

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ธีรวัฒน์ สดใส

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการเมืองการปกครอง

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

สิงหาคม 2561

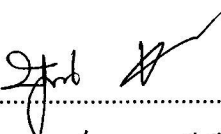
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ ชีรวัดน์ สดใส ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเมืองการปกครอง ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โภชิสว่าง)


คณะกรรมการสอบปากเปล่า


..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญอริ อีหมะ)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร ต้นศิริคงคล)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โภชิสว่าง)

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเมืองการปกครอง ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีชร)

วันที่..... 17 เดือน..... สิงหาคม..... พ.ศ..... 2561

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ
แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่ง จาก รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โปธิสว่าง อาจารย์ที่ปรึกษา
หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญอริ ยีหมะ ประธานกรรมการสอบงานนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร ต้นศิริคงคล ดร.โชติสา ขาวสนิท และดร.สกลฤดี อีสริยานนท์ ซึ่งทำให้
ผู้วิจัยได้รับทราบแนวทางในการศึกษาค้นคว้างานนิพนธ์อย่างถูกต้องสมบูรณ์ จึงขอกราบ
ขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้อำนวยการสำนักงานการ
ช่างผู้อำนวยการกองในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผู้อำนวยการสถานศึกษาโรงเรียน
ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูล
ขอขอบพระคุณ นายชาญชัย มนต์วิเศษ ที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของ
เครื่องมือ และผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความกรุณา
อนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นให้การดำเนินการวิจัยให้สำเร็จลุล่วง
ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาพระคุณของบิดา มารดา
และครูอาจารย์ทุกท่าน

ธีรวัฒน์ สดใส

59910160: กลุ่มวิชา: การเมืองการปกครอง; ร.ม. (การเมืองการปกครอง)

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ/ ผู้รับบริการ/ องค์การบริหารส่วนจังหวัด/ ชลบุรี/

ธีรวัฒน์ สดใส: ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี (SATISFACTION OF SERVICE RECIPIENTS FROM DIVISION OF PERSONNEL. CHONBURI PROVINCIAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ไพฑูรย์ โปธิสว่าง, ร.ด., 79 หน้า. ปี พ.ศ. 2561.

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ ข้าราชการ ข้าราชการครู ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 297 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ โดยการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกองการเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ ควรปรับปรุงระบบการให้ข้อมูลและจัดทำขั้นตอนการปรับปรุงตำแหน่ง หรือกระบวนการต่าง ๆ ให้ชัดเจน ระยะเวลาในการดำเนินการ รวมไปถึงรูปแบบและลักษณะของการปรับปรุงตำแหน่งในแต่ละลำดับขั้น

59910160: MAJOR: POLITICS AND GOVERNMENTS; M.POL.SC.

(POLITICS AND GOVERNMENTS)

KEYWORDS: SATISFACTION/ CLIENT/ PROVINCIAL ADMINISTRATIVE

ORGANIZATION/ CHONBURI

THIRAWAT SODSAI: SATISFACTION OF SERVICE RECIPIENTS FROM
DIVISION OF PERSONNEL. CHONBURI PROVINCIAL ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION. ADVISOR: PAITHOON BHOTHISAWANG, D.Pol.Sc., 79 P. 2018.

Studying Satisfaction of service recipients from the staff. Management Organization Chonburi Province The purpose is to study the level of satisfaction. And to compare the level of Satisfaction of service recipients from staff. Classified by personal factors, is sex, age, education Marital Status and average monthly income. The study population consisted of government officials, government officials, regular employees and employees of Chonburi Provincial Administrative Organization. Samples used in this study were 297 persons. The tool used to collect data was a questionnaire. The result of this study found as follow: Satisfaction of service recipients from staff the overall level is very high. When considered by aspects the mean scores were at a high level in all aspects the average from descending the side with the highest average rating is service officer, the use of modern technology in service, service stage, the speed of service, and service facilities respectively. shows that the satisfaction of the personnel by testing the hypothesis. with the differences of sex, age, education level, marital status, and estimate salary is not different by the statistic at .05 level. It does not follow the set assumptions.

The suggestion from the research is to improve the information system and improve the positioning process. The process is clear. Processing time Including the style and style of positioning in each rank.

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิด เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	17
การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New public management)	22
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	37
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
การสุ่มตัวอย่าง.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
4 ผลการวิจัย.....	45
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	47
ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดชลบุรี.....	49
ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	57
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการของกองการ เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี.....	63
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	64
สรุปผลการวิจัย.....	64
การอภิปรายผลการวิจัย.....	65
ข้อเสนอแนะ.....	70
บรรณานุกรม.....	72
ภาคผนวก.....	74
ประวัติโดยย่อของผู้วิจัย.....	79

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิซเบิร์ก (Federick Herzberg).....	13
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	47
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีในภาพรวม.....	49
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการ เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	50
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการ เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ.....	51
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้า หน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ.....	53
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการ เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	55
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการ เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ด้านการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการ ให้บริการ.....	56
9 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ.....	57
10 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ.....	58
11 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	59
12 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
13	การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....61
14	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....62

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 ความต้องการตามลำดับขั้นหรือทฤษฎีการจูงใจของอับราฮัม มาสโลว์.....	10
2 ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีการจูงใจที่เน้นปัจจัยของมาสโลว์ อัลเดอร์เฟอร์ เฮอรัชเบิร์ก และแมคเคลแลนด์.....	16
3 โครงสร้างองค์การบริหารจังหวัดชลบุรี.....	29
4 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	37

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 ตามที่ระบุในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น จะเห็นได้ว่าจะต้องมีการจัดทำกฎหมายรองรับเกิดขึ้น เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่ อำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอิสระในการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็น เพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแตกต่างกว่ารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 และพุทธศักราช 2550 ที่กำหนดรายละเอียดอย่างชัดเจนว่าจะต้องทำกฎหมายท้องถิ่นใด แต่ในรัฐธรรมนูญฉบับนี้เน้นให้ทำกฎหมายรองรับตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด ดังนั้นในการจัดทำกฎหมายรองรับดังกล่าว จะต้องได้รับข้อเสนอจากประชาคมท้องถิ่นทั้งหลายรวมทั้งสมาคมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บุคลากรของท้องถิ่นในการร่วมกันจัดทำข้อเสนอเบื้องต้น ในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความร่วมมือของหลายฝ่าย เช่น วงการวิชาการท้องถิ่น ผู้ทรงคุณวุฒิ และสื่อมวลชนด้านท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อรณรงค์ให้มีการขับเคลื่อนกฎหมายท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญนี้ โดยให้เป็นไปตามหลักการและเป้าหมายของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวน และความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกันด้วย

การปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่ใกล้ชิดของประชาชน สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีส่วนร่วมได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งยังเป็นบทเรียนรู้เริ่มต้นแก่ประชาชนที่จะเข้าถึงการเมืองการปกครองในระดับชาติต่อไป หรืออีกนัยหนึ่งคือ การปกครองระดับชาติจะก้าวหน้ามีคุณภาพเป็นเช่นไร ย่อมขึ้นอยู่กับฐานคุณภาพของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่หนุนส่งขึ้นมา ฐานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มั่นคงย่อมค้ำจุนหนุนเนื่องให้การเมืองระดับชาติ

มีความเข้มแข็ง ก้าวหน้า และยั่งยืน สามารถนำพาประชาชนและประเทศชาติให้มีความมั่นใจ ปลอดภัย และมั่นคงได้

ในแง่การเปลี่ยนแปลงการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา ซึ่งมีคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เข้ามาบริหารประเทศ โดยมี วิสัยทัศน์ มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน มีภารกิจในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหา จัดระบบ ปรับเปลี่ยนทิศทางการพัฒนาประเทศไทยในระยะยาว ให้สามารถสร้างโอกาส ในการแข่งขันในเวทีโลก และรับมือกับกระแสโลกาภิวัตน์ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อีกทั้งเร่ง แก้ปัญหาที่สำคัญของระบบราชการไทย คือความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล เน้นย้ำให้ภาครัฐปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ประกอบกับสถานการณ์ปัจจุบัน องค์กรภาครัฐภายใต้บริบทของการ จัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management) ได้มีการนำเอาแนวคิดทางการตลาดมาใช้ เพื่อให้หน่วยงานราชการดำเนินบทบาทในการให้บริการสาธารณะแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีระบบ เน้นผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (Result oriented) เน้นธรรมาภิบาล (Good Governance : GG) และ มุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างมี ประสิทธิภาพโดยการจัดการภายใต้แนวคิดดังกล่าวนี้ได้มีการปรับกระบวนการขั้นตอนในการบริหารงาน จากเดิมที่ผู้รับบริการเป็นแค่เพียงผู้จ้ดรับบริการที่รัฐจัดให้ มาเป็นลูกค้าที่องค์กรภาครัฐพึงให้ ความสนใจ ในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และที่สำคัญคือการ ให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้นจำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service quality) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากผู้รับบริการที่มาใช้บริการมักมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี ที่สอดคล้องกับ ความ ต้องการ โดยหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องตระหนักถึงในเรื่องเวลาที่ผู้รับบริการต้อง สูญเสียไปในการมาติดต่อขอรับบริการ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากหน่วยงานภาครัฐ

จากเหตุผลดังกล่าว กองการเจ้าหน้าที่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จึงต้องมีส่วน ช่วยกันอย่างเต็มความสามารถในการส่งเสริม สนับสนุน พัฒนา บุคลากรขององค์กรบริหารส่วน จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นผู้รับบริการโดยตรง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาในระดับท้องถิ่นตาม นโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม และเพื่อ การพัฒนาต่อไปในระดับชาติ โดยให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการ ปฏิบัติงาน ตลอดจนคุณภาพในการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ผู้วิจัยจึงต้องการทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ และต้องการ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อนำผลการ

ศึกษาวิจัยไปปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพ นำไปสู่การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ในครั้งนี

คำถามการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับใด
2. ผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ แตกต่างกันหรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน
5. ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีเนื้อหาการศึกษาประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ
3. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการให้บริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการในพื้นที่จังหวัดชลบุรี มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการ ข้าราชการครู ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ที่รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำนวนทั้งสิ้น 1,199 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2561 ถึง เดือนมิถุนายน 2561 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 5 เดือน

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

องค์การบริหารส่วนจังหวัด หมายถึง หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งตราขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มีฐานะเป็นนิติบุคคล

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ที่ตั้งเลขที่ 333/ 555 ถนนนารมณตเสวี 1 ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี รหัสไปรษณีย์ 20000

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการตอบสนองในสิ่งที่รู้สึก สิ่งที่ต้องการตามความปรารถนาของผู้ที่มารับบริการ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีขั้นตอนการปฏิบัติงานแสดงเป็นแผนผังคิดไว้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่มี

การแจ้งขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ผู้รับบริการทราบ มีการให้บริการตามลำดับก่อน/ หลัง และมีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานตามความจำเป็น หรือความเหมาะสม

ความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้รับบริการต่อความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น ให้บริการรวดเร็ว เสร็จทันตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย ไม่ต้องรอคอยนาน แจ้งระยะเวลาในการรอคอยในการบริการให้ทราบ ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดข้อผิดพลาด กรณีงานที่ต้องติดตามผลมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าโดยเร็ว

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่กองการเจ้าหน้าที่จัดเตรียมไว้ เช่น มีที่นั่งคอยระหว่างรอรับบริการจำนวนเพียงพอ มีอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ รวมถึงมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น มีน้ำดื่มให้บริการ มีจุดแจกเอกสารประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือแผ่นพับเกี่ยวกับงานบุคคล มีกล่องใส่ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับงานบุคคลให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติราชการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และรอยยิ้ม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจ สามารถชี้แจง อธิบาย และตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ให้บริการที่ดีด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกร้องผลประโยชน์

ความพึงพอใจด้านการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้รับบริการต่อการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการให้บริการ เช่น มีการแนะนำการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้ผู้รับบริการทราบ มีอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่ให้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องแฟกซ์ ที่มีจำนวนเพียงพอ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีการใช้สังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social network) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการมีช่องทางการร้องเรียน เสนอแนะ หรือประชาสัมพันธ์ข่าวสารการบริหารงานบุคคลผ่านทางเว็บไซต์

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

เพศ หมายถึง ลักษณะทางร่างกายที่บ่งบอกเพศสภาพของผู้ที่ทำการตอบแบบสอบถาม โดยสามารถตรวจสอบได้จากบัตรประจำตัวประชาชน แบ่งออกเป็น 2 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุปัจจุบันของผู้ที่ทำการตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็นช่วงอายุ ได้แก่ อายุไม่เกิน 28 ปี อายุ 29-39 ปี อายุ 40-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ที่ทำการตอบแบบสอบถาม แบ่งการศึกษาเป็นระดับต่าง ๆ ได้แก่ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (ประถมศึกษา, มัธยมศึกษา, ปวช./ปวส.) ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

สถานภาพการสมรส หมายถึง สถานภาพการสมรสปัจจุบันของผู้ที่ทำการตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น โสด สมรส หย่าร้าง

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง รายได้หรือค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานต่อเดือนของผู้ที่ทำการตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น ต่ำกว่า 15,060 บาท, 15,061-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
2. นำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน และรูปแบบการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้น
3. นำผลการศึกษาที่ได้ไปเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ รวมถึงทัศนคติที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด เกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาในมิติความพึงพอใจในการรับบริการ

ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจเป็นจำนวนมาก ซึ่งผู้วิจัยรวบรวมโดยสังเขป ดังนี้

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p. 45 อ้างถึงใน ดวงพร วายลม, 2558) ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า ความรู้สึกพึงพอใจหรือผิดหวังอันเกิดจากการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับความคาดหวัง ถ้าการปฏิบัติงานไม่ถึงความคาดหวังของลูกค้าจะไม่พอใจ ถ้าการปฏิบัติงานเท่ากับความหมายของลูกค้าก็พอใจ ถ้าการปฏิบัติงานสูงเกินความคาดหวัง ลูกค้าก็จะพอใจหรือยินดีเป็นอย่างยิ่ง

วรูม (Vroom, 1964, p. 8 อ้างถึงใน ชลิต แอบเพชร, 2558) ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคดีด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคดีด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

กู๊ด (Good, 1973, p. 320 อ้างถึงใน ดวงพร วายลม, 2558) ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า คุณภาพหรือระดับของความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อกิจกรรมนั้น ๆ

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า คำว่าพึง เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่ายอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า พอใจ หมายถึง สมชอบ ชอบใจ

อุทัย หิรัญโต (2523, หน้า 272 อ้างถึงใน ชลิต แอบเพชร, 2558) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจ ชอบใจ หรือความรู้สึกผิดหวัง อันเกิดจากการได้รับการตอบสนอง หรือไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการ

การวัดระดับความพึงพอใจ

การวัดระดับความพึงพอใจทำได้หลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเหมาะสม ความสะดวก หรือจุดมุ่งหมายของการวัด ซึ่งจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือ (ภนิตา ชัยปัญญา, 2541 อ้างถึงใน ชลิต แอบเพชร, 2558) ได้แก่การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต กรณีนี้ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามในการวัดระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจ เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ เป็นทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ที่เกี่ยวกับลักษณะ และความต้องการของบุคคล สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

ความหมายของการจูงใจ (Motivation)

“การจูงใจคือแรงขับเคลื่อนให้ทำงาน” ศาสตราจารย์ ดันจ็อยฮวด กล่าวไว้ในหนังสือตำรา Management of business (Chua Joon Eng, 1994, p. 200 อ้างถึงใน บรรยงค์ ไตจินดา, 2542, หน้า 249)

“การจูงใจ เป็นแรงกำลังชุดหนึ่ง (The set of forces) ซึ่งทำให้คนปฏิบัติงานไปในทิศทางที่กำหนดไว้” (Griffin, 1993, p. 558 อ้างถึงใน บรรยงค์ ไตจินดา, 2542, หน้า 249)

“การจูงใจคือ พลังขับเคลื่อน (Strength of the drive) ที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงาน”

เรื่องของการจูงใจนี้กล่าวได้ว่า เป็นผลสืบเนื่องมาจากการค้นคว้าทดลองที่เรียกว่า Hawthorne studies ที่ศาสตราจารย์เอลตัน เมโย (Elton Mayo) และคณะได้ทำการทดลองที่เมือง

ฮอธอร์น ซึ่งต่อจากนั้น ได้มีผู้คิดนำเสนอทฤษฎีในการจูงใจของพนักงานอีกหลายรูปแบบและหลักการ ดังเช่น

ทฤษฎีลำดับความต้องการหรือทฤษฎีการจูงใจของอับราฮัม มาสโลว์

(Maslow's hierarchy of needs)

ผู้เสนอทฤษฎีนี้คือ อับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (บรรยงค์ โตจินดา, 2542, หน้า 252) มีดังนี้

1. ความต้องการของคนสามารถนำมาเรียงลำดับความสำคัญได้จากความต้องการต่ำสุดไปถึงสูงสุด คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการมีชื่อเสียง และความต้องการให้เกิดความสำเร็จในชีวิต

2. ความต้องการที่ได้รับตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของคนต่อไปอีก แต่จะสามารถจูงใจได้จากความต้องการที่อยู่สูงขึ้นไปที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

3. ความต้องการของคนจะซ้ำซ้อนกับความต้องการอันหนึ่งอาจจะยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นมาได้

ในขั้นตอนนี้ ทำความเข้าใจกับความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ คือ

3.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) หมายถึง ความต้องการในปัจจุบันดำรงชีวิตเพื่อความอยู่รอด เช่น ปัจจัยสี่ หรืออาหาร น้ำ ความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายนี้จะมีผลต่อพฤติกรรมของคน คือ เมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย มาสโลว์ ได้ชี้ให้เห็นว่า บุคคลใดก็ตามที่ยังอยู่ในภาวะการฉ้อขาดแคลนอาหาร ก็จะมีความต้องการอาหารมากกว่าสิ่งอื่นใด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความปลอดภัย การเข้าสังคม ความมีชื่อเสียง หรือความสำเร็จในชีวิต คือว่าเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด (Survival)

3.2 ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety needs) หมายถึง ความต้องการที่จะให้มีความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน รวมทั้งความมั่นคงในชีวิต ทรัพย์สิน ความต้องการด้านความปลอดภัยจะอยู่ในระดับสูงขึ้นไป และจะมีความสำคัญก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการด้านความปลอดภัยจึงหมายถึง การให้ความแน่นอนในการทำงาน หรือการให้หลักประกันความมั่นคงในหน้าที่การงาน รวมทั้งในด้านการเงินแก่คนงาน ในปัจจุบันนี้ จะเห็นว่า สหภาพแรงงาน (Labor union) ต่าง ๆ จะพยายามที่จะให้เกิดการตอบสนองความต้องการในด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคงแก่คนงานให้มากขึ้น ไม่เพียงแต่ต้องการที่จะเพิ่มค่าจ้างให้สูงขึ้นเท่านั้น แต่ก็ยังมีความต้องการที่จะให้เพิ่มในด้านความมั่นคงของงาน และประโยชน์อื่น ๆ ด้วย

3.3 ความต้องการด้านสังคม (Social needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และ ความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคม ก็จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจต่อ พฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านสังคม ได้แก่ ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกของกลุ่ม หรือร่วมกับกลุ่มหรือความต้องการอยู่ร่วมกันและได้รับการยอมรับจากกลุ่มและบุคคลอื่น และมี ความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มอยู่เสมอ ความต้องการเพื่อน เป็นต้น

3.4 ความต้องการมีชื่อเสียง หรืออยากเด่นอยากดัง (Esteem needs) ความต้องการมี ชื่อเสียงนี้ เป็นความต้องการในระดับสูงขึ้นไป อันได้แก่ ความต้องการให้บุคคลอื่นยกย่อง สรรเสริญ ซึ่งจะปรากฏออกมาลักษณะของบทบาทและสถานภาพในสังคม ชื่อเสียง หรือสร้าง จุดเด่นในเรื่องต่าง ๆ

3.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs or self-fulfillment) ความต้องการประเภทนี้ เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือเป็นความต้องการที่จะอยากให้เกิด ความสำเร็จตามความคิดฝันตามอุดมการณ์ เช่น บางคนต้องการเป็นนักแสดง บางคนต้องการเป็น นักเขียนที่มีชื่อเสียง เป็นต้น



ภาพที่ 1 ความต้องการตามลำดับขั้นหรือทฤษฎีการจูงใจของอับราฮัม มาสโลว์

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ทฤษฎีการจูงใจของอับราฮัม มาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) โดยทฤษฎีเป็นการวิเคราะห์เรื่องแรงจูงใจ ความต้องการตามลำดับขั้นของมนุษย์ทุกคน ไม่ใช่ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจโดยตรง ผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่าสามารถนำมาประยุกต์ไว้เพื่ออธิบายได้ เพราะ

ทฤษฎีนี้มีสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ จะเกิดขึ้นมาอีกตามความต้องการตามลำดับขั้นต่อไป

ทฤษฎีจูงใจ ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer)

อัลเดอร์เฟอร์บอกว่าความต้องการของมนุษย์ มี 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการที่จะอยู่รอด (Existence)
2. ความต้องการที่จะมีสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness)
3. ความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้า (Growth)

แนวความคิดและทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์

1. มีขั้นตอนของความต้องการ 3 ขั้น (ERG) (บรรยงค์ โตจินดา, 2542, หน้า 259) คล้ายกับของมาสโลว์ ที่แบ่งออกเป็น 5 ขั้น ตรงที่ความต้องการพื้นฐานกับความมุ่งหวังสูงสุดในชีวิต แต่อัลเดอร์เฟอร์เน้นเรื่องความอยู่รอดมากกว่า

2. ในระหว่างดำเนินการตอบสนองความต้องการอยู่นั้น ถ้าไม่ประสบผลสำเร็จในขั้นหนึ่งขั้นใด อาจปรับขบวนการวิธีหรือย้อนกลับมาแก้ไขใหม่ได้ เช่น (a) มีทุกอย่างเพื่ออยู่รอดแต่เร่งสร้างให้สังคมยอมรับแต่ไม่สำเร็จ (b) จึงกลับมาปรับปรุงปัจจัยพื้นฐาน

ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ มีสมมติฐาน 3 ประการ เป็นปัจจัยสำคัญดังนี้

1. ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ (Need satisfaction)
2. ระดับหรือขีดขั้นของความต้องการ (Desire strength)
3. ความอดโทยหรือความไม่พึงใจที่ความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง (Need frustration)

ตัวอย่างเช่น หัวหน้าพนักงานระดับต้น มีกินมีใช้ มีบ้าน มีรถ แต่ต้องการมีเพื่อนในระดับอยู่ดีกินดี ใช้ของราคาแพง พุดคุยกันในหัวข้อติดอันดับทางเศรษฐกิจและสังคมด้วยการวิเคราะห์ทางสถิติปัญญา หัวหน้าพนักงานผู้นี้ฝันได้ไกลแต่ทำท่าจะไปไม่ถึง (a) จึงต้องหันกลับมาศึกษาต่อจากระดับ ปวส. ให้ได้ปริญญาตรี และมุ่งมั่นทำงานในปัจจุบันให้บรรลุเป้าหมายให้ได้การยอมรับในสังคม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสังคมของตนเองตาม (b) เป็นต้น

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ทฤษฎีจูงใจ ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) คล้ายกับของ Maslow สามารถนำมาประยุกต์ไว้เพื่ออธิบายว่า ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ หากระหว่างผู้ให้บริการดำเนินการตอบสนองความต้องการอยู่นั้น ถ้าไม่ประสบผลสำเร็จในขั้นหนึ่งขั้นใด อาจปรับขบวนการวิธีหรือย้อนกลับมาแก้ไขใหม่ได้

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิซเบิร์ก

เป็นทฤษฎีการจูงใจของ เฮิซเบิร์ก (Federick Herzberg) (บรรยงค์ โตจินดา, 2542, หน้า 254) หรือที่เรียกกันว่า Motivation-Hygiene theory หรือ M-H Theory หรือ Two-Factor theory of motivation และ Dual factor theory นั้น เป็นผลจากการศึกษาของเฮิซเบิร์กที่ได้ศึกษาความต้องการของบุคคลตามลำดับขั้นตามที่มาสโลว์ได้เสนอไว้ โดยเฮิซเบิร์กศึกษาเฉพาะเจาะจงลงไป คือ พิจารณาความต้องการของคนงาน ในองค์กรหรือการจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารสามารถที่จะควบคุมปัจจัยที่จะทำให้คนมีความพึงพอใจในการทำงานที่ทำได้ เฮิซเบิร์กได้ค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎีโดยสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน จาก 11 อุตสาหกรรมในพิทส์เบิร์ก เพนซิลวาเนีย แล้วทำเป็นผลงานวิจัยขึ้นมา มีสาระสำคัญ คือ

1. จะมีปัจจัยบางอย่างเกี่ยวกับงาน ซึ่งจะ使人ไม่พอใจในงานที่ทำถ้าหากสิ่งเหล่านี้ไม่มีอยู่ในการทำงาน แต่สิ่งเหล่านี้ไม่ใช่เป็นสิ่งที่จะจูงใจให้คนทำงานเพิ่มขึ้นอีก เฮิซเบิร์ก เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า Maintenance factors หรือ Hygiene factors (ภาษาไทยมีผู้แปลว่า สุขปัจจัย หรือ ปัจจัยสุขอนามัย) เป็นปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- 1.1 นโยบาย และการบริหารของบริษัท (Company policy and administration)
- 1.2 การบังคับบัญชา (Supervision)
- 1.3 ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Inter personal relations)
- 1.4 เงินเดือน (Salary)
- 1.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions)

2. จะมีปัจจัยเกี่ยวกับงานบางอย่าง ซึ่งหากว่ามีปัจจัยที่อยู่นี้จะเป็นสิ่งจูงใจหรือทำให้เกิดความพอใจในการทำงานเป็นอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตาม ถ้าหากไม่มีสิ่งเหล่านี้ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะไม่มี ความพอใจในงานที่ทำ สิ่งเหล่านี้ เฮิซเบิร์ก เรียกว่า Motivation factor เป็นปัจจัยที่จูงใจ ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นที่จะนำมาใช้จูงใจให้คนปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ปัจจัยเหล่านี้คือ

2.1 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) กล่าวคือ เมื่อบุคคลปฏิบัติงานหรือทำอะไรได้สำเร็จก็จะมีความรู้สึกภาคภูมิใจว่าได้ทำงานสำเร็จ ซึ่งจะ使人มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น

2.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับการยอมรับนับถือ ก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3 ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าอาจจะมีหลายอย่างเช่น ความก้าวหน้า ในด้านหน้าที่การงาน และเงินเดือน ซึ่งเมื่อบุคคลได้รับความก้าวหน้าก็เท่ากับได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคล

2.4 ลักษณะของงาน (The work itself) กล่าวคือ ลักษณะงานจะเป็นสิ่งที่จะจูงใจบุคคลได้ ถ้าผู้บริหารหรือหัวหน้างานได้ใช้ให้เป็นการจูงใจ เช่น การใช้เทคนิคในการมอบหมายงาน ให้งานโดยตรงกับความสามารถของบุคคล ตรงกับความชอบหรือความถนัดของคน รวมทั้งการมอบหมายงานที่มีลักษณะไม่ยากเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หรือไม่มีปริมาณมากเกินไป รวมทั้งการมอบหมายงานอย่างเป็นธรรมชาติ

2.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) กล่าวคือ บุคคลจะมีความพึงพอใจเมื่อได้รับผิดชอบที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ หากบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานแล้วจะทำให้มีความรักงาน และมีความพึงพอใจในงานอย่างยิ่งขึ้น

ตารางที่ 1 ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิซเบิร์ก (Federick Herzberg)

ทฤษฎีสองปัจจัย	
ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยสภาพแวดล้อม (Hygiene Factors)	ปัจจัยจูงใจในงาน (Motivator Factors)
คือขอบเขตสิ่งแวดล้อมของงาน	เกี่ยวข้องกับเนื้องานเป็นความพอใจ
Job context เป็นปัจจัยจำเป็น	“Job content” ได้แก่
- ค่าตอบแทนและประโยชน์ที่ถูกต้อง	- งานที่มีความหมายสำคัญต่อพนักงาน
- การตรวจสอบงานหรือนิเทศงาน	- ความรู้สึกที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน
- ความมั่นคง	- มีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น
- สภาพงาน	- มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในตำแหน่ง
- ชั่วโมงการทำงาน	หน้าที่การงานและการอาชีพ
- ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	- ได้รับการยอมรับว่ามีผลงานดีมี
- สิ่งแวดล้อมของที่ทำงาน อากาศ แสง	ประโยชน์
เสียง อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	
- วันหยุด วันลา การรักษาพยาบาล	
- นโยบายของฝ่ายบริหารและรูปแบบการ	
บังคับบัญชา	

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การศึกษาของ เฮิซเบอร์ก ที่เรียกว่า Hygiene factors หรือปัจจัยสุขอนามัย นั้น จะช่วยป้องกันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรไม่เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ส่วน Motivation factor หรือปัจจัยในการจูงใจนั้น จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมีความสุขหรือมีความพอใจในการปฏิบัติงาน ทฤษฎีของเฮิซเบอร์ก สามารถนำมาประยุกต์ไว้เพื่ออธิบายว่า ปัจจัยใดบ้างที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมีความสุข และเมื่อผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมีความสุขแล้ว ก็จะส่งผลให้การบริการที่ดีต่อผู้รับบริการอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

ทฤษฎีจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์ (McClelland's achievement motivation)

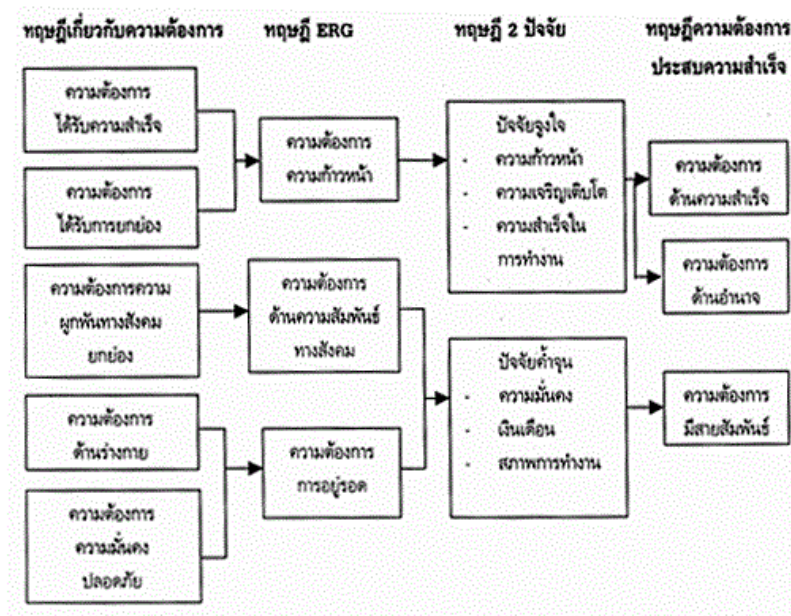
เดวิด แมคเคลแลนด์ (McClelland's, 1984, p. 220 อ้างถึงใน บรรยงค์ โตจินดา, 2542, หน้า 258) ได้บอกวิธีกระตุ้นหรือเร่งเร้าให้การทำงานดีขึ้น โดยให้พนักงานมี 1. ความปรารถนาความสำเร็จของงาน 2. ใฝ่หาอำนาจหน้าที่หรือ 3. ยินดีเข้าร่วมงานด้วยความรักและผูกพัน ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จของงานเพื่อความคิดหรือเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงาน เป็นความมุ่งมั่นของแต่ละคน ส่วนความต้องการที่จะมีอำนาจหน้าที่เพื่อจะได้บทบาท สถานภาพ มีอิทธิพล และควบคุมผู้อื่นได้ อีกส่วนหนึ่งทำงานเพื่อสร้างความรักและผูกพันให้ได้มิตรภาพและสัมพันธภาพทางสังคมกับผู้อื่น ตัวอย่างเช่น พวกทุ่มเทให้กับงาน (Work-aholics) จะมีความปรารถนาแรงกล้าในผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่าต้องการอำนาจหน้าที่ สถานภาพหรือให้ใครมารักและผูกพัน บางคนจะมุ่งสร้างมิตรภาพได้เพื่อนพ้องผูกใจในงานโดยไม่คำนึงถึงการได้ตำแหน่งหน้าที่

ดังนั้น ตามทฤษฎีของแมคเคลแลนด์ ที่จูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของคน มี 3 วัตถุประสงค์ (APA) คือ

1. ต้องการความสำเร็จของงาน (Achievement) เป้าหมายคืองานที่ยากและท้าทาย คุณค่าและความสำเร็จของงานที่ทำอย่างมีอิสระและเชื่อมั่น
2. แสวงหาอำนาจหน้าที่ (Power) เชื่อระบบอำนาจขององค์กร รักษาคุณค่าของงานที่ทำ ยึดประโยชน์องค์กรเป็นสำคัญ ยึดมั่นความยุติธรรมไม่ลำเอียง
3. ต้องการความรักและผูกพันหรือสายสัมพันธ์ (Affiliation) แสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม หวังโอกาสที่จะได้รู้จักกับผู้อื่นเพื่อเป็นสะพานความเข้าใจที่ดี ให้เป็นประโยชน์ต่องานที่ต้องทำให้สำเร็จ

การทำงานของบุคคลหนึ่งจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จากความต้องการข้อใดข้อหนึ่งหรือหลายข้อดังกล่าวข้างต้น อาจทดสอบได้ด้วย McClelland's thematic apperception test ว่าจะโน้มเอียงไปทางใด ผลของการศึกษาเรื่องการจูงใจของแมคเคลแลนด พบว่าพวกมุ่งความสำเร็จไว้สูง (High-achievers) จะมีลักษณะเด่นเฉพาะตัว เช่น มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะทำงานให้ดีเพื่อเนื้อแท้ของความพอใจมากกว่าต้องการรางวัลจากผลงานนั้น พวกเขาเป็นกลุ่มคนที่รักความจริง จึงกำหนดเป้าหมายการทำงานอย่างมีหลักการและเหตุผล โดยที่ทุกเรื่องต้องทำได้จริง คนประเภทนี้ต้องการทราบผลการทำงานทันทีเพื่อจะได้รับความพอใจมาก ๆ เมื่อทราบว่างานสำเร็จด้วยดี ข้อมูลป้อนกลับที่แจ้งว่างานสำเร็จจะช่วยกระตุ้นให้ปรับปรุงงานและยกระดับเป้าหมายของงานให้สูงขึ้นเรื่อย ๆ สมควรที่ผู้บริหารจะมองหาพวกมุ่งความสำเร็จเหล่านี้ในองค์กรของตนให้พบ แล้วให้ความเชื่อมั่นในงานที่เหมาะสมแก่พวกเขาแล้วจะได้ผลงานที่ดี เพราะเราส่งเสริมคนมีแววดีให้ทำงานเต็มความสามารถและได้รับความสำเร็จ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ตามทฤษฎีของแมคเคลแลนด แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของคนมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1. ต้องการความสำเร็จของงาน (Achievement) 2. แสวงหาอำนาจหน้าที่ (Power) และ 3. ต้องการความรักและผูกพันหรือสายสัมพันธ์ (Affiliation) สามารถนำมาประยุกต์ไว้เพื่ออธิบายว่า ลักษณะงานของกองการเจ้าหน้าที่ เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ และระบบอำนาจขององค์กร หากต้องการต้องการความสำเร็จของงาน หรือต้องการความรักและผูกพันหรือสายสัมพันธ์ แสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม หวังโอกาสที่จะได้รู้จักกับผู้อื่น ย่อมต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีการจูงใจที่เน้นปัจจัยของมาสโลว์ อัลเดอร์เฟอร์ เซอร์เชเบอร์ก และแมคเคลแลนด์

แนวคิดความพึงพอใจในการให้บริการของ มิทเลท (Millet)

มิทเลท (Millet, 1954, pp. 397-400 อ้างถึงใน ดวงพร วายลม, 2558) ได้ให้หลักการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) คือ บริการที่มีความยุติธรรมโดยมีความเสมอภาคและเสมอหน้ากันไม่ว่าจะเป็นใครและเป็นการให้บริการโดยยึดหลักว่าประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือตำแหน่งหน้าที่การงาน และการให้บริการแก่ประชาชนตามลำดับอย่างเป็นธรรม

2. การให้บริการรวดเร็วทันเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนและให้บริการอย่างกระตือรือร้น เอาใจใส่เมื่อประชาชนมาใช้บริการ กระทำด้วยความสุขุมรอบคอบ รอบรู้ ระมัดระวังเป็นอย่างดี ได้บรรลุตามประสงค์ของประชาชนที่มาใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ การบริการที่คำนึงถึงจำนวนเจ้าหน้าที่และการบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน และมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอกับประชาชนที่มาใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการที่มีการจัดการดูแลพัฒนา ปรับปรุงให้เกิดความเป็นไปอย่างต่อเนื่องหรือกล่าวได้ว่ามีการบริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ไม่ติดขัด มีการให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดราชการสม่ำเสมอ สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงแก้ไขรายการให้เป็นปัจจุบันจนกว่าจะบรรลุผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ สัมพันธ์กัน การบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีคู่มือหรือแผ่นพับบริการผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ มีการจัดระบบการฟังข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง บริการติดต่อสอบถามและขอรับบริการได้หลายช่องทาง รวมถึงการมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการตลอดเวลา

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า หลักการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจของมิทเลท สามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ในด้านความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมาย ดังนี้

“การ” หมายถึง งาน สิ่ง หรือเรื่องที่ทำ

“บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือให้ความสะดวกต่าง ๆ

ดังนั้น “การบริการ” จึงหมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้ หรือ งานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ

(ราชบัณฑิตยสถาน, 2546)

คอตเลอร์ (Kotler, 1997, p. 611) ได้จำกัดความของการบริการไว้ดังต่อไปนี้

การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่ง ๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพท์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพ

ดังนั้น ในการรักษาคุณภาพการให้บริการจึงจำเป็นต้องควบคุมในทุก ๆ หน่วยการบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่เสมอ คือ จะต้องมีการบริการดีทั่วทั้งองค์กร ซึ่งการบริการ

จะดีหรือไม่ดีต่อผู้มารับบริการนั้น ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดทุกประเภทต้องรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการให้คงอยู่ตลอดไป

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมการกระทำ และการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า เพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน ไม่สามารถสัมผัสหรือแตะต้องได้และสูญสลายได้ง่าย

แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ความสำคัญของทฤษฎีความพึงพอใจอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้นการวัดคุณภาพของการให้บริการ จึงนิยมใช้ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์ในการวัด แนวคิดนี้สถาบันหัวหน้าคนงานแห่งชาติ (Nation foreman's institute, 1963 อ้างถึงใน ชีระศักดิ์ วระสุข, 2537, หน้า 9-11) ได้ให้แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการไว้ดังนี้

1. ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ และในขณะที่เดียวกันนั้นก็จะต้องกระทำตนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน การกระทำสิ่งใดก็จะต้องกระทำด้วยความมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายหนึ่ง ที่สำคัญที่สุดคือผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการว่าหน่วยงานหรือองค์กรที่ผู้รับบริการมาติดต่อนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดให้บริการดีที่สุด และน่าเชื่อถือมากที่สุด

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่ภูมิฐาน มีบุคลิกภาพดี การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ภูมิสง่าราศี

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่า ต้องทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลาอย่างน้อยเท่าใด มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่ออยู่หรือไม่ ในการติดต่อหรือให้บริการนั้น จะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีความพร้อม และตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4. เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการ โดยทันที แม้ว่าในขณะที่นั้นอาจกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือทันที

5. อย่าพยายามพูดหรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน แต่จะต้องพูด หรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการเสียมากกว่า

6. พยายามให้ความช่วยเหลือหรือให้บริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหา หรือความต้องการของผู้มารับบริการเท่าที่สามารถจะกระทำได้ การให้บริการอะไรก็ตามที่ นอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการ กับหน่วยงานหรือองค์กร

7. หากเกิดความล่าช้าในการให้บริการอันเนื่องจากเหตุขัดข้องบางประการที่คาดไม่ถึง ในสถานการณ์เช่นนี้ ความล่าช้าหรือความเสียหายต่าง ๆ ยากที่จะแก้ไขหรือเยียวยาให้ลดน้อยลงได้ แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์กรก็คือ การขอโทษ ขออภัยและยอมรับผิดขอต่อผู้รับบริการพร้อมทั้งอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้น ให้ผู้รับบริการทราบ โดยทันที แต่ต้องไม่ลืมที่จะกล่าวว่าทางหน่วยงานหรือองค์กรต้องถือเป็น ภารกิจที่จำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นอีกในอนาคต

8. เมื่อผู้รับบริการมีความขัดข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใดก็ตาม ผู้ให้บริการจำต้องมีความสนใจกระตือรือร้นและตอบคำถามโดยไม่มี การรีรอหรือชักช้าแต่อย่างใด

9. มีการตอบคำถาม อธิบายหรือแก้ไขข้อเรียกร้องของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถามหรือข้อข้องใจของผู้รับบริการ การไม่รีบแก้ไขข้อ ร้องเรียนเป็นการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

10. เมื่อไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้ อันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ เช่น แบบฟอร์ม หมด ผู้ให้บริการต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้แบบฟอร์มที่ต้องการจากที่อื่นทดแทน

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการ สามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ในด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ

หลักการให้บริการแบบครบวงจร

หลักการให้บริการแบบครบวงจร โดย จรรยา จันทรดี (2553, หน้า 16-23 อ้างถึงใน ดวงพร วายลม, 2558) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรอย่างน่าสนใจไว้ว่า

ต้องเป็นไปตามหลักการ เรียกว่า หลัก Package service เป้าหมายแรกของการจัดบริการ คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควร จะได้รับบริการเป็นสำคัญ มีลักษณะดังนี้

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ไปโดยจะต้องพยายามจัดการบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของ ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามอย่างยิ่งที่จะให้ผู้รับบริการ ได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่าง สะดวกและรวดเร็วที่สุด
3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกันกับตน และมี สิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือกล่าวข้อโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่
4. มีความรวดเร็วในการให้บริการ ในสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบ ราชการไทย คือ ความล่าช้า ดังนั้นระบบราชการไทยจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในอนาคตที่จะพัฒนาการ ให้บริการให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ
 - 4.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญ งาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในขอบเขตอำนาจของตนเอง
 - 4.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการ ทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุดเท่าที่จำเป็น
 - 4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถรองรับการให้บริการได้เร็วยิ่งขึ้น
5. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ หมายถึง การบริการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิ ประโยชน์ที่ผู้มารับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะ ที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่ เกินสองครั้ง

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่อง อื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย เพิ่มเติมเข้าไป แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ ขอรับบริการในเรื่องนั้น ๆ ก็ตามแต่ถ้าเห็นว่าจะเป็สิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการได้ก็ควรที่จะให้

คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นก็หมดอายุแล้วก็ควรดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

6. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการ ในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของผู้รับบริการและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจจะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีกในครั้งต่อไป นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีความสมบูรณ์ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในท้ายที่สุด

7. การให้บริการด้วยความถูกต้องตรวจสอบได้ โดยจะต้องมีความถูกต้อง ชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นส่วนสำคัญ และต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งอาจเป็นการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรือจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการผู้นั้นเอง

8. ความสุภาพอ่อนน้อม คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ รวมถึงหน่วยงานราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปด้วยดียิ่งขึ้น

9. ความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

9.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลสำเร็จที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

9.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย เพราะประชาชนบางแห่งบางส่วนของประเทศไทย ยังเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถ ในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากภาครัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการเข้าไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่สมควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น

9.3 การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้มารับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้กับผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการ ไม่มีเจตนาที่จะเล็งการปฏิบัติตามกฎหมาย หากแต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากภาครัฐ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า หลักการให้บริการแบบครบวงจร สามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ในด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการให้บริการ

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

ความหมายของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New public management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและตามแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะการให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

เหตุผลที่ต้องนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้

1. กระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญคือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
3. การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล
4. การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทน และระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์
5. การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะที่เดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน

ฮูด (Hood, 1990, อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2553, หน้า 238-239) มองสิ่ง que เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ 7 ประการ คือ

1. จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึง การให้ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผลก็เพราะเมื่อรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะเกิดความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบจากภายนอก

2. มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงจำเป็นต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน เพราะการตรวจสอบจะมีได้ก็ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

3. เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธีการ

4. แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อย ๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิต ให้เงินสนับสนุนแยกกัน และการติดต่อประสานงานกันอย่างเป็นทางการ

5. ปรับเปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เป็นการเปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์ต่อกัน (rivalry) เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น

6. เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัลตอบแทน

7. เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดลดค่าใช้จ่ายลง เพิ่มวินัยการทำงานหยุดยั้ง การเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐและ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดย Hood เป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง มีหลักสำคัญ 7 ประการ คือ 1. จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ 2. มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน 3. เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น 4. แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อย ๆ 5. เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น 6. เน้นการ

จัดการตามแบบภาคเอกชน 7. เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด สามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ในด้านความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการให้บริการ การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-พ.ศ. 2561)

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-พ.ศ. 2561) ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ โดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ 7 ยุทธศาสตร์ โดยหลักสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากกองการเจ้าหน้าที่ กล่าวได้ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1: การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน

มีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ เช่น

ข้อ 3. ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน (E-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบการบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง (Government you design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาปรับใช้ เช่น M-Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile g2c service) ที่รับส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึงประชาชน การแจ้งข่าวภัยธรรมชาติ การรายงานข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social network) เป็นต้น

ข้อ 9. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชน โดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการเพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษา

เปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบด้วย โดยอาจจัดตั้งสถาบันการส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ (Institute for citizen-centered service excellence) เพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจความคิดเห็น วิเคราะห์ ติดตามผล เสนอแนะ การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนแก่ส่วนราชการต่าง ๆ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2: การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย
บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ

เป้าหมายเพื่อพัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐมุ่งสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยเน้นการจัดโครงสร้างองค์การที่มีความทันสมัย กระทัดรัด มีรูปแบบที่เรียบง่าย (Simplicity) มีระบบการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนัยในการทำงานเน้นความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ (Creativity) พัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรทุกคนในองค์กร เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่าง ๆ และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน เช่น

ข้อ 1. ปรับปรุงหน่วยงานราชการให้มีความเหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ ลดความซ้ำซ้อน มีความยืดหยุ่น มีความคล่องตัวสูง สามารถปรับตัวได้อย่างต่อเนื่อง ตอบสนองต่อบทบาทภารกิจหรือบริบทในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา

ข้อ 5. นำเทคโนโลยีมาใช้ภายในองค์กร เพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภาครัฐ การบริหารงานของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น ยกกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งสร้างความโปร่งใสให้เกิดขึ้นในการดำเนินงานและการให้บริการ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานแบบเวอร์ชวล (Virtual office) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และประหยัดค่าใช้จ่าย

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมายซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะมีต่างกันบ้างคือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

วิท (Wit, 1967, pp. 101-103 อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2559, หน้า 26) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วย การปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิด โอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกัน ทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครอง มาจาก ประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและ เพื่อประชาชน ดังนั้นการบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจาก การกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจ ในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

อุทัย หิรัญโต (2523, หน้า 2 อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2559, หน้า 27) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐ ทำให้เกิดขึ้น

การปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง โดยรัฐมอบอำนาจปกครองบางส่วนให้แก่องค์กรอื่นที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยการบริหาร ราชการส่วนกลาง ไปจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยมีอิสระตามสมควร เป็นการมอบอำนาจ ให้ทั้งในด้านการเมืองและการบริหาร เป็นเรื่องที่ท้องถิ่นมีอำนาจที่จะกำหนดนโยบายและควบคุม การปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายท้องถิ่นของตนเองได้ แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบปกติ ได้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และ 2 รูปแบบพิเศษ ได้แก่ เมืองพัทยา และ กรุงเทพมหานคร ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองท้องถิ่น ที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ในสมัยรัฐบาลจอมพล ป.พิบูลสงคราม ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีฐานะเป็นนิติบุคคล และแยกจาก จังหวัดซึ่งเป็นราชการส่วนภูมิภาค ต่อมาในปี พ.ศ. 2540 ได้มีการตราพระราชบัญญัติองค์การ บริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ขึ้นมาใช้บังคับแทนพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด

พ.ศ. 2498 โดยเกิดจากแรงกดดันจากการรวมตัวของสหพันธ์องค์การบริหารส่วนจังหวัด ทั่วประเทศ และผลกระทบจากพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ที่มีการประกาศยกฐานะสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งทำให้พื้นที่ดำเนินงานของ อบจ. ทับซ้อนกับ อบต. รวมทั้งการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และรายได้ของ อบจ. โดยมี อำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการภายในเขตจังหวัดของตน ภายใต้พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วน จังหวัด พ.ศ. 2540 ที่ระบุไว้ใน หมวด 4 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด และหมวด 5 การงบประมาณและการคลัง

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เป็นเมืองชายฝั่งทะเลตะวันออกที่มีความโดดเด่น ทางด้านการท่องเที่ยวทางทะเลอันดามันอันดับต้น ๆ ของประเทศไทย ครอบคลุมพื้นที่ 11 อำเภอ มีความหลากหลายทางภูมิประเทศ ที่ราบชายฝั่ง ภูเขาที่สูงชัน ไปจนถึงเกาะน้อยใหญ่อีกกว่า 46 เกาะ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีมีความสามารถในการบริหารจัดการเชิงพื้นที่เพื่อการพัฒนา ท้องถิ่นโดยยึดถือวิสัยทัศน์การบริหารงาน “องค์กรหลักในการประสานความร่วมมือภาคี ทุกภาคส่วนสู่การเป็นเมืองท่องเที่ยวครบวงจร ที่ได้มาตรฐานสากล พัฒนาเศรษฐกิจ การศึกษา การกีฬา สุขภาพ สิ่งแวดล้อมแบบบูรณาการ โดยท้องถิ่นเป็นกลไกสำคัญ เพื่อขับเคลื่อนสู่การพัฒนา อย่างยั่งยืน” ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีจึงให้ความสำคัญ กับการบริหารงานในสองมิติ หลัก คือ การทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง ผู้ประสาน ผู้สนับสนุน ช่วยเหลือ และเป็นผู้ร่วมดำเนินการ ขับเคลื่อนเครือข่ายต่าง ๆ ในทุก ๆ ด้าน โดยเครือข่ายต่าง ๆ จะทำงานร่วมกับองค์การบริหารส่วน จังหวัดชลบุรี ภายใต้หลักการค้นหาตนเอง สร้างจุดยืน มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน มีอิสระในการ ดำเนินงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาจังหวัดชลบุรีร่วมกันอย่างเข้มแข็ง สมดุล และยั่งยืน

สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 333/ 555 ถนนนารทมณฑลเสวี 1 ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี รหัสไปรษณีย์ 20000 โดยมีนายวิทยา คุณปลื้ม ดำรงตำแหน่งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีในปัจจุบัน

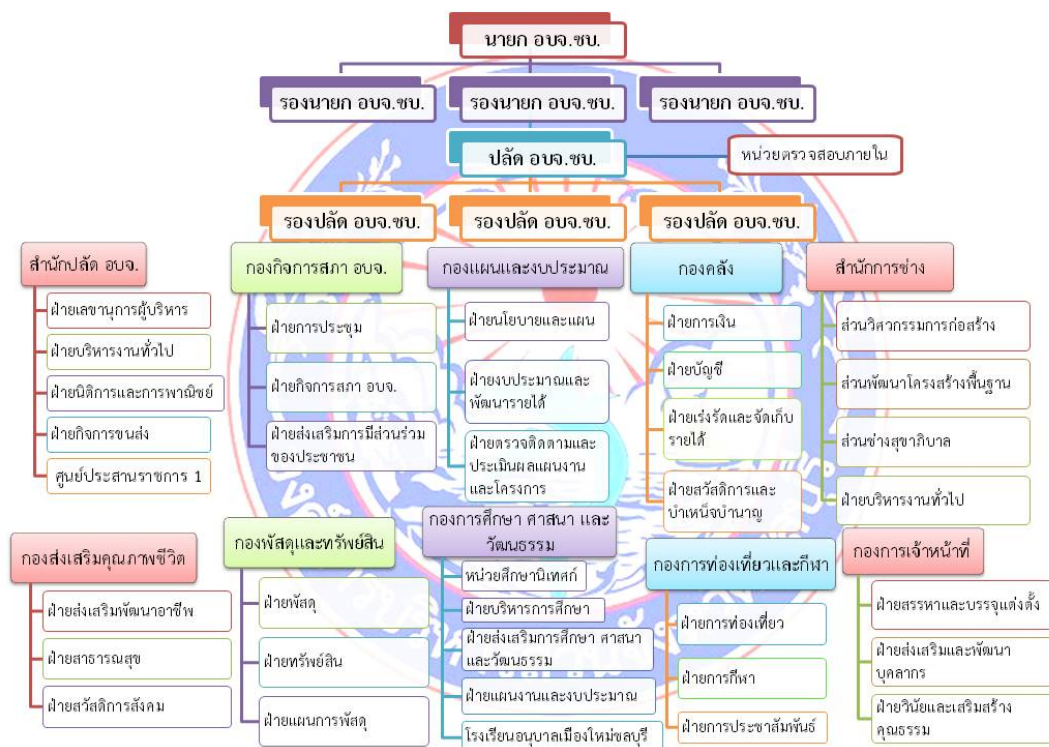
ยุทธศาสตร์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์การบริหารส่วน จังหวัดชลบุรี ในช่วงปี 2556-2563 ไว้ 7 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนากองท่องเที่ยว
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและโครงข่ายคมนาคมขนส่ง
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจ ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิต
5. ยุทธศาสตร์การจัดการสิ่งแวดล้อม
6. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล
7. ยุทธศาสตร์การป้องกันปราบปรามและฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด การรักษาความปลอดภัย

ในชีวิตและทรัพย์สิน (นลพรธณ บุญฤทธิ์, 2558)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี แบ่งโครงสร้างออกเป็น 8 กอง 2 สำนัก 1 หน่วย ได้แก่ กองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด กองแผนและงบประมาณ กองคลัง กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต กองพัสดุและทรัพย์สิน กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม กองการท่องเที่ยวและกีฬา กองการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำนักการช่าง หน่วยตรวจสอบภายใน



ภาพที่ 3 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

กองการเจ้าหน้าที่ มีผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด มีลักษณะงานโดยทั่วไปที่ระบุตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง สายงานนี้ครอบคลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ วางแผนทรัพยากรบุคคล การสรรหา การบรรจุบุคคลเข้ารับราชการ และการแต่งตั้ง การดำเนินการเกี่ยวกับตำแหน่งและอัตราเงินเดือน การควบคุมและส่งเสริมสมรรถภาพในการปฏิบัติราชการ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จัดทำทะเบียนประวัติการรับราชการ การดำเนินการเกี่ยวกับการออกจากราชการ เป็นต้น และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องของข้าราชการ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง โดยแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 3 ฝ่าย ดังนี้คือ

1. ฝ่ายสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง
2. ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร
3. ฝ่ายวินัยและเสริมสร้างคุณธรรม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวุฒิ เลิศศรีสุวัฒนา (2559) วิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-Test) วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เป็นประชาชนทั่วไปผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 393 คน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($X\bar{=} 3.89$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวม มีความสำคัญเป็นอันดับแรกมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($X\bar{=} 4.00$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($X\bar{=} 3.92$) อันดับที่สาม คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($X\bar{=} 3.92$)

3.86) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($X\bar{=} 3.77$) ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ และระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ และประสบการณ์การมาใช้บริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ชาญชัย หงษ์ทอง (2558) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาจากประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ที่มาใช้บริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการแจกและเก็บแบบสอบถามได้เต็มจำนวนร้อยละร้อย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-Test และ One-way ANOVA เพื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันตามลำดับ

ดวงพร วายลม (2558) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักชะ อำเภอดอนนาค จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการ

รับชำระภาษีอากรท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้วจำนวนทั้งสิ้น 314 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ใช้ค่าสถิติ t-Test

และใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมาเป็นลำดับสุดท้าย คือ ด้านการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา ตามลำดับ 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ปิยะดา คันธวงศ์ (2558) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่ขอรับบริการ ณ สถานีตำรวจนครบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 398

คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ แจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และใช้วิธีของ เซฟเฟ่ สรุปผลดังนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในทุกระดับอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมเป็นประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ จากการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ

1. ด้านข้อมูลข่าวสาร ควรมีการประชาสัมพันธ์แจ้งกำหนด ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน ประชาชน องค์กร ร้านค้า และหน่วยงานอื่น ๆ ในพื้นที่ให้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ อย่างทั่วถึง
2. ด้านการรับรู้กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ควรมีแผนผังกระบวนการทำงาน ขั้นตอนในการติดต่อประสานงานให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว ควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายมากขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว

ชลิต แอบเพชร (2558) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิการอำเภอสว่างสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิการอำเภอสว่างสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิการอำเภอสว่างสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาขอรับบริการ ซึ่งมีองค์ประกอบในการศึกษา 3 ด้าน คือ 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 175 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ใน

การวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-Test และ One-way ANOVA กรณีพบว่ามีความสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16 ต่อหน่วย สัสดีอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกินตามมาตรา 16 ต่อหน่วย สัสดีอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาขอรับบริการ พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพของผู้ปกครองและรายได้ของบุคคลที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16 ต่อหน่วย สัสดีอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนบุคคลผู้มาขอรับบริการ ที่มีสถานะทางครอบครัวแตกต่างกัน พบว่าความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16 ต่อหน่วย สัสดีอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สรุปผลจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยสรุปผลจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การกำหนดเป็นตัวแปรตามในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยการสังเคราะห์แนวความคิด ทฤษฎี กำหนดเป็นตัวแปรตามในการศึกษาความพึงพอใจ ดังนี้

1. แนวความคิด ทฤษฎี หลักการให้บริการแบบครบวงจร หลัก Package service เสนอโดย จรรยา จันทร์เตี้ย มีประเด็นที่สำคัญ คือ

1.1 จัดบริการให้ครอบคลุม

1.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ

1.3 ข้าราชการมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน

1.4 มีความรวดเร็วในการให้บริการ

1.5 การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์

1.6 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

1.7 การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้

1.8 ความสุภาพอ่อนน้อม

1.9 ความเสมอภาค

ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นตัวแปรตามในการศึกษาความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

2. แนวความคิด ทฤษฎี หลักการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ เสนอโดย มิทเลท (Millet) มีประเด็นที่สำคัญ คือ

2.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

2.2 การให้บริการรวดเร็วทันเวลา

2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ

2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.5 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า

ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นตัวแปรตามในการศึกษาความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

3. แนวความคิด ทฤษฎี แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เสนอโดย สถาบันหัวหน้าคนงานแห่งชาติ (Nation foreman's institute) มีประเด็นที่สำคัญ คือ

3.1 ผู้ให้บริการต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ

3.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้มีฐาน มีบุคลิกภาพดี

3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่า ตนต้องทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลาอย่างน้อยเท่าใด

3.4 เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที

3.5 อย่าพยายามพูดหรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ

3.6 พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถจะกระทำได้

3.7 การขอภัยและยอมรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุ
เหล่านั้นให้ผู้รับบริการทราบทันที

3.8 ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถาม โดยไม่มีการรีรอหรือชักช้า

3.9 ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อเรียกร้องของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด

3.10 ผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ

ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นตัวแปรตามในการศึกษาความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจต่อ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. แนวความคิด ทฤษฎี การจัดการภาครัฐ แนวใหม่ เสนอโดย ฮูด Hood มีประเด็น
ที่สำคัญ คือ

4.1 จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ

4.2 มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน

4.3 เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น

4.4 แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อย

4.5 เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น

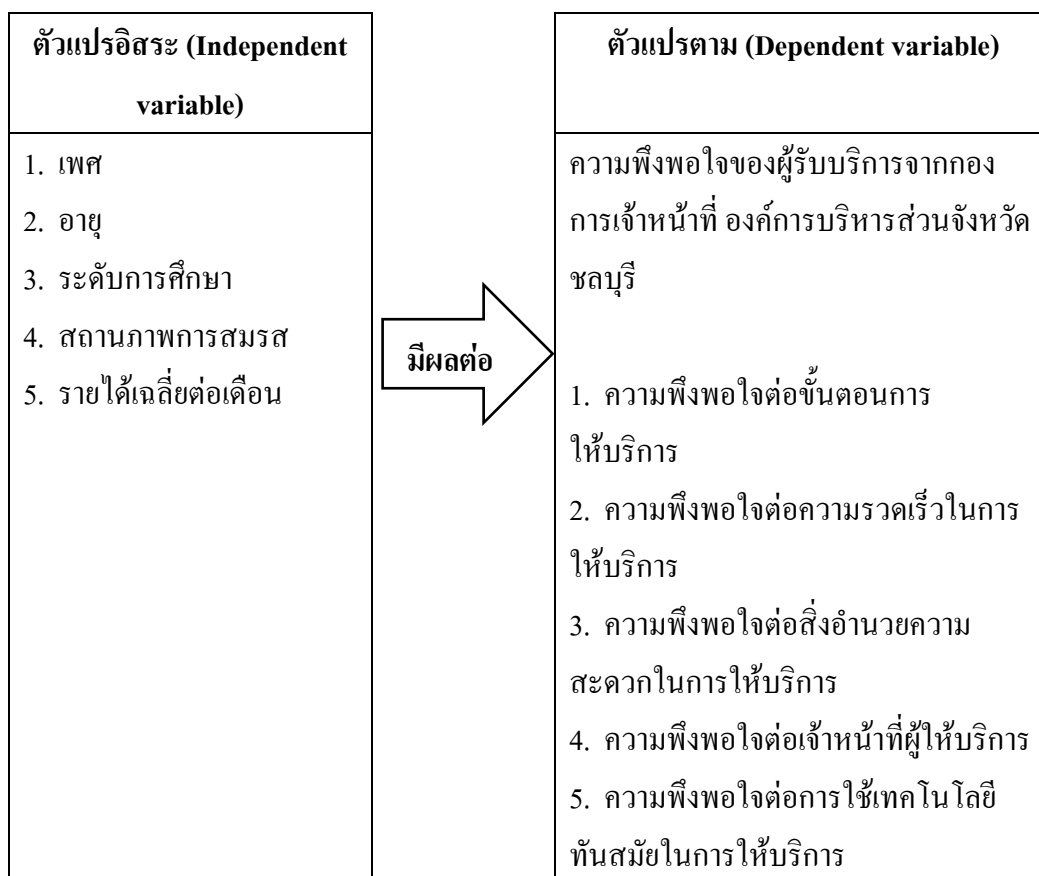
4.6 เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน

4.7 เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด

ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นตัวแปรตามในการศึกษาความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจต่อการ
ใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการให้บริการ

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงได้กำหนดเป็นกรอบแนวความคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 4 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ ข้าราชการครู ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ที่รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำนวน 1,199 คน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการ ข้าราชการครู ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ที่รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำนวน 297 คน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ด้วยการใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 726 อ้างถึงใน ไพฑูรย์ โพธิ์สว่าง, 2556, หน้า 394) ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error) ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.05

โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95 % ให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 หรือ .05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คำนวณดังนี้

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

แทนค่า

$$\text{เมื่อ } e = .05 \text{ และ } N = 1199$$

$$n = \frac{1199}{(1+(1199*0.05^2))}$$

$$n = 296.04$$

$$n \approx 297$$

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 297 คน ถือเป็นจำนวนที่ยอมรับได้

การสุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการเลือกแบบเป็นไปตามโอกาสทางสถิติ การสุ่มตัวอย่าง เป็นระบบ (Systematic sampling) (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2531, หน้า 55 อ้างถึงใน ไพฑูรย์ โพธิสว่าง, 2556, หน้า 400-404)

การหาช่วงเว้น (Interval) ระหว่างประชากร เพื่อนำมาสุ่ม คิดได้ตามสูตร ดังนี้

$$\text{ช่วงเวลา (Interval)} = \frac{\text{ขนาดของประชากร (N)}}{\text{ขนาดของตัวอย่าง (n)}}$$

$$i = \frac{1199}{297}$$

$$i = 4.03$$

$$i \approx 5$$

ดังนั้น ช่วงเว้นระหว่างประชากรแต่ละคนเท่ากับ 5 สุ่มหมายเลขเริ่มต้นจากประชากรทั้งหมด (001-1,199) ได้หมายเลข 014 เป็นตัวอย่างแรก (m)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบคำถามปลายปิด (Close-ended question) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยสร้างมาตรวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ศึกษาการให้บริการทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการให้บริการ เป็นแบบคำถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open-ended question) จำนวน 1 ข้อ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจ แรงจูงใจ และการบริการ จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุม วัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเหมาะสมของเครื่องมือ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำ

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยการหาค่า IOC จากนั้นปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำ

ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

- | | |
|-------------------------|---|
| 1. ดร.สฤทธิ อีสริยานนท์ | อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 2. ดร.โชติศา ขาวสนิท | อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 3. นายชาญชัย มนต์วิเศษ | นิติกรชำนาญการพิเศษ
รักษาการหัวหน้าฝ่ายวินัยและเสริมสร้างคุณธรรม
กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี |

4. ขอรับเครื่องมือในการวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญคืนแล้วนำมาคำนวณค่าดัชนีความ สอดคล้อง IOC (Index of congruence) ของคำถามแต่ละข้อถ้ามีค่า $IOC < 0.5$ แสดงว่าข้อคำถาม นั้นเนื้อหาไม่ตรงตามที่ต้องการวัด ถือว่าใช้ไม่ได้ และสร้างขึ้นใหม่ทดแทนกรณีที่ไม่ ครอบคลุม ใช้สูตรดังนี้ (ไพฑูรย์ โพธิสว่าง, 2556, หน้า 375)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลคูณของค่าน้ำหนักกับจำนวนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

n แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ค่าน้ำหนักที่กำหนดไว้ คือ	สอดคล้อง	= 1
	ไม่แน่ใจ	= 0
	ไม่สอดคล้อง	= -1

ยกตัวอย่างเช่น มีข้อคำถาม จำนวน 20 ข้อ โดยให้หาค่า IOC ในแต่ละข้อคำถาม เช่น

$$\text{ข้อคำถามที่ 1 เมื่อแทนค่า IOC} = [(3 \times 1) + (0 \times 0) + (0 \times -1)]/3$$

$$= \frac{3}{3}$$

$$= 1.0$$

$$\text{ดังนั้น ค่า IOC} = 1.0$$

$$\text{ค่า IOC} = \frac{1+1+1+1+1+1+0.66+1+1+1+1+1+1+1+1+1+1+1+1+1}{20}$$

$$= \frac{19.66}{20}$$

$$= 0.98$$

ผลการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามในภาพรวมได้ค่า (IOC) = 0.98

5. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับข้าราชการ ข้าราชการครู

ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cornbrash's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.901 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

6. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอน ดังนี้

1. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแจกไปจำนวน 297 ชุด และเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ที่มีความสมบูรณ์ได้รับกลับคืนมา จำนวน 297 ชุด คิดเป็นร้อยละร้อย

2. วิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และ
2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป และใช้เกณฑ์แปลความหมายอยู่ในรูปแบบของคะแนนเฉลี่ย แบ่งออกเป็น 5 ระดับ การหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ไพฑูรย์ โพธิ์สว่าง, 2556, หน้า 478-481)

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ ตามรูปแบบของลิเคิท (Likert scale) โดยกำหนดค่า ดังนี้ (ไพฑูรย์ โพธิ์สว่าง, 2556, หน้า 339) มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
ระดับมาก	ให้ 4 คะแนน
ระดับปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ระดับน้อย	ให้ 2 คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

การวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย

4.21-5.00 หมายถึง ผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41-4.20 หมายถึง ผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.61-3.40 หมายถึง ผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.81-2.60 หมายถึง ผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

1.00-1.80 หมายถึง ผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และคำนวณค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
2. ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. การทดสอบสมมติฐาน ใช้ค่าสถิติเชิงอนุมาน t-Test ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม กรณีพบว่ามีความสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีการ LSD

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการ ข้าราชการครู ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ที่รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 297 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ใช้ค่าสถิติ t-Test และใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการสื่อความหมาย ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N แทน จำนวนประชาชนทั้งจำนวน

n แทน จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง

X \square แทน คะแนนเฉลี่ย

SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
T	แทน	ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม
P	แทน	ความน่าจะเป็น
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
Sig	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

นำเสนอจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 297 คน ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	1. ชาย	84	28.30
	2. หญิง	213	71.72
	รวม	297	100
อายุ	1. ไม่เกิน 28 ปี	59	19.87
	2. 29-39 ปี	128	43.10
	3. 40-50 ปี	73	24.58
	4. 51 ปีขึ้นไป	37	12.46
	รวม	297	100
ระดับการศึกษา	1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	9	3.03
	2. ปริญญาตรี	180	60.61
	3. สูงกว่าปริญญาตรี	108	36.36
	รวม	297	100

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพการสมรส 1. โสด	151	50.84
2. สมรส	132	44.44
3. หย่าร้าง	14	4.71
รวม	297	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
1. ต่ำกว่า 15,060 บาท	37	12.46
2. 15,061-30,000 บาท	193	64.98
3. 30,001-40,000 บาท	34	11.45
4. 40,001 บาทขึ้นไป	33	11.11
รวม	297	100

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 71.72 และเพศชาย จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30, กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 29-39 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 43.10 รองลงมา คือ อายุ 40-50 ปีขึ้นไป จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 24.58 อายุไม่เกิน 28 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.87 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.46 ตามลำดับ, กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 60.61 รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 และต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.03 ตามลำดับ, กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 50.84 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.71 ตามลำดับ, กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,061-30,000 บาท จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ

64.98 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,060 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.46 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.45 และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์กรบริหาร

ส่วนจังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ปรากฏผลดังตารางที่ 3 ถึง 8 ดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีในภาพรวม

(n = 297)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการ เจ้าหน้าที่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	SD	แปลค่า ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.825	0.69	มาก	3
2. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	3.821	0.68	มาก	4
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.69	0.72	มาก	5
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.10	0.65	มาก	1
5. ด้านการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการ ให้บริการ	3.91	0.72	มาก	2
รวม	3.86	0.69	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($X\bar{=} 3.86$, $SD = 0.69$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($X\bar{=} 4.10$, $SD = 0.65$) รองลงมา คือ ด้านการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการให้บริการ ($X\bar{=} 3.91$, $SD = 0.72$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($X\bar{=} 3.825$, $SD = 0.69$) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ($X\bar{=} 3.821$, $SD = 0.68$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($X\bar{=} 3.69$, $SD = 0.72$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

(n = 297)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$X\bar{}$	SD	แปลค่า	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
	ร้อยละ								
1. มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน แสดงเป็นแผนผังคิดไว้อย่างชัดเจน	2 (0.67)	6 (2.02)	82 (27.61)	164 (55.22)	43 (14.48)	3.808	0.72	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่มีการแจ้งขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ผู้รับบริการทราบ	1 (0.34)	10 (3.37)	54 (18.18)	196 (65.99)	36 (12.12)	3.862	0.67	มาก	2
3. มีการให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง	1 (0.34)	7 (2.36)	64 (21.55)	177 (59.60)	48 (16.16)	3.889	0.70	มาก	1
4. มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานตามความจำเป็น หรือความเหมาะสม	0 (0.00)	8 (2.69)	97 (32.66)	156 (52.53)	36 (12.12)	3.741	0.70	มาก	4

รวม	3.825	0.69	มาก
-----	-------	------	-----

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($X\bar{\square} = 3.825$, $SD = 0.69$) เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง ($X\bar{\square} = 3.889$, $SD = 0.70$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการแจ้งขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ผู้รับบริการทราบ ($X\bar{\square} = 3.862$, $SD = 0.67$), มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน แสดงเป็นแผนผังคิดไว้อย่างชัดเจน ($X\bar{\square} = 3.808$, $SD = 0.72$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือ มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานตามความจำเป็น หรือความเหมาะสม ($X\bar{\square} = 3.741$, $SD = 0.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

(n = 297)

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$X\bar{\square}$	SD	แปลค่าระดับ	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
	ร้อยละ								
1. ให้บริการรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา โดยไม่ต้องรอคอยเป็นเวลานาน	1 (0.34)	2 (0.67)	78 (26.26)	168 (56.57)	48 (16.16)	3.875	0.68	มาก	1
2. มีการแจ้งระยะเวลากรณีต้องรอคอยในการบริการ	1 (0.34)	14 (4.71)	76 (25.59)	164 (55.22)	42 (14.14)	3.781	0.75	มาก	4
3. ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดข้อผิดพลาด	0 (0.00)	1 (0.34)	92 (30.98)	164 (55.22)	40 (13.47)	3.818	0.65	มาก	2
4. กรณีงานที่ต้องติดตามผล มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบความ	0 (0.00)	1 (0.34)	94 (31.65)	162 (54.55)	40 (13.47)	3.811	0.65	มาก	3

กีดหน้าโดยเร็ว

รวม	3.821	0.68	มาก
-----	-------	------	-----

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($X\bar{=} 3.821, SD = 0.68$) เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้บริการรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา โดยไม่ต้องรอคอยเป็นเวลานาน ($X\bar{=} 3.875, SD = 0.68$) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดข้อผิดพลาด ($X\bar{=} 3.818, SD = 0.65$), กรณีงานที่ต้องติดตามผล มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ ความกีดหน้าโดยเร็ว ($X\bar{=} 3.811, SD = 0.65$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือ มีการแจ้งระยะเวลากรณีต้องรอคอยในการบริการ ($X\bar{=} 3.781, SD = 0.75$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการ
เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการ
ให้บริการ

(n = 297)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					X [□]	SD	แปล ลำดับ ค่า ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด			
	ร้อยละ							
1. ที่นั่งคอยระหว่างรอรับ บริการ มีจำนวนเพียงพอ	0 (0.00)	8 (2.69)	113 (38.05)	148 (49.83)	28 (9.43)	3.66	0.68	มาก 3
2. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว กรรไกร	0 (0.00)	8 (2.69)	96 (32.32)	154 (51.85)	39 (13.13)	3.75	0.71	มาก 2
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น มีน้ำ ดื่มให้บริการ	2 (0.67)	13 (4.38)	132 (44.44)	109 (36.70)	41 (13.80)	3.59	0.80	มาก 4
4. มีจุดแจกเอกสาร ประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือ แผ่นพับ เกี่ยวกับงานบุคคล มีกล่องใส่ข้อร้องเรียน ให้บริการเกี่ยวกับงาน บุคคล	2 (0.67)	7 (2.36)	79 (26.60)	171 (57.58)	38 (12.79)	3.79	0.71	มาก 1
รวม						3.69	0.72	มาก

ตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอยู่ในระดับมาก (X[□] = 3.69, SD = 0.72) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีจุดแจกเอกสารประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือแผ่น

พบ เกี่ยวกับงานบุคคล มีกล่องใส่ข้อร้องเรียนให้บริการเกี่ยวกับงานบุคคล ($X\bar{=} = 3.79$, $SD = 0.71$) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด กาวกรรไกร ($X\bar{=} = 3.75$, $SD = 0.71$), ที่นั่งคอยระหว่างรอรับบริการ มีจำนวนเพียงพอ ($X\bar{=} = 3.66$, $SD = 0.68$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น มีน้ำดื่มให้บริการ ($X\bar{=} = 3.59$, $SD = 0.80$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการ
เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(n = 297)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					X [□]	SD	แปลค่า ระดับ	ลำดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
	ร้อยละ								
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกต้องตาม ระเบียบ	0 (0.00)	2 (0.67)	35 (11.78)	163 (54.88)	97 (32.66)	4.20	0.65	มาก	1
2. มีการให้บริการด้วย รอยยิ้ม บริการด้วยความ เต็มใจ	0 (0.00)	0 (0.00)	50 (16.84)	167 (56.23)	80 (26.94)	4.10	0.65	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถชี้แจง อธิบาย และ ตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี สามารถแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	0 (0.00)	0 (0.00)	58 (19.53)	163 (54.88)	76 (25.59)	4.06	0.67	มาก	3
4. ให้บริการที่ดีเสมอภาค กันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่ เรียกร้องผลประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	55 (18.52)	173 (58.25)	69 (23.23)	4.05	0.64	มาก	4
รวม						4.10	0.65	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การ
บริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก (X[□] = 4.10, SD = 0.65) เมื่อ
พิจารณาตามรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย
ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกต้องตาม
ระเบียบ (X[□] = 4.20, SD = 0.65) รองลงมา คือ มีการให้บริการด้วยรอยยิ้ม บริการด้วยความเต็มใจ
(X[□] = 4.10, SD = 0.65), เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถชี้แจง อธิบาย และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

ดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ($X\bar{X} = 4.06, SD = 0.67$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือ ให้บริการที่ดีเสมอภาคกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติมีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ ($X\bar{X} = 4.05, SD = 0.64$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ด้านการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการให้บริการ

(n = 297)

ด้านการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$X\bar{X}$	SD	แปลค่าระดับ	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
	ร้อยละ								
1. มีการเสนอ/ แนะนำ การให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้ผู้รับบริการทราบ เช่น ส่งเอกสารให้ทางอีเมลล์	2 (0.67)	2 (0.67)	90 (30.30)	152 (51.18)	51 (17.17)	3.84	0.73	มาก	4
2. อุปกรณ์ที่ให้บริการ เช่น เครื่องแพคซ์ เครื่องพิมพ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ มีจำนวนเพียงพอและมีความพร้อมในการใช้งาน	0 (0.00)	2 (0.67)	77 (25.93)	148 (49.83)	70 (23.57)	3.96	0.72	มาก	1
3. มีการใช้สังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	2 (0.67)	3 (1.01)	72 (24.24)	165 (55.56)	55 (18.52)	3.90	0.72	มาก	3
4. มีช่องทางกรรเรียน/เสนอแนะ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารการบริหารงานบุคคลผ่านทางเว็บไซต์	0 (0.00)	5 (1.68)	67 (22.56)	163 (54.88)	62 (20.88)	3.95	0.70	มาก	2
รวม						3.91	0.72	มาก	

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ด้านการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($X\bar{X} =$

3.91, SD = 0.72) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ เช่น เครื่องแฟกซ์ เครื่องพิมพ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ มีจำนวนเพียงพอ และมีความพร้อมในการใช้งาน ($X\bar{=} = 3.96$, SD = 0.72) รองลงมา คือ มีช่องทางการร้องเรียน/ เสนอแนะ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารการบริหารงานบุคคลผ่านทางเว็บไซต์ ($X\bar{=} = 3.95$, SD = 0.70), มีการใช้สังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social network) ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ($X\bar{=} = 3.90$, SD = 0.72) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือ มีการเสนอ/ แนะนำ การให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้ผู้รับบริการทราบ เช่น ส่งเอกสารให้ทางอีเมลล์ ($X\bar{=} = 3.84$, SD = 0.73) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเข้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$X\bar{=}$	SD	T	Sig
ชาย	84	4.09	0.57	0.98	0.32
หญิง	213	4.01	0.66		
รวม	297				

*(P ≤ .05)

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t-Test เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเข้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	1.35	3	0.45	1.11	0.34
ภายในกลุ่ม	119.23	293	0.40		
รวม	120.58	296			

*($P \leq .05$)

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.38	2	0.19	0.47	0.62
ภายในกลุ่ม	120.20	294	0.40		
รวม	120.58	296			

*($P \leq .05$)

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้รับบริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ
กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรส

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.60	2	0.30	0.74	0.47
ภายในกลุ่ม	119.98	294	0.40		
รวม	120.58	296			

*($P \leq .05$)

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกอง
การเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรสโดยใช้สถิติ
One-way ANOVA เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีสถานภาพการสมรส
แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน
ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ
การเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	1.48	3	0.49	1.21	0.30
ภายในกลุ่ม	119.10	293	0.40		
รวม	120.58	296			

*($P \leq .05$)

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกอง
การเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้สถิติ
One-way ANOVA เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน
ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1. ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
3. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
4. ผู้รับบริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
5. ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน

จากตารางที่ 14 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา
สถานภาพการสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกองการเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่เป็นไปตาม
สมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ทุกข้อ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการของกองการ เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

1. ความคิดเห็นอื่น ๆ จากการวิจัย คือ 1. บริการดีเยี่ยม 2. ให้ความสะดวกรวดเร็วดี
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี
2. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ 1. ควรปรับปรุงระบบการให้ข้อมูลและจัดทำขั้นตอนการปรับปรุงตำแหน่งหรือกระบวนการต่าง ๆ ให้ชัดเจน ระยะเวลาในการดำเนินการ รวมไปถึงรูปแบบและลักษณะของการปรับปรุงตำแหน่งในแต่ละลำดับขั้น

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการ ข้าราชการครู ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ที่รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำนวนทั้งสิ้น 1,199 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 297 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงค่าความถี่ การคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ใช้ค่าสถิติ t-Test และใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($X\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($X\bar{X} = 4.10$) รองลงมา คือ ด้านการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการให้บริการ ($X\bar{X} = 3.91$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($X\bar{X} = 3.825$) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ($X\bar{X} = 3.821$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($X\bar{X} = 3.69$) ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน

มีความพึงพอใจต่อการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ทุกข้อ

การอภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณัฐวุฒิ เลิศศรีสุวรรณ (2559) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($X\bar{=} 3.89$) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยะดา คันธวงค์ (2558) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($X\bar{=} 4.00$) สามารถอภิปรายผลรายด้านดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นลำดับแรก โดยมีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกต้องตามระเบียบ มีการให้บริการด้วยรอยยิ้ม บริการด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถชี้แจง อธิบาย และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และให้บริการที่ดีเสมอภาคกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกร้อยผลประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีเป็นหน่วยงานภาครัฐมีการกำหนดการแต่งกายตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ ประกอบกับนโยบายของผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ ในเรื่องการบริหารด้วยรอยยิ้ม บริการอย่างเต็มใจด้วยความรู้ความสามารถที่ดี เสมอภาคกันทุกราย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยะดา คันธวงค์ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ของสถานีตำรวจนครบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลิต แอบเพชร (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกินตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิศึกษาอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกินตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิศึกษาอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นอันดับที่ 1 อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นลำดับที่สองซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X\bar{=} = 3.91$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ อุปกรณ์ที่ให้บริการ เช่น เครื่องแฟกซ์ เครื่องพิมพ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ มีจำนวนเพียงพอ และมีความพร้อมในการใช้งาน มีช่องทางการร้องเรียน/ เสนอแนะ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารการบริหารงานบุคคลผ่านทางเว็บไซต์ มีการใช้สังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social network) ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการเสนอ/ แนะนำ การให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้ผู้รับบริการทราบ เช่น ส่งเอกสารให้ทางอีเมลล์ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการบริหารงานบุคคลผ่านทางเว็บไซต์ มีการแนะนำการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมถึงมีการใช้สังคมเครือข่ายออนไลน์เข้ามาปรับใช้กับการปฏิบัติงาน อย่างเพียงพอและทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดวงพร วายลม (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักกะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักกะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในการพิจารณารายชื่อ อบต. มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชาญชัย หงษ์ทอง (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมากที่สุด

1.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นลำดับที่สาม ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X\bar{=} 3.825$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับก่อน/ หลัง เจ้าหน้าที่มีการแจ้งขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ผู้รับบริการทราบ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน แสดงเป็นแผนผังคิดไว้อย่างชัดเจน และมีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานตามความจำเป็น หรือความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีการจัดทำแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานคิดไว้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่แจ้งขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ผู้รับบริการทราบ ให้บริการตามลำดับการมาติดต่อราชการ รวมถึงมีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยผ่านการใช้ดุลพินิจจากหัวหน้างาน ทำให้เกิดความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน จึงทำให้เกิดความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยะดา คันธวงศ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณัฐวุฒิ เลิศศรีสุวัฒนา (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นลำดับที่สี่ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X\bar{=} 3.821$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา โดยไม่ต้องรอคอยเป็นเวลานาน ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดข้อผิดพลาด กรณีงานที่ต้องติดตามผล มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าโดยเร็ว และมีการแจ้งระยะเวลากรณีต้องรอคอยในการบริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ให้บริการด้วยความรวดเร็ว

ถูกต้อง แม่นยำ มีการแจ้งระยะเวลากรณีต้องรอคอยในการให้บริการ และแจ้งความคืบหน้ากรณีงานที่ต้องติดตามผลอย่างไม่ขาดตกบกพร่อง หรือเกิดความประมาทเลินเล่อ จนทำให้การติดต่อราชการล่าช้า เกิดความเสียหาย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดวงพร วายลม (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักกะ อำเภอดอนจาน จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักกะ อำเภอดอนจาน จังหวัดสระแก้ว ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา อยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชาญชัย หงษ์ทอง (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด

1.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย แต่ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X\bar{=} 3.69$) เช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาตามรายชื่อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ มีจุดแจกเอกสารประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือแผ่นพับ เกี่ยวกับงานบุคคล มีกล่องใส่ข้อร้องเรียนให้บริการเกี่ยวกับงานบุคคล มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด กาว กรรไกร ที่นั่งคอยระหว่างรอรับบริการ มีจำนวนเพียงพอ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น มีน้ำดื่มให้บริการ อยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยเห็นได้ว่ากองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องจุดแจกเอกสารประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือแผ่นพับ เกี่ยวกับงานบุคคล มีกล่องใส่ข้อร้องเรียนเด่นชัดกว่าสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น จำนวนที่นั่งคอยระหว่างรอรับบริการซึ่งอาจยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และการจัดให้มีน้ำดื่มให้บริการ ซึ่งต้องแก้ไข ปรับปรุงเพิ่มเติม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลิต แอบเพชร (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกินตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิ์อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกินตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิ์อำเภอ

วังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณัฐวุฒิ เลิศศรีสุวัฒนา (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก

2. จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ทุกข้อ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่แจ้งขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน/ หลัง มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานตามความจำเป็นหรือความเหมาะสม ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ เสมอภาคกันทุกราย และมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ จึงทำให้ผู้รับบริการส่วนมากไม่ว่าจะมีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันประการใด ก็มีความพึงพอใจต่อกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดวงพร วายลม (2558) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักชะ อำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักชะ อำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นอันดับแรกและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย จากผลการศึกษาผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการที่มาติดต่อราชการให้มากขึ้น เช่น ควรจัดให้มีสถานที่นั่งคอยเพิ่มมากขึ้น มีน้ำดื่มไว้ให้บริการ หรือมีจุดแจกเอกสาร คู่มือ แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ และมีกล่องใส่ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลมากกว่า 1 จุด เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ

1.2 เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ควรมีการรับเรื่อง หรือปฏิบัติงานทดแทนกันได้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานทุกตำแหน่ง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองอย่างทันท่วงที ปฏิบัติงานเสร็จเร็วกว่าปกติ ไม่ต้องรอคอยเป็นเวลานาน กรณีที่ต้องรอคอยการปฏิบัติงานตามขั้นตอน หรือต้องติดตามผล ควรมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าโดยเร็ว กรณีผู้รับบริการติดตามความคืบหน้าเข้ามาที่หน่วยงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรทราบความคืบหน้าโดยไม่ต้องรอสอบถามเจ้าของเรื่อง นอกเหนือจากการบริการด้วยความรวดเร็ว ควรให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดข้อผิดพลาด เพื่อบรรลุประสิทธิผล และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ

1.3 กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ควรมีการจัดทำแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานแสดงไว้อย่างชัดเจน และปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อความสะดวกของผู้รับบริการและมีความพึงพอใจมากขึ้น อีกทั้งควรมีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ชัด หรือแย้งกับระเบียบ กฎหมายที่กำหนดไว้ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์โลกยุคโลกาภิวัตน์ในปัจจุบัน ตามความจำเป็นหรือความเหมาะสมเป็นรายกรณีตามดุลพินิจของผู้ปฏิบัติงาน

1.4 กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ควรเน้นย้ำการแนะนำการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การส่งหนังสือราชการผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การส่งเอกสาร/รูปภาพการปฏิบัติงานผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social network)

เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล เรื่องสั่งการของทางราชการสำหรับโรงเรียนในสังกัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีซึ่งมีที่ตั้งห่างไกล อีกทั้งเป็นการประหยัดทรัพยากรของทางราชการ เช่น ค่าน้ำมันรถยนต์ส่วนกลางที่เดินทางเข้ามารับเอกสาร

1.5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าคะแนนความพึงพอใจสูงเป็นอันดับที่ 1 ควรมีการรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีไว้ตลอดไป และส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่สูงยิ่งขึ้นไป เพื่อเป็นประโยชน์กับทางราชการ และเป็นการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีสืบต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยใช้กลุ่มประชากร/ ตัวอย่าง ที่เป็นประชาชนจังหวัดชลบุรีในภาพรวม เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2.2 ควรศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาในเชิงลึก และได้ข้อเท็จจริงที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรศึกษาถึงแนวทางการสร้างความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เพื่อนำมาปรับใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเพื่อการเพิ่มศักยภาพของหน่วยงานราชการ ส่งผลให้ประเทศชาติพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

- โกวิท พวงงาม. (2559). *การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมติใหม่ในอนาคต* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- จรรยา จันท์เตี้ย. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด*. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชลิต แอบเพชร. (2558). *ความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกินตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิการอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชาญชัย หงษ์ทอง. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐวุฒิ เลิศศรีสุวัฒนา. (2559). *ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดวงพร วายลม. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักกะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีระศักดิ์ วรรณสุข. (2537). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ*. ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- บรรยงค์ โตจินดา. (2542). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- ปิยะดา คันธวงค์. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรีจังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพฑูรย์ โปธิสว่าง. (2556). *การทำวิจัยทางสังคมศาสตร์หลักการ วิธีปฏิบัติ สถิติ และคอมพิวเตอร์ (E-Book)*. ชลบุรี: ฝ่ายนวัตกรรมการเรียนการสอน สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2553) *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- เอกวิทย์ มณีธร. (2556). *รัฐศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: เอ็ม.ที.เพรส.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of education* (3th ed). New York: McGraw-Hill.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management*. Upper Saddle River, N.J.: Pearson Education.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill.
- Vroom, V. M. (1984). *Work and motivation*. Florida: Rodert E.Rieger.

ภาคผนวก

เลขที่แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ในการศึกษางานนิพนธ์ ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
2. คำตอบทุกคำตอบ ข้อมูลทุกอย่างที่ปรากฏในแบบสอบถามนี้ ผู้ศึกษาวิจัยจะถือเป็นความลับ
3. กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ ตามความเป็นจริงเพื่อความถูกต้องของผลการศึกษา
4. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ
5. ผู้ศึกษาวิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ธีรวัฒน์ สดใส

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการเมืองการปกครอง
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตามความเป็นจริง

1. เพศ

 (1) ชาย (2) หญิง

2. อายุ

 (1) ไม่เกิน 28 ปี (2) 29-39 ปี (3) 40-50 ปี (4) 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

 (1) ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (2) ปริญญาตรี (3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพการสมรส

 (1) โสด (2) สมรส (3) หย่าร้าง

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

 (1) ต่ำกว่า 15,060 บาท (2) 15,061-30,000 บาท (3) 30,001-40,000 บาท (4) 40,001 บาทขึ้นไป

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี**

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความแต่ละข้อ และพิจารณาว่าท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการจาก
กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีในระดับใด แล้วกรุณาใส่เครื่องหมาย ✓
ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	คำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการ เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1	มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน แสดงเป็นแผนผัง คิดไว้อย่างชัดเจน					
2	เจ้าหน้าที่มีการแจ้งขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ ผู้รับบริการทราบ					
3	มีการให้บริการตามลำดับก่อน/ หลัง					
4	มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานตามความจำเป็น หรือความเหมาะสม					
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ						
5	ให้บริการรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา โดยไม่ต้อง รอคอยเป็นเวลานาน					
6	มีการแจ้งระยะเวลากรณีต้องรอคอยในการบริการ					
7	ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิด ข้อผิดพลาด					
8	กรณีงานที่ต้องติดตามผล มีการแจ้งให้ผู้รับบริการ ทราบความคืบหน้าโดยเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
9	ที่นั่งคอยระหว่างรอรับบริการ มีจำนวนเพียงพอ					
10	มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว กรรไกร					

ข้อที่	คำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
11	มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น มีน้ำดื่มให้บริการ					
12	มีจุดแจกเอกสารประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือแผ่นพับเกี่ยวกับงานบุคคล มีกล่องใส่ข้อร้องเรียนให้บริการเกี่ยวกับงานบุคคล					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
13	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกต้องตามระเบียบ					
14	มีการให้บริการด้วยรอยยิ้ม บริการด้วยความเต็มใจ					
15	เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถชี้แจง อธิบาย และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี					
16	ให้บริการที่ดีเสมอภาคกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกร้อยผลประโยชน์					
ด้านการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการให้บริการ						
17	มีการเสนอ/ แนะนำ การให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้ผู้รับบริการทราบ เช่น ส่งเอกสารให้ทางอีเมลล์					
18	อุปกรณ์ที่ให้บริการ เช่น เครื่องแฟกซ์ เครื่องพิมพ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ มีจำนวนเพียงพอ และมีความพร้อมในการใช้งาน					
19	มีการใช้สังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social network) ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
20	มีช่องทางการร้องเรียน/ เสนอแนะ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารการบริหารงานบุคคลผ่านทางเว็บไซต์					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

.....

*****ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม*****