาชีพ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา

ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ตามความเป็นจริง โดยคำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับไว้ใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้นและขอขอบพระคุณ อย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ ในความอนุเคราะห์ของท่าน

นางสาวปริยาภรณ์ ปั่นอิม

นิสิตปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

มหาวิทยาลัยพะเยา

.....

..

แบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการศึกษาเรื่อง สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา มหาวิทยาลัยพะเยา ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดนี้ใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

ดังนั้น จึงขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถาม ตามความคิดเห็นและความรู้สึกที่เป็นความจริงมากที่สุดทุกข้อ กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ
 1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 21 – 30 ปี
 3. 31 – 40 ปี 4. 41 – 50 ปี
 5. มากกว่า 50 ปี

3. รายได้
 1. 4,000 – 8,000 บาท 2. 8,001 – 12,000 บาท
 3. 12,001 – 20,000 บาท 4. มากกว่า 20,000 บาท

4. ระดับการศึกษา
 1. ต่ำกว่าระดับ ม.6 / ปวช. 2. ม. 6 หรือ ปวช.
 3. ปวส. หรือ ปวท. หรืออนุปริญญา 4. ปริญญาตรี
 5. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ
 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ค้าขาย/ธุรกิจของตนเอง
 3. เกษตรกร/รับจ้าง 4. ลูกจ้างของรัฐ
 5. อื่น ๆ

6. สถานภาพ

1. โสด2. แต่งงาน3. แยกกันอยู่4. หม้าย5. หย่าร้าง6. อื่นๆ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ในแต่ละด้าน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ปัจจัยด้านความสะดวกของสถานที่					
1.1) สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
1.2) สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยาให้ความสะดวกในการมาใช้บริการ เช่น บ้ายจรรยา สถานที่จอดรถ					
1.3) สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีสถานที่ที่สะอาด และสวยงาม					
1.4) สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ สำหรับผู้มาใช้บริการ					
1.5) สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีที่พักรอสำหรับผู้มาใช้บริการ					
2. ด้านการติดต่อประสานงาน					
2.1) สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา ให้ความสะดวกในการขอพบเจ้าหน้าที่เมื่อมารับบริการ					
2.2) สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์คอยให้คำปรึกษาและแนะนำการรับบริการ					
2.3) สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีการประสานงาน และติดตามผู้รับบริการในกรณีที่ได้นัดหมายไว้					
2.4) สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีระบบการประสานงานภายในที่ดีของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแต่ละงาน					
2.5) สำนักงานเทศบาลมีเจ้าหน้าที่ที่มีน้ำใจไมตรี พร้อมให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ					
3. ปัจจัยด้านอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1) เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีการพูดจาสุภาพ					
3.2) เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลเมืองพะเยาให้การบริการด้วยความเต็มใจ					
3.3) เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา ให้ความสนใจ ใส่ใจในปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.4) เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3.5) เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา มีน้ำใจไมตรีเล็กน้อย เช่น มีน้ำดื่มและขนมไว้บริการประชาชน เป็นต้น					
4. ด้านการให้บริการข้อมูล					
4.1) สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีการให้บริการข้อมูลที่รวดเร็ว					
4.2) สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีการให้คำแนะนำข้อมูลอย่างละเอียดถี่ถ้วน					
4.3) สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีการให้บริการข้อมูลอย่างเที่ยงตรงและแม่นยำ					
4.4) สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีความโปร่งใสในการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน					
4.5) สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีการให้บริการข้อมูลอย่างเป็นขั้นตอน					
5. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ					
5.1) สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีการจัดลำดับการให้บริการ					
5.2) สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีการบริการอย่างรวดเร็ว เช่น การให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (one stop service) หรือการจัดประเภทการให้บริการ					
5.3) สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีความละเอียดถูกต้องในการให้บริการ					
5.4) สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ เช่น การแต่งกายการแสดงตัว เป็นต้น					
5.5) สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยามีความยุติธรรมในการให้บริการ					
6. ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ					
6.1) เจ้าหน้าที่ที่คิดค่าธรรมเนียมต่างๆมีความชัดเจนและเหมาะสมตามประเภทงาน					
6.2) เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการเขียนใบคำร้องและการรับเงินพร้อมออกใบเสร็จรับเงิน					
6.3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมต่างๆ ได้อย่างชัดเจน					
6.4) เจ้าหน้าที่ ให้ความสะดวกในการขอคำชี้แจงเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมการให้บริการ					
6.5) เจ้าหน้าที่ มีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม



ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล นางสาวปริยาภรณ์ ปั่นอิม
วัน เดือน ปี เกิด 3 เมษายน 2531
ที่อยู่ปัจจุบัน 209 หมู่12 ตำบลชมพู อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 52000
โทรศัพท์ 08-3861-1853, 08-2181-
E-mail address: faifie@hotmail.com
ที่ทำงานปัจจุบัน สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง
อำเภอองาว จังหวัดลำปาง 52110 โทรศัพท์ 0-5426-1552
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน เจ้าพนักงานธุรการ ระดับ 4
ประสบการณ์การทำงาน
พ.ศ. 2555 เจ้าพนักงานธุรการ ระดับ 4
ประวัติการศึกษา
พ.ศ. 2553 ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัย
นเรศวรพะเยา

